Независимая оценка качества оказания услуг

ек.оценкакачествауслуг.рф

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Екатеринбурга в 2020 году.

ДЕКАБРЬ 2020

УТВЕРЖДАЮ _____Д.В.Усенко

Генеральный директор ООО «ЕСМС»

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ **2**

Введение **7**

Нормативно-правовая и методологическая база исследования **9**

Общий анализ условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственных Управлению культуры Администрации города Екатеринбурга. **13**

Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья **23**

МБУК "Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн" **25**

Текстовые переменные 28

Недостатки 31

Рекомендации 32

МБУК "Муниципальный музей памяти воинов – интернационалистов «Шурави»" **33**

Текстовые переменные 36

Недостатки 38

Рекомендации 38

МБУК "Екатеринбургский зоопарк" **40**

Текстовые переменные 43

Недостатки 50

Рекомендации 50
МАУК "Центр культуры «Урал»" 52
Текстовые переменные 55
Недостатки 58
Рекомендации 58
МАУК "Дом культуры "Елизаветинский" 60
Текстовые переменные 63
Недостатки 65
Рекомендации 65
МАУК "Центр культуры "Молодёжный" 66
Текстовые переменные 69
Недостатки 70
Рекомендации 70
МБУК "Центр культуры "Орджоникидзевский" 71
Текстовые переменные 74
Недостатки 75
Рекомендации 75
МАУК "Дом культуры "Совхозный" 77
Текстовые переменные 80
Недостатки 82
Рекомендации 82
МБУК "Центр культуры Горный Щит" 83
Текстовые переменные 86

Недостатки 89
Рекомендации 89
МБУК "Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В.Маяковского" 90
Текстовые переменные 93
Недостатки 103
Рекомендации 104
МАУК "Культурно-досуговый центр "На Варшавской" 105
Текстовые переменные 108
Недостатки 111
Рекомендации 111
МБУК "Музей истории Екатеринбурга" 113
Недостатки 116
Рекомендации 116
МАУК "Екатеринбургский музей изобразительных искусств" 133
Недостатки 136
Рекомендации 136
МБУК "Объединенный музей писателей Урала" 146
Недостатки 149
Рекомендации 149
МАУК "Центр культуры и искусств «Верх-Исетский»" 174
Недостатки 177
Рекомендации 177
МАУК "Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича" 188

Недостатки 191
Рекомендации 191
МАУК "Культурно-зрелищный центр "Стрела" 199
Недостатки 202
Рекомендации 202
МАУК "Культурно-досуговый центр "Дружба" 209
Недостатки 212
Рекомендации 212
МБУК "Центр культуры "Экран" 225
Недостатки 228
Рекомендации 228
МБУК "Библиотечный Центр "Екатеринбург" 236
Недостатки 239
Рекомендации 239
МБУК "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга" 254
Недостатки 257
Рекомендации 257
МАУК "Екатеринбургский театр юного зрителя" 368
Текстовые переменные 371
Недостатки 374
Рекомендации 374
МАУК "Екатеринбургский театр кукол" 376
Текстовые переменные 379

Недостатки 382
Рекомендации 382
МАУК Муниципальный театр балета "Щелкунчик»" 383
Текстовые переменные 386
Недостатки 391
Рекомендации 391
МБУК "Екатеринбургский театр современной хореографии" 393
Текстовые переменные 396
Недостатки 398
Рекомендации 398
МБУК "Концертное объединение «Городской дом музыки" 400
Текстовые переменные 403
Недостатки 405
Рекомендации 406
Информация о результатах контрольных мероприятий (на официальный сайт ГМУ) 407
Результаты независимой оценки качества 412
Приложение 1. Экспертные оценки. 420
Приложение 2. Анкета для получателей услуг 560
Приложение 3. Нормативно правовые акты, на основании которых выполнялись услуги по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры 565

Введение

Местное самоуправление – это форма осуществления народом своей власти, обеспечивающая самостоятельное и под свою ответственность решение населением вопросов местного значения. Исходя из самого термина, данного законодателем, вытекает, что органы местного самоуправления среди всех институтов власти находятся наиболее близко к конкретному человеку, и их деятельность должна быть направлена на решение непосредственных потребностей жителей муниципального образования.

Поэтому естественно, что органы местного самоуправления, органы государственной власти субъектов должны наладить четкую обратную связь с населением, для формирования муниципальной политики с учетом интересов граждан. В своей работе, с целью получения оценок по основным направлениям деятельности органов местного самоуправления, отдельных сфер жизнедеятельности, многие из них используют результаты социологических исследований. И то, насколько успешно чиновникам удается определить основные потребности населения и реализовать его чаяния зависит, как оценивает местную власть общественность. Безусловно, все вышесказанное относится к сфере культуры.

Управление культуры Администрации города Екатеринбурга является Заказчиком данной работы на оказание услуг по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственные Управлению культуры Администрации города Екатеринбурга.
Исполнителем услуг по сбору и обобщению данных является Оператор, общество с ограниченной ответственностью «Единая Система Муниципальных Сайтов» (ООО «ЕСМС»), утвержденный и закрепленный По Муниципальному Контракту № 18 от 5 ноября 2020 года.

Объектами исследования являются организации культуры, подведомственные Управлению культуры Администрации города Екатеринбурга.

Определены следующие цели Заказчика:

1. Повышение качества деятельности учреждений культуры, подведомственных Управлению культуры Администрации города Екатеринбурга.
2. Улучшение информированности граждан о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры.

На основании целей Исполнителю поставлены задачи:

1. Получение данных об условиях предоставления услуг и уровне удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг учреждениями культуры.

2. Обобщение полученных данных, построение рейтингов показателей.

3. Обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры.

Для целей сбора и первоначального анализа информации использовалась автоматическая информационная система «Система мониторинга и оценки качества» (АИС «СМОК») в которой консолидировались данные опросов с информационных ресурсов в сети Интернет, телефонных и личных опросов респондентов.

В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг были размещены анкеты для оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в интерактивной форме на официальных сайтах учреждений культуры города Екатеринбурга.

С целью повышения процента охвата получателей услуг на главных страницах сайта учреждений культуры города Екатеринбурга появлялось всплывающее окно с приглашением пройти опрос, ведущее на страницы анкетирования. Была размещена информация с приглашением к опросу в социальных сетях. Вывешены печатные объявления в посещаемых местах организации.

Для пользователей мобильных устройств были доступны мобильные версии анкет и в учреждениях размещены QR коды доступа на страницы анкетирования.

По результатам мониторинга и экспертной оценки были выявлены основные недостатки в предоставлении услуг, а также проведен корреляционный анализ, выявление взаимовлияния различных параметров, повлиявших на общий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры, подведомственными Управлению культуры Администрации города Екатеринбурга. На основе анализа разработаны рекомендации по повышению качества условий предоставления данных услуг.

Рекомендации в основном имеют обобщающий характер потому, что вырабатываются на основе анализа цифровых значений удовлетворенности респондентов. Конкретные рекомендации присутствуют там, где в текстовых ответах найдены адекватные закономерности, позволяющие сформулировать конкретные потребности посетителей.

Также рекомендуется дополнительно изучить текстовые ответы респондентов, **определить, какие ответы дают реальные предложения по улучшению условий оказания услуг** и которые не вошли в формирование рекомендаций так как не являются критичными, по мнению аналитиков. Если необходимо, провести дополнительные опросы для уточнения мнения посетителей и обозначенных проблем.

Нормативно-правовая и методологическая база исследования

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры проводились в соответствии с нормативно правовыми актами, перечисленными в Приложении № 3, и осуществлялись по двум направлениям:

1) экспертные оценки доступности информации, наличия комфортных условий и доступности для инвалидов;

2) изучение мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование - личный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальных сайтах учреждений культуры города Екатеринбурга).

Первое направление данного исследования, связанное привлечением для оценки экспертов, опирается на нормативно правовую базу изложенную в Приказе Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» далее **«Единый порядок оценки»** и связанных с ним нормативно правовых документов.

Экспертные оценки сведены в таблицы, представленные в Приложении №1

Документы, подтверждающие ход экспертных оценок в виде фотографий заархивированы и переданы Заказчику в электронном виде на облачном сервере по ссылке https://cloud.mail.ru/public/kGqf/5g5oJ5sYp

Состав и содержание экспертных оценок в соответствии с Единым порядком оценки изложены в методическом документе Минтруда России от 27.05.2019 г. «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». Материалы этого документа являются наиболее актуальными и были взяты для составления форм экспертных оценок.

Состав экспертных оценок.

Результаты изучения условий оказания услуг организациями в сфере культуры, включают:

1. изучение наличия общей информации на стендах организаций;
2. изучение наличия общей информации об учреждениях культуры на официальных сайтах организаций;

3. наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
4. обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
5. обеспечение доступности для инвалидов:

– оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;
– обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии у организации **сетевых единиц (филиалов)** рассчитываются **интегральные значения показателей по юридическому лицу** для следующих экспертных оценок, в нумерации сайта ГМУ:

1.1.1. Перечень информации на информационных стендах в помещении организации

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг

3.1.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Содержание экспертных оценок систематизировано в таблицах Приложения №1. Результаты занесены в соответствующие Показатели оценок и отображаются в таблицах Отчета в баллах (за исключением рейтинговых таблиц) в формате для сайта ГМУ. **Величина показателя экспертной оценки выражает отношение экспертной оценки к максимальному количеству баллов по этому показателю, расчет в Приложении №1.**

Второе направление исследования, связанное с изучением мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг, основывается на анкетировании получателей услуг. Для целей анкетирования была разработана Анкета на основании требований, заложенных в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей…» и Приказе Минкульта России от 27 апреля 2018 г. № 599 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (далее – показатели).

Максимальное количество баллов по каждому из пяти Критериев составляет 100. **Показатель оценки качества по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества, также имеет максимальное значение 100, и является средним арифметическим от значений по Критериям оценки.**

В соответствии с Единым порядком оценки показатели суммируются и рассчитывается конечный результирующий показатель, как их среднее арифметическое по территории. Максимальное количество баллов 100.

В связи с ограничениями режима самоизоляции, действующего в период проведения НОК, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу для выявления мнений граждан) приведен к количеству респондентов, которые, как предполагалось, могут быть реально опрошены в данных условиях в установленный для проведения независимой оценки срок. Конкретное количество опрошенных в каждой организации определялось с учетом типа организации и количества получателей услуг.

Критерии оценки:

Независимая оценка качества в отношении учреждений проводится по следующим **критериям** оценки качества условий оказания услуг, установленным Федеральным законом № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ):

1. открытость и доступность информации об организации социальной сферы;
2. комфортность условий предоставления услуг;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры;
5. удовлетворённость условиями оказания услуг.

К **театрально-зрелищным и концертным организациям** не применимы критерии 2, 4 и 5 в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1. Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Оценки, представленные в данном отчете, опирались на принципы и подходы, определенные «Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», документами, разъясняющими Единый порядок, утвержденными приказами Минтруда. А

также профильным Приказом №599 от 27.04.2018 Минкультуры России, которые также применялись при разработке Анкеты. В том числе:

- подходы к формированию показателей и параметров оценки качества, обеспечивающие одинаковое их содержание;
- количество и значимость критериев оценки качества, а также показателей их характеризующих;
- способ расчета количественных результатов независимой оценки качества;
- единицы измерения значений показателей оценки и критериев оценки качества (в баллах);
- значения параметров показателей оценки качества;
- максимальные величины значения критериев и показателей оценки качества.

Наряду с этим, конечный формат показателей был сформирован с учетом практической работы по занесению данных на Официальный сайт ГМУ (BUS.GOV.RU), который незначительно отличается от формата показателей упомянутых выше нормативных документов. Для чего была выполнена конвертация полученных нормативных результатов в практический формат сайта ГМУ и показатели в таблицах даются в этом формате. При этом общие пропорции показателей не нарушаются.

В связи с тем, что изучение мнений потребителей носило форму социологического опроса, для более детального анализа уровня удовлетворенности качеством услуг, полученные данные были обработаны в программе обработки социологических исследований Vortex.

В структуре отчета для юридических лиц при наличии филиалов (сетевых единиц) сначала даются общие показатели в таблицах и диаграммах, общие недостатки и рекомендации, рейтинг филиалов. А дальше следуют по каждому филиалу показатели опроса, текстовые ответы респондентов, недостатки и рекомендации.

Общий анализ условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственных Управлению культуры Администрации города Екатеринбурга.

Сбор и обобщение данных проводились в отношении организаций культуры и филиалов, представленных в таблице №1.

Таблица № 1. Названия учреждений.

№ п/п	*Название учреждения*	*Адрес*
1	МБУК «Музей истории Екатеринбурга»	620075, г. Екатеринбург, ул. К.Либкнехта, 26
2	МБУК «Музей истории Екатеринбурга»	620075, г. Екатеринбург, ул. К.Либкнехта, 36 / Первомайская, 20
3	МБУК «Музей истории Екатеринбурга»	6200075, г. Екатеринбург, ул. Горького, 4в
4	МБУК «Музей истории Екатеринбурга»	620075, г. Екатеринбург, ул. Тургенева, 15
5	МБУК «Екатеринбургский музейный центр народного творчества «Гамаюн»	620075, г. Екатеринбург, ул. Гоголя, д. 20/5
6	МАУК «Екатеринбургский музей изобразительных искусств»	620014, г. Екатеринбург, ул. Воеводина, 5
7	МАУК «Екатеринбургский музей изобразительных искусств»	620026, г. Екатеринбург, ул. Розы Люксембург, 18
8	МБУК «Муниципальный музей памяти воинов – интернационалистов «Шурави»	620017, г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, 26
9	МБУК «Объединенный музей писателей Урала»	620075, г. Екатеринбург, ул. Царская, 7
10	МБУК «Объединенный музей писателей Урала»	620075, г. Екатеринбург, ул. Пролетарская, 6

11	МБУК «Объединенный музей писателей Урала»	620075, г. Екатеринбург, ул. Пролетарская, 10
12	МБУК «Объединенный музей писателей Урала»	620075, г. Екатеринбург, ул. Пролетарская, 16
13	МБУК «Объединенный музей писателей Урала»	620063, г. Екатеринбург, ул. Чапаева, 11
14	МБУК «Объединенный музей писателей Урала»	620075, г. Екатеринбург, ул. Пушкина, 27
15	МБУК «Объединенный музей писателей Урала»	620075, г. Екатеринбург, ул. Пролетарская, 18
16	МБУК «Екатеринбургский зоопарк»	620026, г. Екатеринбург, ул. Мамина-Сибиряка, 189
17	МАУК «Екатеринбургский театр юного зрителя»	620075, г. Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, 48
18	МАУК «Екатеринбургский театр кукол»	620026, г. Екатеринбург, ул. Мамина-Сибиряка, 143
19	МАУК «Муниципальный театр балета «Щелкунчик»	620144, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 104
20	МБУК «Екатеринбургский театр современной хореографии»	620137, г. Екатеринбург, ул. Студенческая, 3, офис 221
21	МБУК «Концертное объединение «Городской дом музыки»	620027, г. Екатеринбург, ул. Я. Свердлова, 30
22	МАУК «Центр культуры «Урал»	620137, г. Екатеринбург, ул. Студенческая, 3
23	МАУК «Центр культуры и искусств «Верх-Исетский»	620028, г. Екатеринбург, пл.Субботников, 1
24	МАУК «Центр культуры и искусств «Верх-Исетский»	620131, г. Екатеринбург, ул. Рабочих, 15
25	МАУК «Центр культуры и искусств «Верх-Исетский»	620014, г. Екатеринбург, ул. Шевелёва, 7А
26	МАУК «Центр культуры «Эльмаш» имени Глазкова Юрия Петровича»	620017, г. Екатеринбург, ул. Старых Большевиков, 22
27	МАУК «Центр культуры «Эльмаш» имени Глазкова Юрия Петровича»	620907, г. Екатеринбург, пос. Садовый, ул. Верстовая,

		14
28	МАУК «Дом культуры «Елизаветинский»	620024, г. Екатеринбург,ул. Бисертская, 14
29	МАУК «Центр культуры «Молодёжный»	620072, г. Екатеринбург, ул. Высоцкого, 22
30	МАУК «Культурно-досуговый центр «На Варшавской»	620082, г. Екатеринбург, ул. Варшавская, 26
31	МБУК «Центр культуры «Орджоникидзевский»	620012, г. Екатеринбург, ул. Красных Партизан, 9 / ул. Культуры ,3
32	МАУК «Дом культуры «Совхозный»	620016, г. Екатеринбург, ул. Комбинатская, д. 7
33	МАУК «Культурно-зрелищный центр «Стрела»	620 141, г. Екатеринбург, ул. Летчиков, д. 14
34	МАУК «Культурно-зрелищный центр «Стрела»	620050, г. Екатеринбург, ул. Соликамская, д. 4
35	МАУК «Культурно-досуговый центр «Дружба»	620149, г. Екатеринбург, ул. Бардина, д. 21б
36	МАУК «Культурно-досуговый центр «Дружба»	620144, г. Екатеринбург, ул. Сурикова, 31
37	МБУК «Центр культуры «Экран»	620010, г. Екатеринбург, ул. Грибоедова, 3
38	МБУК «Центр культуры «Экран»	620010, г. Екатеринбург, ул. Инженерная, 48
39	МБУК «Центр культуры Горный Щит»	620902, село Горный Щит, ул. Ленина, 12а
40	МБУК «Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В.Маяковского»	620100, г.Екатеринбург, ул. Мичурина, 230
41	МБУК «Библиотечный Центр «Екатеринбург»	620026, г.Екатеринбург, ул. Мамина-Сибиряка, 193
42	МБУК «Библиотечный Центр «Екатеринбург»	620144, г.Екатеринбург, ул. Хохрякова, 104

43	МБУК «Библиотечный Центр «Екатеринбург»	620143, г.Екатеринбург, пер. Симбирский, 7
44	МБУК «Библиотечный Центр «Екатеринбург»	620010, г.Екатеринбург, ул. Косарева, 7
45	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620014, г. Екатеринбург, ул. Антона Валека, 12
46	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620063, г. Екатеринбург, ул. Чапаева, 5
47	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620144, г. Екатеринбург,ул. Шмидта, 78
48	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620149, г. Екатеринбург, ул. Бардина, 19
49	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620063, г. Екатеринбург,ул. Чапаева, 3
50	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620102, г. Екатеринбург, ул. Белореченская, 26
51	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620028, г. Екатеринбург,ул. Фролова, 29
52	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620137, г. Екатеринбург, ул. Студенческая, 3
53	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620050, г. Екатеринбург, ул. Техническая, 81
54	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620090, г. Екатеринбург, ул. Седова, 30
55	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620027, г. Екатеринбург, ул. Свердлова, 25

56	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620134, г. Екатеринбург, ул. Билимбаевская, 33
57	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620062,г. Екатеринбург, ул. Ленина, 70
58	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620137, г. Екатеринбург, ул. Менделеева, 17
59	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620078, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 128
60	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620092, г. Екатеринбург, ул. Новгородцевой, 17
61	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620072, г. Екатеринбург, ул. 40 лет ВЛКСМ, 10
62	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620089, г. Екатеринбург, пер. Переходный, 2-а
63	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620087, г. Екатеринбург, пер. Короткий, 12
64	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620026, г. Екатеринбург, ул. Бажова, 162
65	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620030, г. Екатеринбург, ул. Лагерная, 1
66	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620089, г. Екатеринбург, ул. Машинная, 38
67	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620010, г. Екатеринбург, ул. Черняховского, 35
68	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города	620143, г. Екатеринбург, ул. Ильича, 20

	Екатеринбурга»	
69	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620010, г. Екатеринбург, ул. Грибоедова, 23
70	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620024, г. Екатеринбург, ул. Колхозников, 52
71	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620085, г. Екатеринбург, пер. Ремесленный, 7
72	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620016, г. Екатеринбург, ул. Предельная, 10б
73	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620016,г. Екатеринбург, ул. Ушакова, 22
74	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620143, г. Екатеринбург, ул. Кировоградская, 9
75	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620135, г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, 73А
76	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620017, г. Екатеринбург, ул. Баумана, 9
77	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620091, г. Екатеринбург, ул. Ползунова, 28
78	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620091, г. Екатеринбург, ул. Ст. Большевиков, 18
79	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620039, г. Екатеринбург, ул. Донбасская, 20
80	МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	620135, г. Екатеринбург, ул. Шефская, 96

По итогам опроса в АИС «СМОК» консолидировано 10954 анкеты.

План, который был утвержден Техническим заданием, выполнен.

Для каждого учреждения максимальное значение Показателя оценки качества составляет 100 баллов.

Итоговые результаты по юридическим лицам, представлены в Таблице № 2. В последующих таблицах представлены подробные результаты по показателям оценки.

Таблица № 2. Итоговые оценки по учреждению. Количество опросов.

Юридическое лицо	Показатель оценки качества	Максимальная оценка	План по опросу	Количество пройденных опросов
Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн	**88,10**	100	**300**	338
Муниципальный музей памяти воинов-интернационалистов "Шурави"	**90,03**	100	**300**	313
Екатеринбургский зоопарк	**95,85**	100	**300**	418
Центр культуры "Урал"	**95,92**	100	**300**	369
Дом культуры "Елизаветинский"	**94,39**	100	**300**	303
Центр культуры "Молодёжный"	**89,97**	100	**300**	310
Центр культуры "Орджоникидзевский"	**92,69**	100	**300**	358
Дом культуры "Совхозный"	**93,39**	100	**300**	339
Центр культуры Горный Щит"	**93,08**	100	**250**	260
Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В.В. Маяковского	**76,22**	100	**300**	463
Культурно-досуговый центр "На Варшавской"	**84,25**	100	**300**	301
МАУК "Екатеринбургский музей изобразительных искусств"	**90,31**	100	**300**	312
МАУК "Центр культуры и искусств «Верх-Исетский»"	**92,26**	100	**300**	611
МАУК "Культурно-досуговый центр "Дружба"	**85,02**	100	**300**	364
МБУК "Центр культуры "Экран"	**89,55**	100	**300**	303
МБУК "Музей истории Екатеринбурга"	**81,65**	100	**300**	346
МБУК "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	**91,65**	100	**880**	1351
МБУК "Объединенный музей писателей Урала"	**86,12**	100	**350**	375
МБУК "Библиотечный Центр "Екатеринбург"	**90,69**	100	**300**	536
МАУК "Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича"	**91,12**	100	**300**	430
МАУК "Культурно-зрелищный центр "Стрела"	**93,40**	100	**300**	795
Екатеринбургский театр юного зрителя	**90,35**	100	**300**	396
Екатеринбургский театр кукол	**76,24**	100	**300**	311
Муниципальный театр балета "Щелкунчик"	**86,14**	100	**300**	324
Екатеринбургский театр современной хореографии	**72,45**	100	**300**	392
Городской дом музыки	**60,25**	100	**300**	339

Таблица № 3. Итоговые показатели оценки качества по Критериям.

ИТОГОВАЯ оценка качества по критериям по организациям						
	1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	**ИТОГ Показатель по Организации**
Центр культуры "Урал"	**92,6**	**97,56**	**92,57**	**98,43**	**98,46**	**95,92**
Екатеринбургский зоопарк	**97,28**	**92,82**	**94,47**	**97,51**	**97,18**	**95,85**
Дом культуры "Елизаветинский"	**99,37**	**98,84**	**74**	**100**	**99,74**	**94,39**
МАУК "Культурно-зрелищный центр "Стрела"	**99,67**	**99,95**	**67,61**	**99,79**	**100**	**93,4**
Дом культуры "Совхозный"	**99,68**	**98,23**	**70,09**	**99,35**	**99,62**	**93,39**
Центр культуры Горный Щит"	**99,51**	**97,31**	**70,86**	**98,69**	**99,04**	**93,08**
Центр культуры "Орджоникидзевский"	**99,89**	**99,58**	**64**	**100**	**100**	**92,69**
МАУК "Центр культуры и искусств «Верх-Исетский»"	**99,46**	**98,72**	**64,43**	**99,51**	**99,19**	**92,26**
МБУК "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	**98,79**	**97,54**	**64,39**	**98,78**	**98,75**	**91,65**
МАУК "Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича"	**98,45**	**96,82**	**66,41**	**96,66**	**97,25**	**91,12**
МБУК "Библиотечный Центр "Екатеринбург"	**94,1**	**98,41**	**62,42**	**99,22**	**99,3**	**90,69**
Екатеринбургский театр юного зрителя	**95,71**	**90,35**	**85**	**90,35**	**90,35**	**90,35**
МАУК "Екатеринбургский музей изобразительных искусств"	**93,87**	**97,84**	**65,63**	**97,02**	**97,17**	**90,31**
Муниципальный музей памяти воинов-интернационалистов "Шурави"	**86,12**	**97,12**	**68,75**	**99,17**	**99,01**	**90,03**
Центр культуры "Молодёжный"	**99,61**	**99,84**	**50,84**	**99,87**	**99,68**	**89,97**
МБУК "Центр культуры "Экран"	**95,12**	**96,12**	**59,14**	**98,89**	**98,47**	**89,55**

Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн	**94,54**	**93,49**	**63,31**	**94,91**	**94,23**	**88,1**
Муниципальный театр балета "Щелкунчик"	**92,29**	**86,14**	**80**	**86,14**	**86,14**	**86,14**
МБУК "Объединенный музей писателей Урала"	**91,31**	**96,76**	**47,07**	**97,77**	**97,68**	**86,12**
МАУК "Культурно-досуговый центр "Дружба"	**97,59**	**81,41**	**48,6**	**99,6**	**97,91**	**85,02**
Культурно-досуговый центр "На Варшавской"	**94,21**	**85,05**	**48,15**	**97,28**	**96,58**	**84,25**
МБУК "Музей истории Екатеринбурга"	**90,89**	**88,94**	**53,11**	**89,68**	**85,64**	**81,65**
Екатеринбургский театр кукол	**85,33**	**76,24**	**67,14**	**76,24**	**76,24**	**76,24**
Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В.В. Маяковского	**85,08**	**80,35**	**44**	**87,39**	**84,28**	**76,22**
Екатеринбургский театр современной хореографии	**80,91**	**72,45**	**64**	**72,45**	**72,45**	**72,45**
Городской дом музыки	**95,56**	**60,25**	**24,95**	**60,25**	**60,25**	**60,25**

Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья

Ниже приведены данные удовлетворенности условиями предоставления услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Учитывались мнения только тех респондентов, кто положительно ответил на вопрос анкеты «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?». Одновременно с этим не все респонденты, подтвердившие инвалидность, ответили на вопросы об удовлетворенности, поэтому сумма ответов может не совпадать с количеством подтвердивших инвалидность респондентов.

Таблица № 4. Доля лиц с ограниченными возможностями здоровья (по их оценке).

	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?		**Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**
	Да	**Нет**	**Да**
1	2	3	4
Екатеринбургский зоопарк	31	5	38
Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В.Маяковского	12	7	20
Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн	54	8	64
Муниципальный музей памяти воинов-интернационалистов "Шурави"	30	4	48
Центр культуры "Орджоникидзевский"	7	0	7
Центр культуры "Урал"	20	1	21
Дом культуры "Совхозный"	44	3	47
Центр культуры "Горный Щит"	16	5	21
Дом культуры "Елизаветинский"	14	0	14
Центр культуры "Молодёжный"	17	1	19

Культурно-досуговый центр "На Варшавской"	33	8	41
Музей истории Екатеринбурга	39	13	53
Екатеринбургский музей изобразительных искусств	5	6	11
Объединенный музей писателей Урала	49	8	60
Центр культуры и искусств «Верх-Исетский»	39	1	41
Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича	43	13	57
Культурно-зрелищный центр «Стрела»	58	0	59
Культурно-досуговый центр «Дружба»	21	6	27
Центр культуры "Экран"	11	2	13
Библиотечный Центр "Екатеринбург"	55	5	67
Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга	116	6	125
Муниципальный театр балета "Щелкунчик"	14	0	14
Екатеринбургский театр кукол	34	1	35
Екатеринбургский театр юного зрителя	29	0	30
Екатеринбургский театр современной хореографии	40	8	50
Городской дом музыки	12	2	19

Показатель оценки по организации: **88,10**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**9**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**1**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	6	8	15
18-30	25	33	58
31-45	30	74	105
46-55	19	53	72
Старше 55 лет	14	46	63
База по столбцу:	94	216	338

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 94,91.
2. Открытость и доступность информации об организации культуры – 94,54.
3. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 94,23.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 5. Рейтинг показателей по критериям оценки.

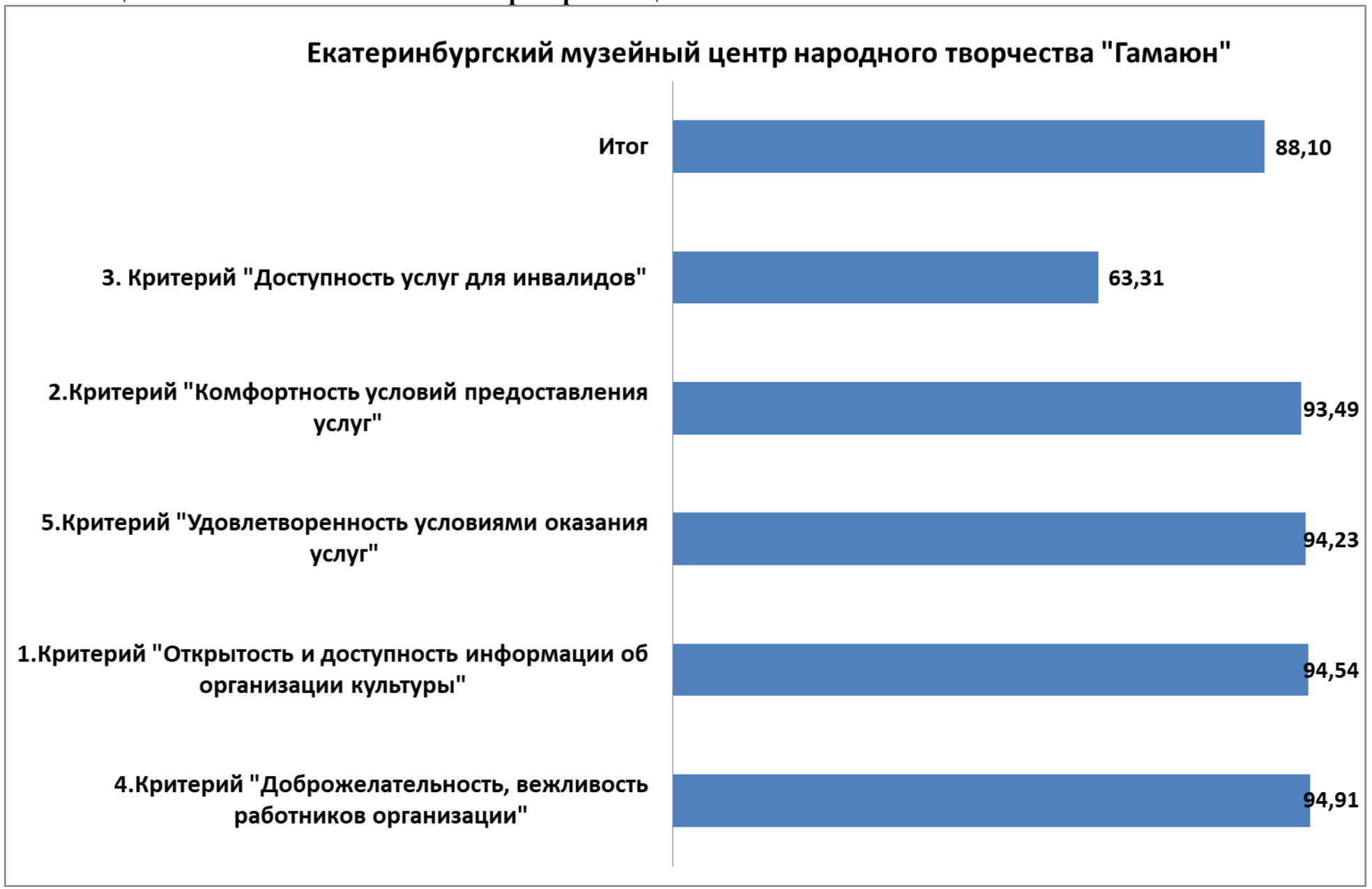
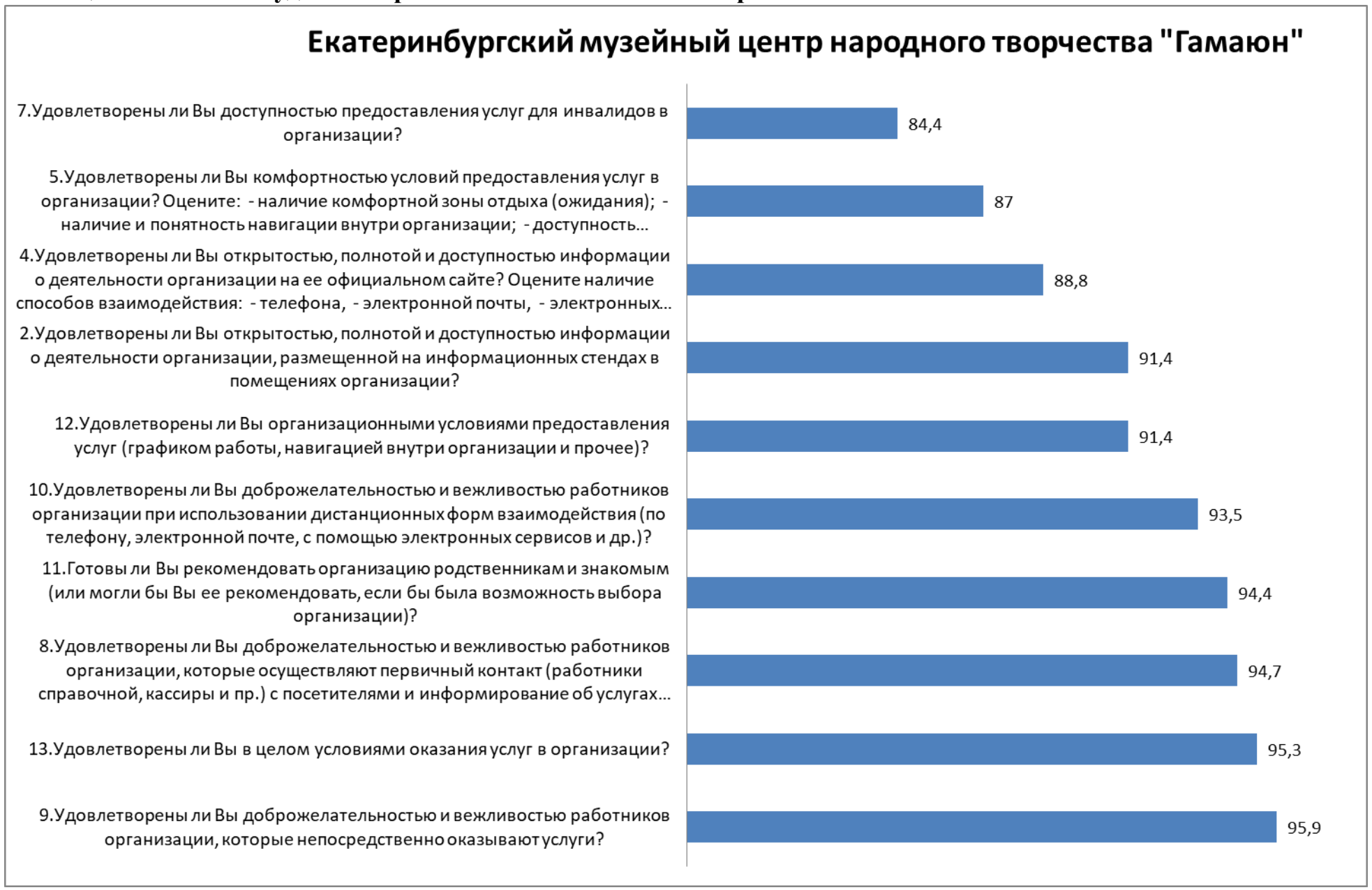


Таблица № 6. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 68 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. Больше рекламы! Узнали о музее совершенно случайно
2. Отличный музей! выдайте премию сотрудникам!
3. ЗАМЕЧАТЕЛЬНЫЙ МУЗЕЙ! ему нужна поддержка!
4. Музей нуждается в ремонте: по стенам ползут трещины, краска на дверях в залы облупилась. Как можно этого не замечать?!
5. В помещениях холодно, сделать ремонт по улучшению.
6. Отремонтируйте музей! Такая редкость, что в памятнике доступный музей! В городе мало доступных памятников и настоящей архитектуры: раздень нынешние престижные коробки-высотки... одни остовы из арматуры и все...
7. Дать музею ещё дополнительное здание
8. Улучшить финансирование содержания
9. Музею-ремонт!
10. Нужен ремонт
11. Музею нужно больше сотрудников
12. Музею тесно и тяжело в старом здании! Сделайте что-то с ним!
13. решить вопрос с парковками, сложно поставить машину
    требуется ремонт фасада
14. здание нуждается в ремонте
15. Больше интерактива. На сайте висит кнопка "Виртуальный тур", нажали на нее - не работает. Да и просто в это не простое время пандемии хочется больше возможностей, не выходя из дома
16. ОБновить ремонт в санузлах.
17. Очень мало места. Музею тесно!!!!!!!!!!
18. Здание старое. Нуждается в ремонте.
19. К сожалению, на данный момент музей (как и многие музеи нашего города) не приспособлен к посещению людьми с ограниченными возможностями.

    Огромное спасибо сотрудникам, которые всеми силами стараются решить этот вопрос - в том числе и на руках заносят посетителей-

колясочников в здание!

20. По-моему, этот замечательный музей нуждается в новом здании! Он держится только на энтузиазме сотрудников! Да, там прекрасная атмосфера теремка сказочного теремка, но обслуживать старое здание с периодически протекающей крышей тяжело!
21. В здании музея холодно.
22. отреставрировать фасад
23. Прокачайте соцсети. Не всегда удобно ориентироваться
24. о
25. синий линолеум на первом этаже убивает
26. Расширить гардеробную.
    Очень тесно.
27. Здание в аварийном состоянии
28. Нужно расширение площади музея
29. Трещины - ужас!!!
30. Все понравилось
31. В музее не предусмотрено оборудование для инвалидов-колясочников. Выставочные залы слишком маленькие. В них не развернутся. Нужно расширить музей. Персонал вежливый и выставки хорошие, но места явно не достаточно.
32. Несколько раз ходили в музей на мастер-классы (на детские и взрослые). Сами мастер-классы понравились. Но они проводятся в музейных залах, а не в мастерских. Это неудобно. Нужно отдельное место для мастер-классов.
33. в музее нет пандусов, специальнооборудованных туалетов для инвалидов-колясочников. На второй этаж колясочникам просто не попасть! Нужно другое здание или оборудование.
34. сделайте уже в музее ремонт! Хорошие работы выставлены, но стены все в трещинах! позор!
35. Раньше такой уютный двор был за музеем...Жалко, что теперь там не проходят мероприятия
36. Старое всё
37. да
38. В здании вся краска облупилась. Наймите людям маляров
39. Поставьте пандусы
40. Здание старинное, везде трещины по стенам. Хотелось бы, чтобы был внутри здания более новый ремонт.
41. Очень крутая лестница ведет на второй этаж, нет возможности людям с ограниченными возможностями самостоятельно подняться по ней
42. Хотелось бы видеть небольшое кафе или автомат с едой, хотя я понимаю, что места для этого совсем нет.
43. Хотелось бы увидеть мастер-классы специально для инвалидов.по зрению. Обсудили с сотрудником Гамаюна, отнеслись со вниманием и интересом. Надеюсь получится.
44. Необходимо установить безналичный расчет в музее
45. Изменить график и увеличить время работы музея
46. Музею нужна защита от хамства и наглости. Строителей чудовищного жилого комплекса по соседству- пусть его восстановят
47. Отличному музею - отличное здание!
48. Музею нужно дать дополнительные помещения и отремонтировать здание-памятник-это жемчужина городской культуры
49. Нужен ремонт замечательному музею и побольше места!

50. Музею требуется обновить сайт. Навигация у него неудобная: искать что-то очень сложно. А в целом - интересное место для посещения.
51. Необходим доступ для инвалидов-колясочников. Музей расположен в старинном здании и там нет возможности принимать людей с ограниченными возможностями передвижения
52. Нужно новое здание или, как минимум, хороший ремонт, а потом все равно - новое здание: в старом уже не хватает места. Это замечают все, кто приходит сюда.
53. Музею нужны дополнительные площади- он гордость нашего города!
54. Хочется ещё больше детских МК.
55. Больше привлекать к деятельности Центра мужскую часть населения.
56. Очень хочется, чтобы у музея было новое здание!
57. Увеличить зону отдыха
58. нет
59. В музее собрана хорошая коллекция и выставки проходят тоже отличные. Но вот пространство уже явно маловато (как для выставок, так и для зоны отдыха). Мастер-классы надо проводить в отдельных помещениях! Дайте уже музею нормальное здание!
60. Музею явно нужен ремонт!
61. Музей замечательный: такой уютный, камерный! Но пора бы уже сделать ремонт и вообще увеличить выставочную площадь и зону отдыха. А пока - стены осыпаются и места маловато! Увы!
62. Макова Мария Александровна, зав. отделом выставок. Полный не профессионал в этом деле, - *дипломат*. Моя экспозиция была представлена не в полном объеме (места не хватило). Об этом не сказали заранее. Я бы отменила. Подписи к экспонатам с грубыми ошибками. Небрежное оформление. /Демина В.И./
63. В данной организации работают не профессионалы. Соответствующий статус по образованию только у Накаряковой Ольги Викторовне - искусствовед.
64. Музею очень нужен ремонт!
65. Расширение площади
66. еду продавать
67. как-то надо наказывать провинившихся хамов. Лучше рублем.
68. Провести капитальный ремонт в уникальном здании уникального музея
    Установить лифт-подъемник для инвалидов - колясочников
69. Побольше творческих МК для детишек

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 7. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	13,0
12.Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	2.Нет	8,6
10.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	2.Нет	6,5
11.Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	2.Нет	5,6
8.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	2.Нет	5,3

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации (устаревшее помещение с трещинами, маленькая зона отдыха).
2. Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (некомфортный график работы).
3. Неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт и при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Необходим капитальный ремонт учреждения.**
2. **Расширить спектр и интенсивность использования каналов информирования клиентов о выставках и новых проектах музея.**
3. **Увеличить зону отдыха.**
4. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации, оборудовать пандусами.**
5. **Совершенствовать работу организации по вопросам дистанционных форм взаимодействия.**
6. **Изменить график и увеличить время работы музея**

Показатель оценки по организации: **90,03**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**8**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**3**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	7	6	14
18-30	39	`9	64
31-45	40	27	67
46-55	40	18	59
Старше 55 лет	24	15	41
База по столбцу:	154	89	313

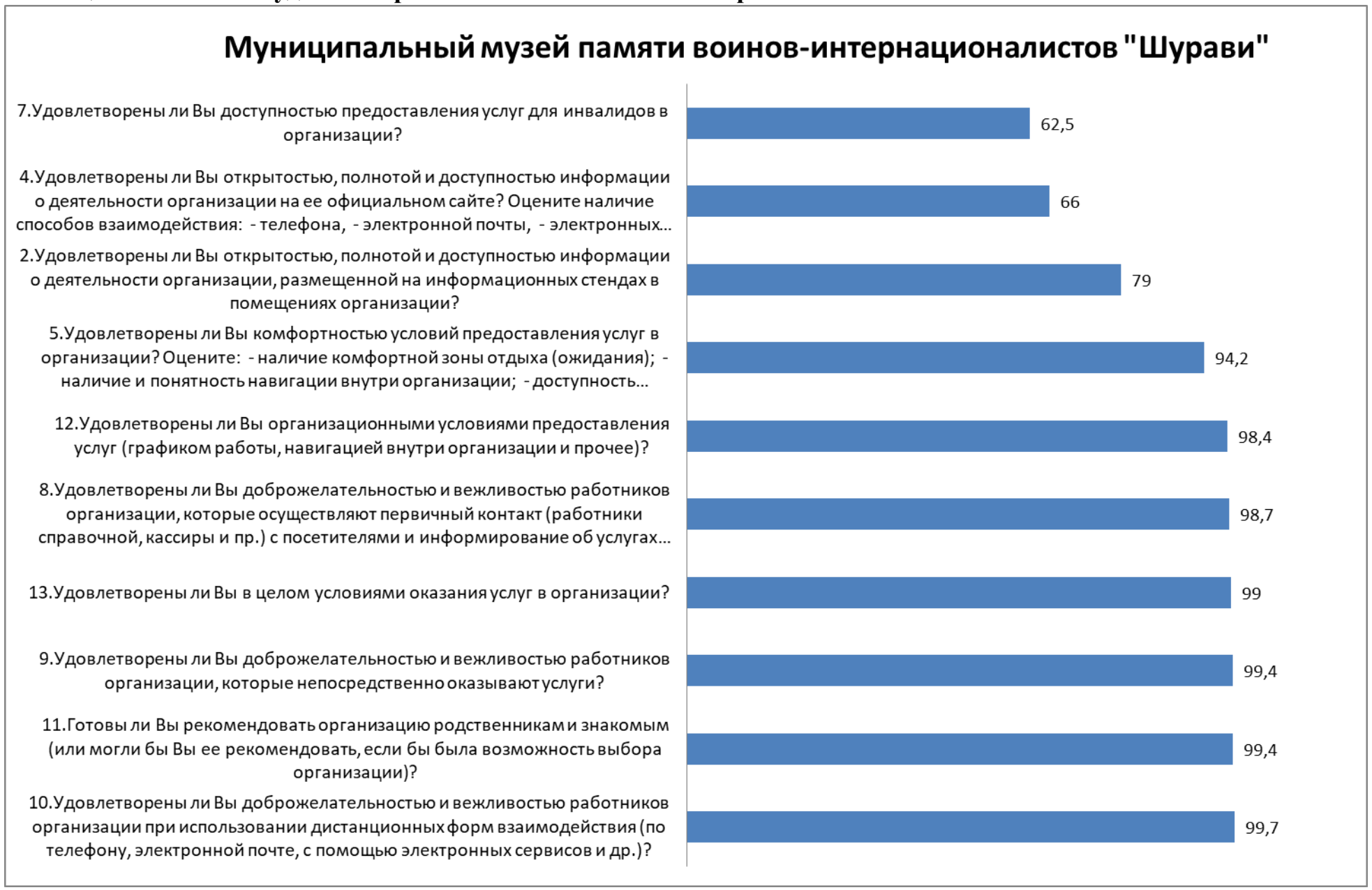
Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,17.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,01.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 97,12.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 8. Рейтинг показателей по критериям оценки.

Таблица № 9. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 45 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. В целом все хорошо, но прохладно
2. Бывает прохладно в музее и кинозал необходим
3. Спасибо!
4. Почему бы не сделать фрагмент экспозиции, посвященный Войне в Южной Осетии
5. Почему бы на сайте не публиковать больше материалов, посвященных локальным войнам и региональным конфликтам
6. Хотелось бы больше информации на сайте музея непосредственно о локальных войнах и региональных конфликтах
7. сложно подниматься на 3 этаж без лифта
8. Еще бы место музею, парковку и указатели, как найти внутри здания
9. К сожалению, нет нормальной зоны отдыха и ожидания экскурсии, если бы помещение позволяло организовать такие помещения, было бы очень хорошо
10. Тесновато в экспозиции, другое бы помещение музею
11. \музею необходим нормальный, хорошо оборудованный кинозал
12. Музею крайне необходимо другое помещение!!! Думаю, что сотрудники могли значительно расширить экспозицию!
13. не имею
14. нет
15. Не хватает кулера с водой
16. Были в музее несоклько лет назад и сейчас (привели родственников, гостей города). Ничего не изменилось. В первый раз интересно, во второй - нет.
17. Музей очень хороший по смешной цене входного билета. По-моему, можно даже поднять - зато у музея появится чуть-чуть денег, чтобы сделать что-то новое
18. Наткнулись на хамство сотрудников
19. Разнообразить выставку. Музею нужно расширяться, выходить на новые уровни
20. Проводить больше мероприятий! Музей незаслуженно пользуется малой популярностью. Нужно поднимать эти темы, не замалчивать их в обществе! Выходить на телевидение, радио!
21. Изменить график работы. В будние дни фактически попасть можно только в рабочее время, а суббота на сайте указана как выездной

день. Совершенно неудобно! Сын давно просится сводить, но никак не можем выгадать подходящее время.

22. Проводить больше образовательных проектов для детей. Они должны знать историю своей родины
23. Изменить график работы. Сейчас он совпадает с рабочим днем многих потенциальных посетителей.
24. БОльше освещать деятельность музея в СМИ, проводить мероояприятия, чтобы привлечь внимание людей к этому музею. Сейчас он незаслуженно забыт.
25. Музею нужна бОльшая степень освещения в средствах массовой информации, реклама и пр. Очень хорошее дело делают ребята, сохраняют память народа, а при этом очень мало кто про них знает.
26. Изменить часы работы: в будни работает до 17 часов, а суббота - выездной день. Как туда попасть работающему в офисе со стандартным графиком человеку? Сделайте хотя бы один "длинный" день. Или в вс. Иначе просто нет вариантов.
27. Все хорошо
28. все хорошо)))
29. Хороший музей
30. Спасибо вам за работу!
31. Все ооочень хорошо и интересно (до слез)
32. Прохладно в помещении
33. Отлично все
34. Все отлично
35. Нужно что бы встречали девушки студентки, топлес
36. Бесплатно раздавать воздушные шарики на входе
37. Нет
38. Спасибо!
39. Холодно
40. лифт для инвалидов
41. Спасибо!
42. Отменить масочный режим
43. Предложений не имею
44. все отлично!
45. так держать!

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 10. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	5,8
12.Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	2.Нет	1,6

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации (отсутствие кулера, недостаточно комфортный температурный режим и помещение).
2. Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг. (некомфортный график работы и навигация внутри организации)

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Рассмотреть возможность предоставления более просторного и отапливаемого помещения.**
2. **Установить кулер с питьевой водой.**

3. **Рассмотреть возможности для создания новых тематических выставок, связанных с современными локальными войнами и региональными конфликтами с последующим размещением этой информации на сайте музея.**
4. **Улучшить навигацию внутри организации.**
5. **Сделать парковку.**
6. **Изменить график работы организации.**
7. **Чаще обновлять сайт, публиковаться в СМИ.**
8. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации, оборудовать пандусами.**

МБУК "Екатеринбургский зоопарк"

Показатель оценки по организации: **95,85**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**10**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**5**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**5**

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	3	10	13
18-30	15	99	114
31-45	12	232	244
46-55	5	27	32
Старше 55 лет	1	10	11
База по столбцу:	36	379	418

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 97,51.
2. Открытость и доступность информации об организации культуры – 97,28
3. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 97,18.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 11. Рейтинг показателей по критериям оценки.

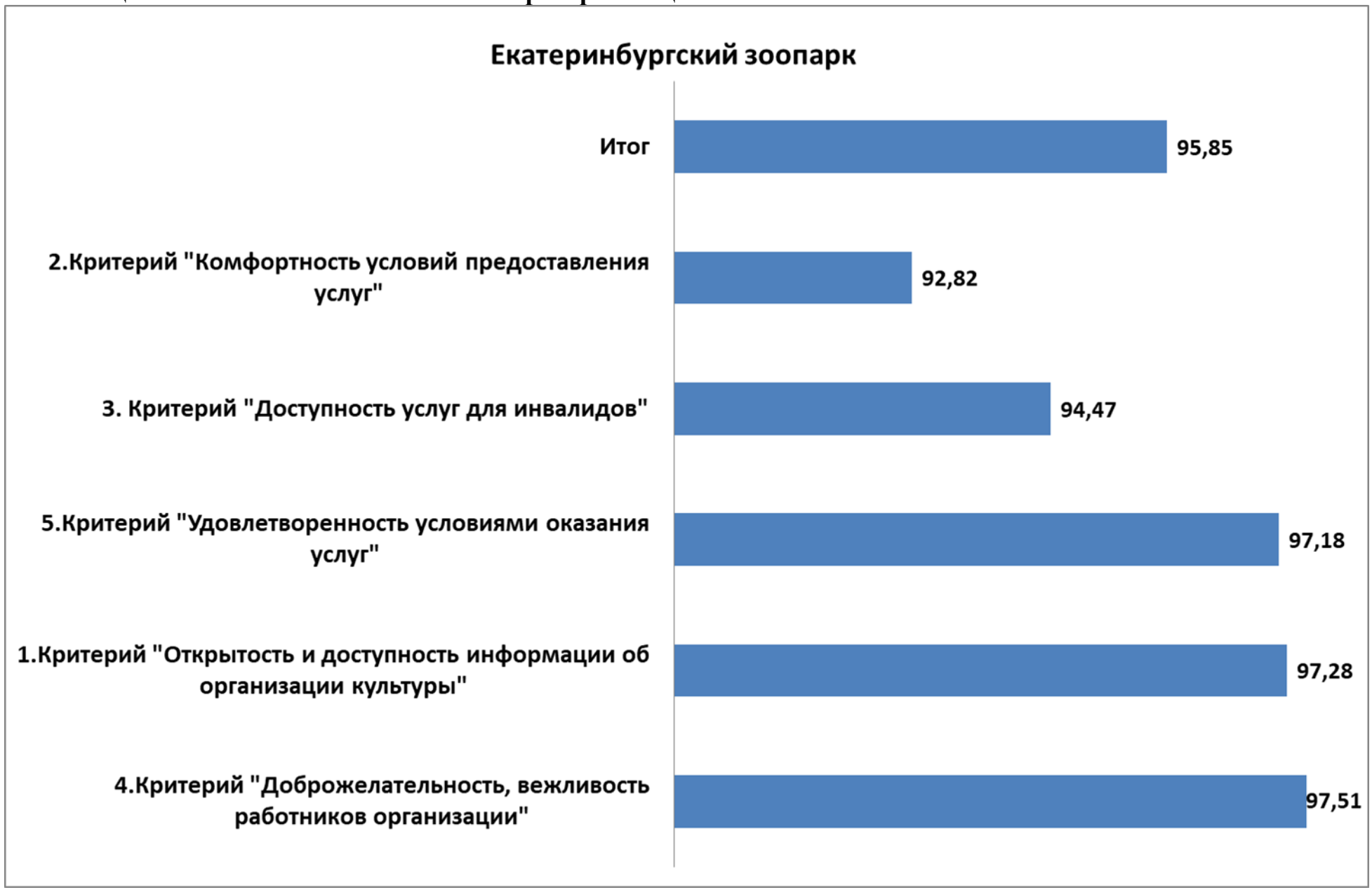
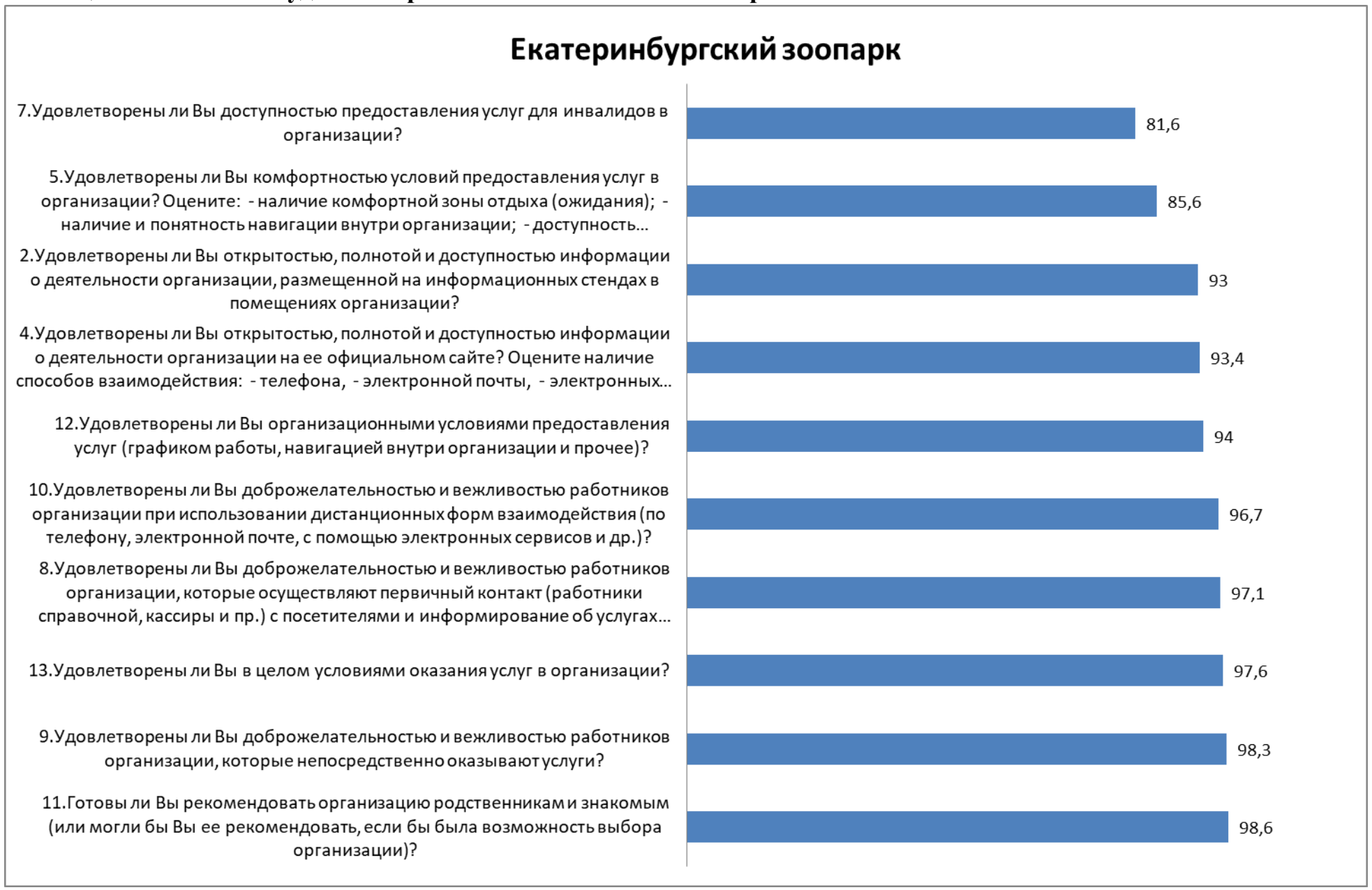


Таблица № 12. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 170 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. Много лестниц и переходов. А пандусов и лифтов нет. Инвалиду не попасть на многие локации из за этого
2. Побольше бы зверям места ;(
3. все отлично
4. Большие вольеры зверятам !
5. всё устраивает
6. Всё нравится
7. всё норм!
8. Повысить цену -для посещения экскурсии на группу!
9. Меня всё устраивает
10. детям вход сделать бесплатный до 7 лет
11. Процветайте дальше)))
12. И так все супер. Хотим жирафа
13. Всем довольны. Спасибо что работаете и дарите радость горожанам.
14. Почаще проводить экскурсии не для организованных групп
15. Чтобы работал безналичный терминал
16. У вас орангутанг (а может и не орангутанг) в прошлом году находился в вольере рядом с входом уличным, а дверь там всё время открыта. Ему всегда холодно. Он кутается в одеялки, но это не жизнь круглосуточно сидеть закутавшись в одеяла. Пожалуйста, сделайте что-нибудь, чтобы оградить несчастное животное от холода.
17. Участвую в розыгрыше
18. Все
19. Больше информации о режиме работы в соц. ситях (ВКонтакте) в период пандемии.
20. Добавить что то нового, обновить
21. Все устраивает
22. Улучшение сайта зоопарка, больше актуальной информации и снижение тарифов

23. Самый лучший зоопарк) Все на высшем уровне.
24. Карусели отвлекают, детей ведёшь в зоопарк, а там карусели.
25. Все на высшем уровне))
26. Все на высшем уровне)))
27. Чуть веселее. Может музыку не громкую.. Может голосовые сопровождения, в наушниках. Чуть больше лавок. Возможность посмотреть на животных в их домиках.. Если они не выходят.
28. Сотрудники должны общаться с посетителями более дружелюбно и вежливо, так как это сфера обслуживания
29. Очень мало места для зоопарка
30. Добавить зоны отдыха на
31. При посещении зоопарка в декабре 2019 г. нам с детьми всё очень понравилось: мы были 29 декабря и после 16.00!!! Это замечательное время! Животные спокойные, посетителей не было- мы были вчетвером- и всё и все были только для нас. Спасибо вам огромное за прекрасную коллекцию животных и трогательное отношение ко всем видам зверушек!!!
32. Все очень понравилось даже и не знаю, что ещё улучшить.79
33. Побольше скидок и льгот. Для деток бесплатное развлечение и питье.
34. Хотелось бы чтобы было кафе с хорошей вкусной едой и доступными ценами.
35. Редко встречаются сотрудники, которые могут рассказать про обитателей
36. Ездим редко с маленькими детьми из за проблем с парковочными местами. Ехать далеко, машину не поставишь, а там где удаётся найти место, приходится идти с ребёнком на руках приличное расстояние.
37. Почаще улыбаться)
38. Сделайте бесплатное посещение многодетным семьям не раз в месяц, а чаще. Хотя бы два раза в месяц. Спасибо!
39. Дак вроде все в порядке как и должно быть
40. Здравствуйте, сделайте пожалуйста вход бесплатный многодетным семьям по будням
41. Расширить проходы у летних вольеров со львами
42. Так как у меня старший сын имеет категорию - ребёнок инвалид, мы часто посещаем ваш чудесный зоопарк по льготе. Иногда сталкиваемся с вопросами о документах от контроллера. Некоторые просят удостоверение, а некоторые розовую справку МСЭ. Хотелось бы, чтобы это как-то регламетированно было, что всё же надо предъявить :). Спасибо. Очень нравится у нас в зоопарке.
43. Пересмотреть цены (очень завышены) и ассортимент блюд в кафе
44. Сделать хорошее кафе!
45. Сын доволен и счастлив-вероятно,ничего менять не нужно.Все прекрасно!!!Ребенку виднее)Единственное,чего не хватает-кафе с домашней едой(но мы были практически сразу после открытия...возможно,сиситема "покушать"налажена).В общем,СПАСИБО вам огромное за содействие в воспитании должного отношения к окружающему миру у детей!Процветания и высоких доходов!!!
46. Все замечательно
47. Хотелось бы, чтобы в зоопарке наконец появилось уютное современное кафе, а не непонятные точки продажи кофе и бутербродов.
48. Всегда хотелось при входе получать хорошую подробную карту)))с возможностью отметить уже посещённле место,но это просто желание с детства)
49. Все устраивает.
50. Контактный зоопарк должен работать
51. Хочется чтоб сделали контактный зоопарк зимой
52. Нет

53. Здравствуйте, у вас очень красиво, уютно. Мы с удовольствием ездим и смотрим на замечательных животных
54. Меня и моего ребёнка всё устраивает.
55. Расширится и стеклянные клетки чаще протирать, плохо видно через них, отсвечивает
56. Оставляет желать лучшего обезьянник. Там всегда темно, плохо пахнет, бегают тараканы и вообще жалко обезьян живущих в таких условиях. Проведите в обезьяннике ремонт.
57. Все очень устраивает
58. Все супер
59. Льготные дни, для многодетных семей. Больше по количеству в месяц
60. Побольше контактных зон для детей.
61. Так как в других зоопарках не была, сравнить не с чем)) но мы с сыном просто обожаем зоопарк, часто туда ходим) даже есть любимцы)
62. Усиление государственного финансирования. Пусть мои налоги идут на прекрасное, а не на церковь.
63. Продолжать развиваться дальше! В зоопарке отлично ведется просветительская и экскурсионная работа, у ни отличные аккаунты в Инстаграме и ВК
64. Все отлично и только дальнейшего процветания вам!
65. Всё и так отлично
66. Побольше интересных фотозон
67. .
68. Побольше тематических мероприятий
69. Все просто замечательно, я была в вашем зоопарке еще ребёнком, а сейчас хочу побывать у вас со своим сынишкой и мужем
70. Нет
71. Все отлично, проводите розыгрыши чаще
72. Все вполне устраивает!
73. Всё устраивает, отличный зоопарк!
74. Нас все устраивает. Спасибо
75. Являясь многодетной семьей и семьей с ребенком-инвалидом посетили зоопарк с младшим ребенком(1,7). Понятно, что пройти в зоопарк бесплатно можно только с ребенком-инвалидом(хотя, по моему удостоверению делают скидку в бассейн даже без него, а это удовольствие дороже зоопарка), но не очень поняли, почему нас попросили заплатить полную стоимость билета при предъявлении удостоверения по многодетности? В наших обстоятельствах приехать в полном составе просто невозможно(малышу нет и двух, а старшему-инвалиду 17 и он требует внимания двух родителей рядом). Было очень неприятно.
76. Жирафа не хватает
77. Кассирам очень не хватает доброжелательности.
    Ещё хотелось бы видеть семейный абонемент (для нашей семьи сходить полным составом в зоопарк дороговато,
78. Их нет
79. Хотелось бы идти по маршруту: нанести разметку в виде линии (красной, желтой,зелёной), чтобы не хаотично переходить от павильона к павильону, а составить целостное, последовательное впечатление.
80. Установить небольшие зоны комфортного семейного отдыха (беседки, кафе, места для пикника) сделать открытый на улице кинотеатр с показом жизни животных и мультфильмы... можно ещё добавить какие-нибудь развлечения для всех возростов чтобы хотелось приходить к вам по чаще и проводить время больше с животными а не просто пройтись, поесть мороженое и уйти...
81. Ребёнку 8 лет не видно что находится в верхних террариумах, поднять его нет физической возможности, а подставка тоже не спасает.

82. Предложений нет. Считаю, что у нас отличный зоопарк
83. Нас все устраивает
84. Нет
85. Страница"кормление животных" на сайте не работает, а хотелось бы знать когда и кого кормят чтобы спланировать визит
86. Добавить интерактивные аншлаги
87. Электронные билеты
88. Все замечательно
89. Выпустить слониху
90. Ещё дополнительно 1-2 ларька с продажей большого выбора воды, мороженого. Озвучить предполагаемое время бодрствования бегемота, хочется ребёнку его показать, приходили 2 р за лето, но не удалось, может мы в часы сна ходим...
91. Всё замечательно!!! Так держать!
92. Увеличить вальеры некоторых животных, им мало места
93. Вот у вас есть вопрос о доступности питьевой воды. Мы были летом и воды доступной не было, только купить
94. Создать пункты общественного питания, выдавать листовки на входе с навигацией, обеспечить качественное освещение в зимних вольерах
95. Возможность приобретения льготного билета через интернет
96. Все устраивает
97. Животным требуется больше места.
98. Тематические дни открытых дверей. Контактные площадки
99. Сделать вход для именинника и его семьи бесплатно)
100. Все устраивает
101. Увеличить площадь Зоопарка
102. Всё нравится. Любим бывать у Вас в гостя с семьёй..
103. Зоопарк очень нравится! Конкурсы, интерактива, показательные кормления - все шикарно. Кружок юного биолога великолепен. Видно, что животные сытые, находятся в хороших руках.
104. Всё супер
105. Всё нравится. Большое спасибо
106. Сделать что-то вроде линии, начерченной на асфальте, по которой можно было бы пройтись и посетить все экспозиции. Можно даже разработать разные маршруты помещения зоопарка (разноцветные линии на асфальте между павильонами), а также продавать карту зоопарка с этими маршрутами.
107. Билеты сделать немного дешевле
108. Улучшить вольеры животным
109. Нет
110. Больше вольеров со стеклом
111. Всё устраивает, персонал хороший
112. Кафе, отдельная зона отдыха помещение или здание.
113. Хотелось бы иметь льготный билет для людей, которые являются инвалидами с рождения. Отдельная категория граждан "инвалид с детства".
114. Хотелось бы чтобы вы больше внимания уделяли санитарному состоянию вольеров с обезьянами (зимними). Мы конечно давненько были. Но там было ооочень много тараканов.

115. Хотелось бы видеть больше информации о представленных животных на табличках возле вольеров)
116. Все ок
117. Мне все нравится. Конечно иногда бывает приходишь и часть вольеров пустая, либо животные прячутся, но с этим думаю ничего не сделаешь. Работой зоопарка довольна
118. Мне нечего предложить, все устраивает
119. Все устраивает
120. Хотелось бы видеть животных а не искать среди многочисленных решотках,еще бы хотелось видеть в нашем зоопарке таких зверей как жираф,побольше диких кошек)
Спасибо)
121. Хотелось бы конечно, что бы территория зоопарка была больше, но тогда он будет где- то далеко, а сейчас в шаговой доступности от нас.
122. Лучше уход, зона отдыха, фудкорт с приемлемыми ценами, бесплатная детская площадка
123. Выдавать брошурку с месторасположением животных, которые есть в зоопарке
124. Больше информации когда кормят зверей
125. Всё и так отлично организованно.Может только фуд-корт расширить.
Очень любим ваш Зоопарк!Спасибо !!!
126. Не хватило информации у входа о том, что электронная касса самообслуживания работает, и как купить через неё билет (были в зоопарке этим летом). Методом тыка мы сами узнали, но многие не поняли и ушли стоять огромную очередь.

Ну и жаль, что через сайт нельзя купить билет на текущий день.
Цены на территории на напитки и мороженое достаточно высокие.

А вообще формат опроса не очень эффективный, поскольку выбор только «удовлетворены» да/нет. Количественная оценка или разбивка хотя бы на 4-5 вариантов с возможностью вписать комментарий даёт больше информации о качестве услуг, позволяет оценить качество в количественном эквиваленте, а при дальнейшей работе над качеством услуг ставить количественную цель и оценивать степень её достижения.
127. Сделать возможность "контактного зоопарка" с некоторыми зверюшками
128. Уберите полас из бассейна бигимота или гиппопотама который рядом с шемпанзе! Потому-то он туда залезает и его не видно последний раз мы его даже не увидели
129. Все на вышем уровне
130. В помещениях никто не соблюдает масочный режим. Никто не следит за этим. Один раз увидела охранника в помещении, но он никому даже замечание не сделал. Страшно в таких условиях посещать зоопарк
131. Все хорошо, но у животных маленькие вольерыэ
132. Хотелось бы более удобный фудкорт, с большими количеством мест, игровой комнатой
133. Хотелось бы, чтобы кассы работали подольше, чтобы можно было купить билеты после работы. Или электронные билеты на сайте.
134. Хотелось бы расширения зоопарка, но к переносу за город не готовы
135. Все устраивает
136. Было бы просто замечательно, если бы бесплатные экскурсоводы
137. Организации экскурсий по зоопарку
138. Лучше и чаще следить за чистотой в вольерах

139. Места бы побольше доя животных
140. Добрый день! В зале с рептилиями добавила бы скамейки, когда много посетителей, не хватает места, чтобы сесть. В вольере для льва, не увидели льва. Вольер показался захламленным. Добавила бы красочную навигацию. Добавила бы лотерею при покупке билетов. В целом зоопарк мне очень нравится. Хотелось бы условий для животных, приближенных к естественной среде.
141. Не хватает парковочных мест.
142. Все устраивает
143. Главное любовь к братьям нашим меньшим, а остальное по инструкции. Спасибо Вам за такую возможность! Здоровья Вам и вашим близким!
144. Все гуд
145. Клетки чаще убирать
146. Путеводитель по зоопарку через приложение карт (Яндекс карты, 2 гис)
147. Можно разместить зону быстрого питания, например как в парке маяковского на улице.
148. Стоимость билета высока. Хотелось бы чаще посещать зоопарк, но выходит накладно. В вашем случае было бы выгоднее уменьшить стоимость билета и получить большее количество посетителей.
149. Не хватает нормального кафе. С напитками и едой для детей. Хоть те же булочки с чаем. Соответственно летний и зимний вариант. Еще одного простого туалета ы другом конце зоопарка.
150. Вежливость кассиров
151. Побольше конкурсов всяких
152. Нужны затемнее окон. Все отражается и очень плохо видно животных.
153. Хотелось бы побольше не больших зон отдюха, где можно было бы посидеть и передохнуть людям сторшего поколения
154. Не было информации, где животные, в зимних или летних вольерах и как к ним пройти и у многих животных рядом с ними, отсутствует информация о них. Лучше бы в электронном виде уже.
155. Увеличить разнообразие животных, устраивать тематические экскурсии для деток
156. Единственное предложение и да же не к Вам. А к администрации. Увеличить площадь
157. Чтоб была возможность кормить животных
158. Ждём только открытие нового зоопарка к 300 летию Екатеринбурга. В нынешнем зоопарке все устраивает. Всё чисто, запаха нет. Животные чистые, упитаные. Персонал доброжелательный.
159. Все отлично!
160. Очкень ждём комфортную зону отдыха, где можно будет в тепле посидеть, отдохнуть, не спешно покушать, поесть мороженого, немного развлечься. Мультики, музыка, игры...Как было раньше.
161. С ребёнком в коляске было проблематично перемещаться внутри павильонов. Почти нет пандусов даже не входах, а уж на второй этаж тем более. Например. Вход в повилике к тиграм со стороны слона. А ещё сбоку этого павильона есть лестница наверх, как бы со стороны бегемота. Туда вообще не забраться. И переход от вольеров, где выдры, белки, через арку к большим птицам. Там с одной стороны есть пандус, а с другой нет.
Возможно это будет актуально не только для детей, но и для лиц с ограниченными возможностями.
В качестве шутки ещё хочу заметить, что никак не могу увидеть бодрствующих ленивцев
162. Не хватает обеденной зоны. Были в октябре 2020г. из другого города, негде было перекусить, на улице было холодно. Каждый год такой дискомфорт
163. Все отлично!
164. Очень понравились qr коды на некоторых табличках, можно было послушать информацию о животном. К сожалению, такие коды есть

не на всех табличках.

165. Вернуть льготную стоимость для всех групп инвалидности
166. Все супер✨, уже все улучшено
167. Нет предложений, нашей семье очень нравится у вас бывать:) и что, то менять-думаю не стоит.
168. Желаем всем зверюшкам здоровья, они у вас очень прикольные красивые, особенно наши обезьянки дети с удовольствием на орангутанга Захара смотрят,
169. Все устраивает
170. Никаких

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 13. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	13,2
12.Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	2.Нет	6,0
10.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	2.Нет	3,3

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации (отсутствие пандусов).
2. Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг. (неудобная навигация)
3. Неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Изменение навигации внутри парка, больше информации о животных, в том числе на сайте зоопарка.**

2. **Расширить количество интернет-инструментов для дистанционного взаимодействия клиентов с зоопарком. В том числе, путеводитель по зоопарку через приложение карт (Яндекс карты, 2ГИС), приобретение электронных билетов, онлайн-трансляции из музея и т.п.**
3. **Создание комфортной зоны отдыха.**
4. **Оборудовать объекты пандусами.**
5. **Провести работу с персоналом.**

Показатель оценки по организации: **95,92**

Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**6**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**4**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**5**

Половозрастные характеристики респондентов

в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	2	10	12
18-30	23	38	61
31-45	57	152	210
46-55	22	44	66
Старше 55 лет	5	13	18
База по столбцу:	109	259	369

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 98,46.
2. Доброжелательность, вежливость работников организации – 98,43.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 97,56.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 14. Рейтинг показателей по критериям оценки.

Таблица № 15. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 69 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. Требует перемен учреждение. К примеру смена руководства! Избавление от ненужных конкурсов и мероприятий! Посмотрите на интерес и узнаваемость горожан организации - она низкая!
2. В студии вокала занятия проводятся в 024 аудитории на расстроенном пианино, что недопустимо! Ремонт там тоже оставляет желать лучшего. Мерцающая лампа на потолке завершает картину.
3. Сделать уроки не по 45 минут, а длинее 60 или 90 минут
4. Все прекрасно
5. Утрам волшебные спектакли. С душой и теплотой. Спасибо!
6. Отличное учреждение
7. Все отлично
8. Спасибо все хорошо!
9. Молодцы
10. Нет
11. Все на высшем уровне
12. Чаще обновлять информацию на сайте.
13. Все отлично!
14. Говорили, что буфет откроют в период карантина для ожидания родителями детей...
15. В баре очередь,не хватает помощников
16. Вернуть автоматы с кофе
17. Все устраивает
18. Сделать в доступе бахилы, чтобы родители их одевали.
19. Сделать в доступе бахилы, чтобы все родители одевали их при приведении своих детей на занятие .
20. Более тщательно проводить уборку санитарных помещений, периодически стоит ужасный запах и грязные унитазы
21. Предоставление бесплатной воды детским группам
22. Больше информации в интернете, особенно о перспективных планах

23. Всё прекрасно, побольше вам хорошего настроения, вы молодцы
24. Все замечательно
25. Нет предложений
26. Пожалуйста, откройте занятия по современным уличным стилям танца
27. Надеемся ,что в будущем качество услуг ещё будет лучше
28. Обратите внимание на работу Любовь Ивановны Болотовой (концертмейстер) в "Радости", очень много времени уделяет работе не своей, а хореографов и делает замечание детям, складывается ощущение, что она хочет работать художественным руководителем ансамбля! Каждый должен заниматься своим делом!!!! Уделите так же большое внимание охране(внешний вид, запах алкоголя в выходные дни) , некоторые очень грубо или вообще игнорируют вопросы задаваемые им, у многих нет культуры общения (говорить детям здравствуйте и до свидания нужно)
29. Проводите больше мероприятий.
30. Небольшие видео с занятий, чтобы родители могли увидеть чему учатся дети. И открытые видео-уроки на период пандемии актуальны.
31. Все отлично!
32. С коляской очень не удобно !!!!!! Пандусов нет нигде !
33. Нет, все устраивает
34. Поставить воду в кулерах
35. Хожу на бодибалет для взрослых, на данный момент мне все очень нравится. Спасибо!
36. Кулер с водой для посетителей
37. Ждём с нетерпением возобновления деятельности аккомпаниатора Светланы Терентьевны.
38. Всё классно!
39. Больше света в вечернее время на улице
40. Всё супер
41. Хорошо
42. !
43. Всё классно
44. Меня все устраиваем,сейчас всем трудно, а ЦК УРАЛ просто молодцы,стараются не просто выживать,а работать с полной отдачей,спасибо им это.
45. Мало концертов
46. Жаль , что мало мероприятий , тяжелое время. Будем ждать и надеяться на лучшие времена. Но даже в этой ситуации ЦК "Урал" хорошо работает, молодцы и спасибо им.
47. Не хватает транспорта добираться до цк
48. Больше маршрутов до Урала
49. Хочется, что бы был перерасчёт, как в других филиалах.
50. Нет возможности спустится вниз (к гардеробу, к месту переодевания с ребёнком) с коляской
51. Лично меня устраивает все .
52. Очень плохо,что нет перерасчёта!!! и очень неудобное время занятия в 17.15
53. Навигация по расположению всех помещений
54. Поставить питьевую. Воду деткам , и исправный кофемат с приемлемой ценой
55. Всё устраивает.

56. Все отлично)
57. Все отлично
58. Перенести занятие с субботы на вечер четверга
59. Упростить поиск формы для онлайн оплаты на сайте
60. Отсутствует
61. Довольна посещением заведения. Но есть предложения для улучшения качества платных услуг. Поставить кулеры с водой, организовать душевые кабины и своевременно добавлять мыло в туалетных комнатах.
62. Все очень замечательно!
63. Все замечательно, организация работает на высоте
64. Всё и так хорошо
65. Все устраивает. большое спасибо
66. Провести с некоторыми сотрудниками охраны урок вежливости!!! Привлекать спонсоров для шитья костюмов!
67. Продолжайте работать- не закрывайтесь на дистант.
68. При пропуске уроков рисования по причине болезни или отъезда хотелось бы, чтобы разрешали отработки. Пока не разрешают
69. Все хорошо

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 16. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
12.Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	2.Нет	4,9
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	4,9

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг. (некомфортный график работы)
2. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации (отсутствие кулера, устаревшее оборудование плохое состояние санитарно-гигиенических помещений).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Провести работу с персоналом, связанную с повышением общего уровня доброжелательности по отношению к клиентам (детям и родителям) Центра культуры.**

2. **Расширить количество интернет-инструментов для дистанционного взаимодействия клиентов с Центром культуры. В том числе, актуальное расписание занятий, заказ билетов, информация о новых проектах.**
3. **Установить кулер с питьевой водой.**
4. **Улучшить материально-техническую базу и состояние санитарно-гигиенические помещений.**
5. **Приобретение новых ламп.**

МАУК "Дом культуры "Елизаветинский"

Показатель оценки по организации: **94,39**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**10**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**2**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	0	14	14
18-30	19	46	65
31-45	20	88	109
46-55	4	81	85
Старше 55 лет	3	23	26
База по столбцу:	46	254	303

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 100.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,74.
3. Открытость и доступность информации об организации культуры – 99,37.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 17. Рейтинг показателей по критериям оценки.

Таблица № 18. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 33 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. Сотрудники учреждения оказывают всю необходимую помощь лицам с овз, встречают, консультируют, сопровождают
2. Спасибо за отличные бесплатные мероприятия для детей летом 2019,дети многому научились и здорово веселились на кокурсах и мастерклассах,хотелось бы и на зимних каникулах таких мероприятии
3. Очень хочется пожелать, чтоб как можно скорее закончились все ограничения! А мы, как и прежде могли бы встречаться в нашем Дк "Елизаветинский"! Ведь всем нам так не хватает этих встреч! Огромное спасибо всему коллективу! Творческих вам успехов и побед, а также оптимизма в столь не лёгкое время! Все обязательно будьте Здоровы!!!
4. Меня все усьраивает . Я очень рада что в нашем микрорайоне есть ДК
5. Просьба заменить покрытие крыльца. Зимой очень скользко на кафельной плитке и резиновые ковры не очень помогают в этом вопросе,т.к. площадь их покрытия меньше,чем крыльцо
6. Открыть в ДК Елизаветинский библиотеку
7. Побольше отчётных мероприятий и открытых уроков хотелось бы)))
8. Процветания
9. Всё устраивает!
10. Успеха процветания
11. Вечеринки для взрослых
12. Нет
13. Организация буфета в зоне ожидания
14. Что бы по больше проводились концерты
15. Крыльцо нужно ремонтировать. Очень скользко
16. Сделать крыльцо, очень страшно ходить, особенно зимой, скользко!!! С козырька капает, весной, тоже хотелось бы, чтоб сделали. А вообще учреждение отличное, с удовольствием ходим на мероприятия всей семьей, на мастер-классы и за занятия с ребёнком! Спасибо!!!
17. Здравствуйте нас все устраивает
18. Больше мероприятий для деток
19. Не думала об этом.
20. Больше реклам в микрарайоне Елизавет.

21. Что бы было больше сотрудников?
22. Все устаивает, спасибо!
23. Хотелось бы что бы ДК всегда достойно существовало . И процветало .!
24. Все устраивает, предложений нет
25. Нет
26. Мне все нравится.
27. все устраивает
28. Изменить время занятия на более позднее
29. Заранее весить афиши о предстоящих мероприятиях
30. Хочется видеть цены на мероприятия ДК в афишах и в сети интернет.
31. Открыть столовую.
32. Нужно поменять плитку на крыльце, очень скользко.
33. Своевременная выдача документов по участию в мероприятиях.
    Процветания и всех благ!

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 19. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	2,3

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации (сколькое покрытие крыльца, отсутствие буфета в зоне отдыха).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Больше освещать деятельность учреждения в СМИ и на территории микрорайона.**
2. **Сделать ремонт крыльца.**
3. **Организовать буфет в зоне отдыха.**

МАУК "Центр культуры "Молодёжный"

Показатель оценки по организации: **89,97**

Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**10**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**0**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**

Половозрастные характеристики респондентов

в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	18	28	46
18-30	29	59	88
31-45	26	70	96
46-55	11	46	57
Старше 55 лет	3	16	19
База по столбцу:	87	223	310

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,87.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,84.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 99,68.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 20. Рейтинг показателей по критериям оценки.

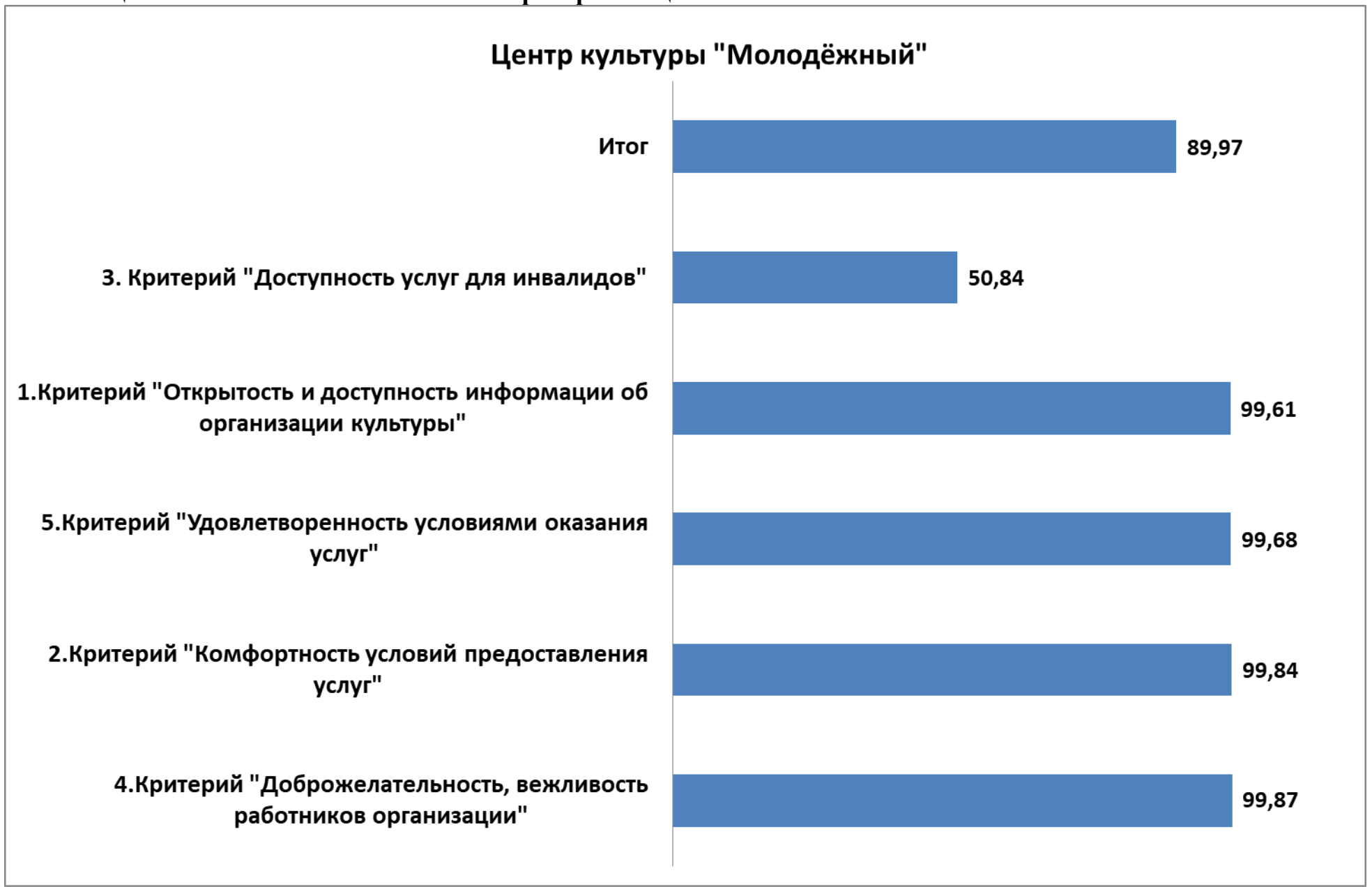


Таблица № 21. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 9 ответов) позволил выявить рекомендацию, которую можно использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. Все хорошо!
2. Восстановить активность с книгами. Можно сделать уличные витрину
3. Спасибо за все! Процветания и развития
4. Больше мероприятий для пенсионеров. Разрешите уже вход для людей 65+!
5. Успехов! процветания! Новых творческих идей!
6. Очень дружный коллектив. Специалисты своего дела!
7. Все хорошо.
8. Все хорошо
9. Всё устраивает! Очень доброжелательные сотрудники в учреждении!

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 22. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	5,3

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Улучшение доступности для инвалидов и людей старшего поколения.**

МБУК "Центр культуры "Орджоникидзевский"

Показатель оценки по организации: **92,69**

Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**10**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**3**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**2**

Половозрастные характеристики респондентов

в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	28	13	41
18-30	68	58	127
31-45	32	61	93
46-55	18	37	55
Старше 55 лет	17	24	41
База по столбцу:	164	193	358

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 100.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 100.
3. Открытость и доступность информации об организации культуры – 99,89.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 23. Рейтинг показателей по критериям оценки.

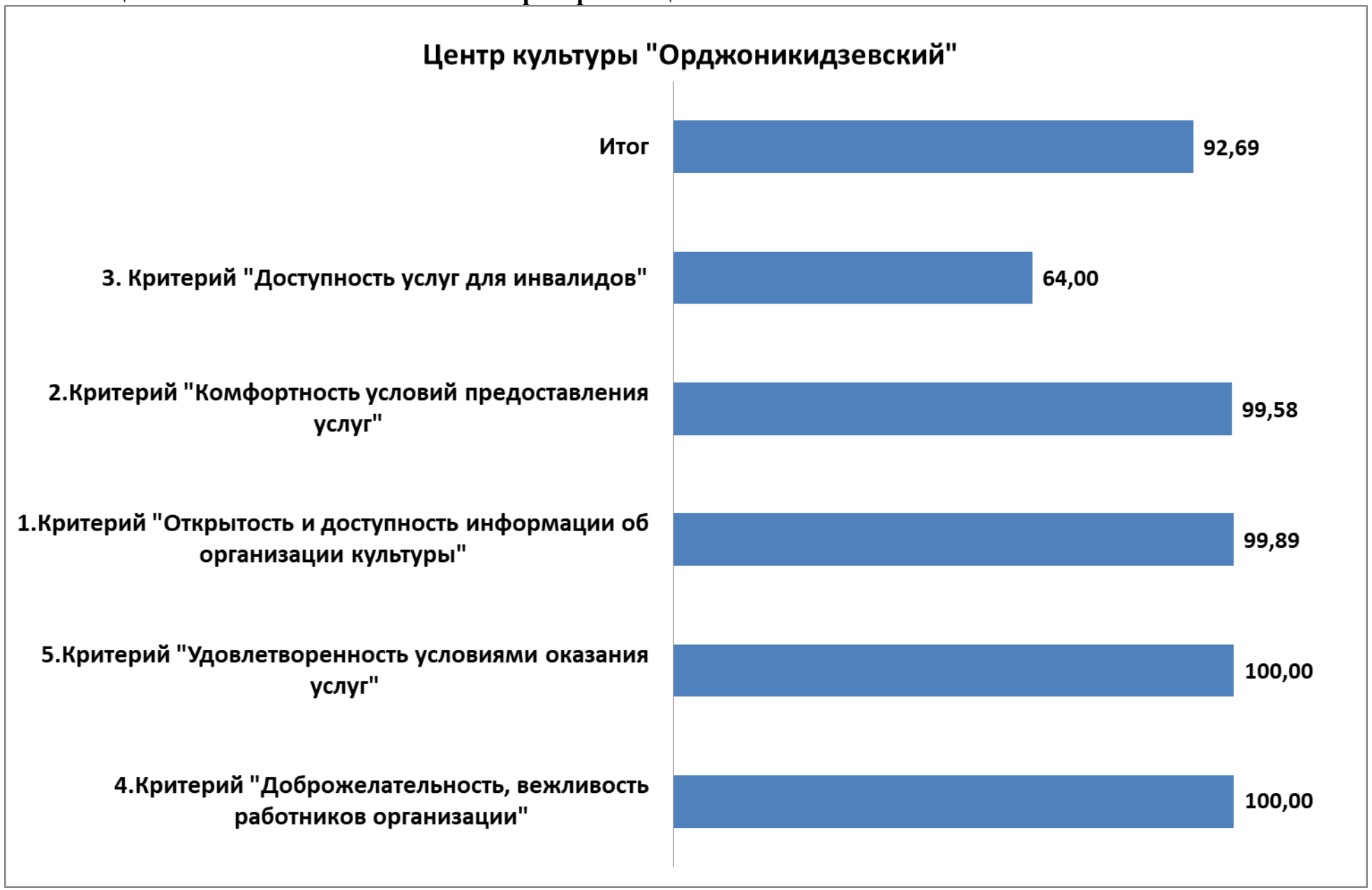
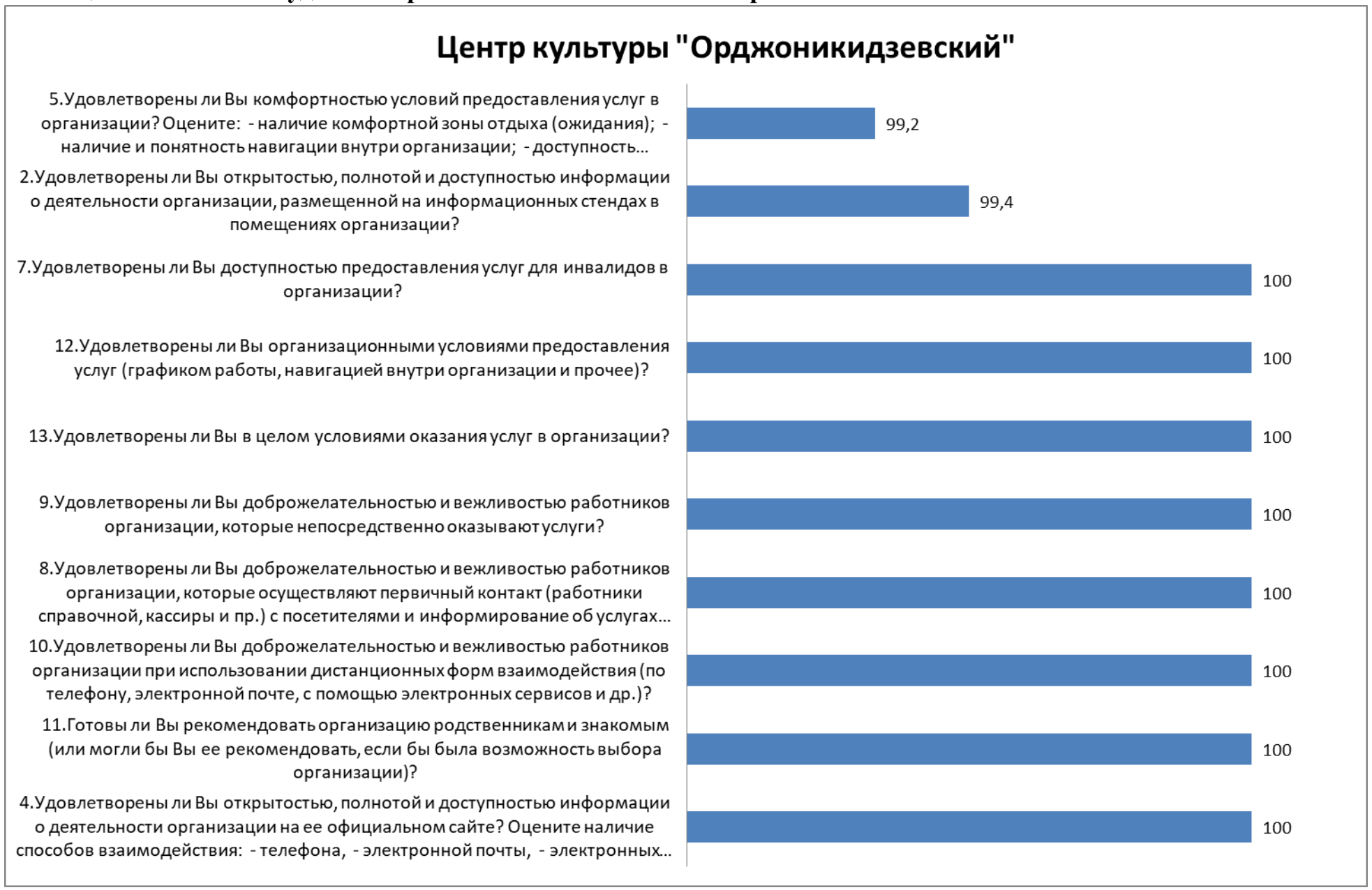


Таблица № 24. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 14 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. Обеспечить туалет бумагой
2. Предлагаю установить зеркало в кулисах перед сценой.
3. Улучшить состояние туалета
4. 1) Очень хотелось бы вернуть уличные информационные стенды перед входом в ЦК, и на бульваре Культуры; либо сделать современный экран над входом для информационных роликов (это не нарушит памятник архитектуры, надо только правильно делать). 2) Зимой надо ежедневно чистить крыльцо и на зимний сезон укреплять на ступеньки и на верхнюю площадку, где всегда очень скользко, антискользящее покрытие. 3) Срочно сделать устойчивые и высокие перила на крыльце, хотя бы сбоку по лестнице.
5. Обновить фасад, сделать его меннее "скучным"
6. 1) В женском туалете никогда нет туалетной бумаги, бумажных полотенец.
   2) Питьевая вода - только за деньги в автомате. Кулера нет ни одного.
   3) Навигации на первом этаже нет никакой. Если первый раз - то ни за что не догадаешься, что в зал на втором этаже надо идти через танц/спорт/зал, а не главной лестнице!
   4) Сделали прекрасную выставку прикладного искусства по сказам Бажова, а на сайте - ни-че-го! Почему так? Работы очень красивые, интересные и необычные, а никакой информации на сайте нет - ни об авторах работ, ни про выставку вообще.
7. Ходим на занятия по программированию для 6 лет, видели что есть шахматы, но только для взрослых. Когда будут шахматы для детей?
8. Хороший коллектив!
9. Ремонт здания,а в целом все отлично!
10. 1) Пожалуйста, приобретите кабинетный рояль для концертов классической музыки (вокальный коллектив "Гармония", оперная студия "Классика", хор ветеранов "Ландыш"). 2) Очень хотелось бы большое зеркало за кулисами зала (участникам коллективов поправить костюм, прическу, макияж перед выходом на сцену). 3) Сделать более читабельными афиши - шрифт, цвет, подача главной информации (дата, время, название мероприятия). 4) В туалетах нет ни туалетной бумаги, ни одноразовых полотенец, ни воздушной сушки для рук. Для и сами кабинки пора переделать, нормальные унитазы сделать - сколько можно? Или это тоже "памятник архитектуры"?
11. Молодцы!
12. Хороший дружный коллектив!
13. Очень бы хотелось чтобы был произведен в ЦК Орджоникидзевский качественный ремонт.
14. создание помещений, где дети могли бы переодеваться. Сейчас это делается в коридорах учреждения.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 25. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	2,4
12.Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	2.Нет	2,4

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации (отсутствие кулера, плохое состояние санитарно-гигиенических помещений, скользкое крыльцо).
2. Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг. (отсутствие навигации внутри организации)

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать капитальный ремонт помещения.**
2. **Установить кулер с питьевой водой и обеспечить соблюдение питьевого режима.**

3. **Улучшить санитарно-гигиенические помещения.**
4. **Рассмотреть возможность расширения количества новых кружков и программ.**
5. **Сделать навигацию внутри организации.**

МАУК "Дом культуры "Совхозный"

Показатель оценки по организации: **93,39**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**10**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**3**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	13	50	63
18-30	23	52	75
31-45	21	94	115
46-55	14	34	48
Старше 55 лет	14	22	36
База по столбцу:	85	252	339

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 99,68.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,62.
3. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,35.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 26. Рейтинг показателей по критериям оценки.

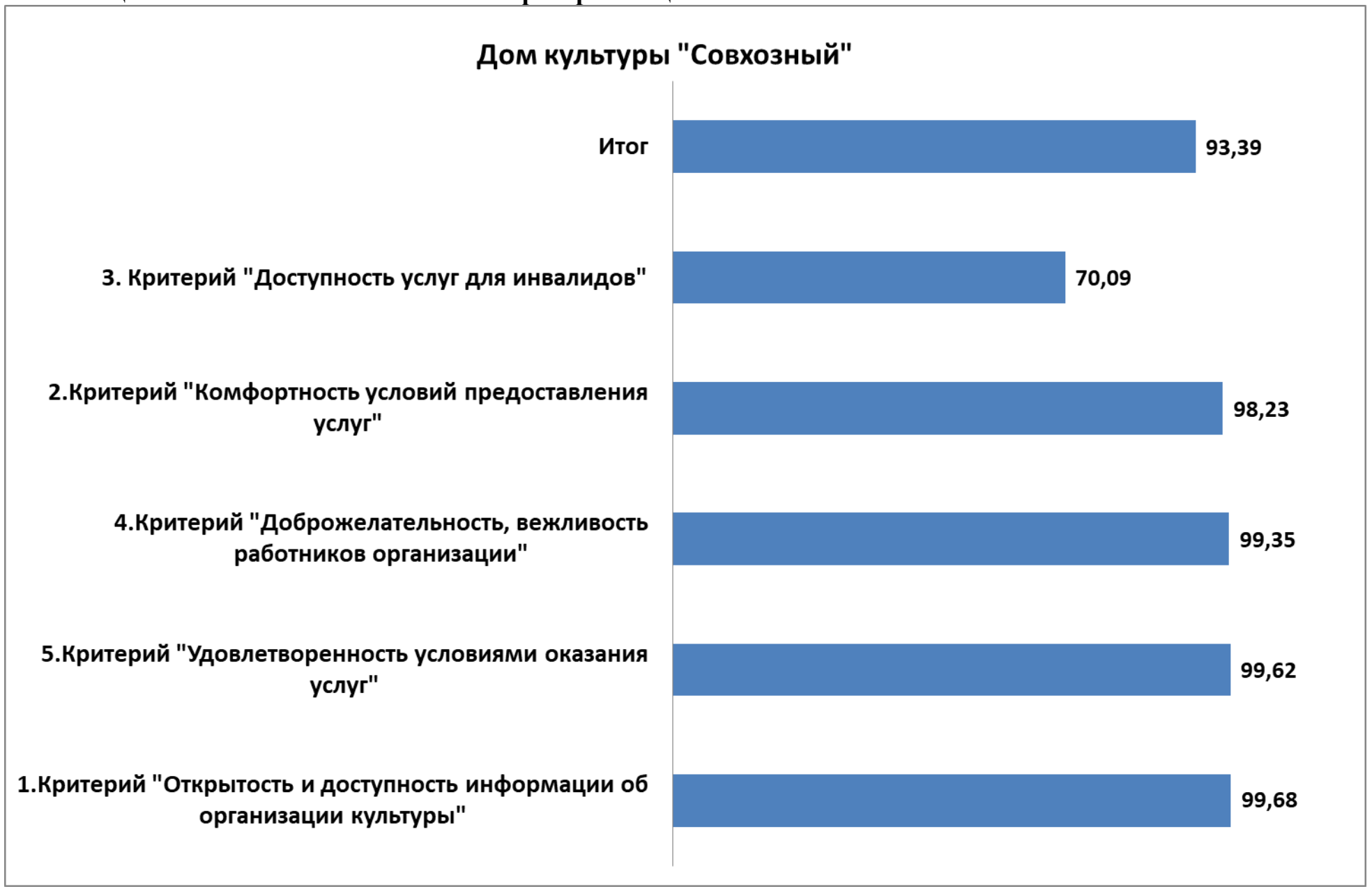
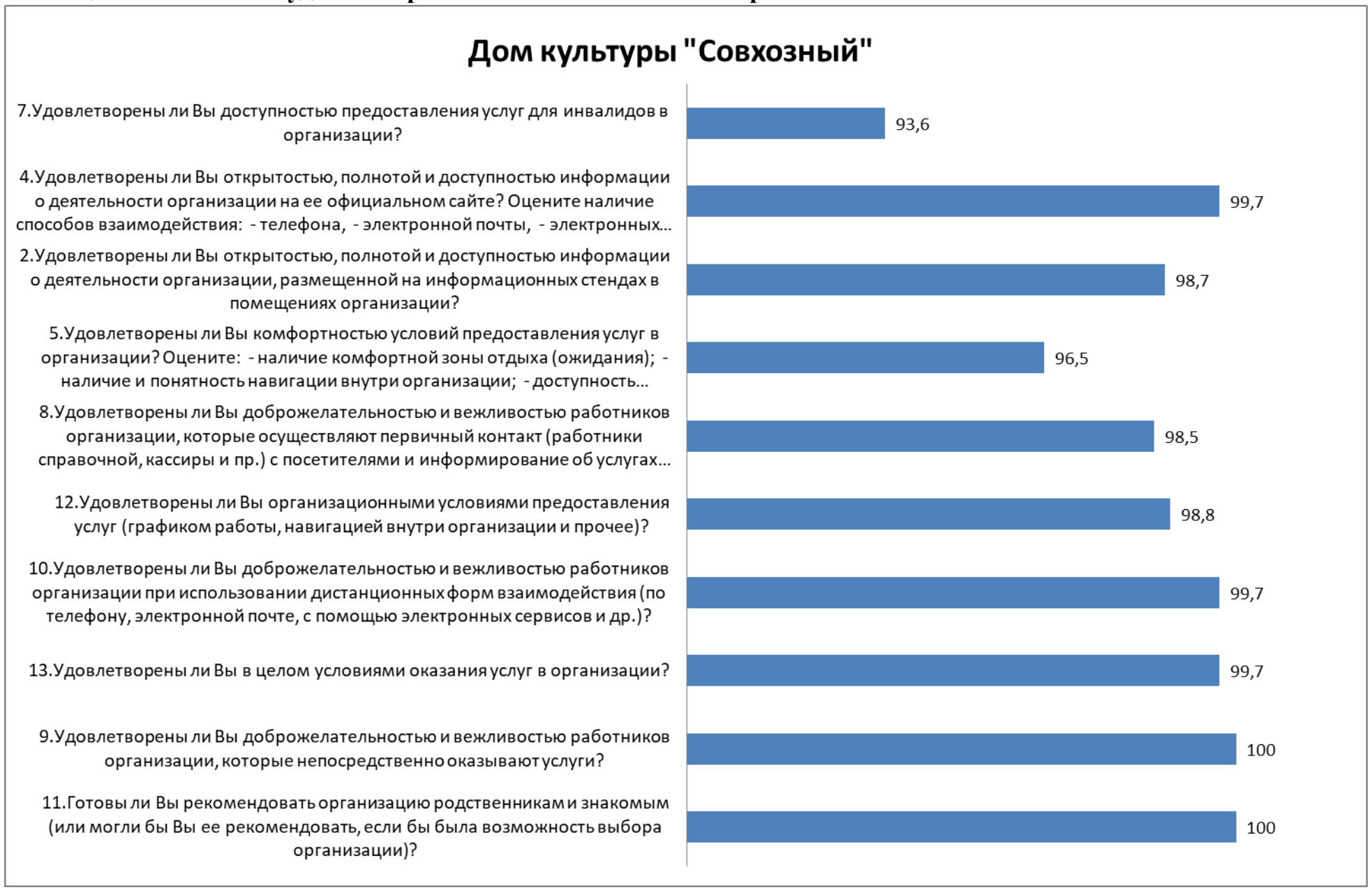


Таблица № 27. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 35 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. Я бы хотела поблагодарить коллектив ДК, всегда помогут, подскажут и если есть необходимость проследят за ребенком. Благодарю Вас!
2. Побольше общественного транспорта
3. Нет предложений
4. Нет отдельного туалета для инвалидов
5. Переименовать дом культуры Совхозный
6. Хочу дискотеку
7. Хотелось бы секцию каратэ
8. Спасибо, ребенку нравится ходить на студию детского развития. Зал ожидания с вай фай и возможностью заряжать телефон. Кабинет оборудован специально для детей
9. Все отлично
10. Дискотек больше
11. Что бы мыли полы на входе, а так всё прекрасно!
12. У меня нет предложений
13. Всё прекрасно
14. Меня всё устраивает
15. Спортивную секцию надо
16. Всё и так супер
17. Мне всё очень нравится,но я бы хотела чтобы здороволись больше уважали поситителей и прочее....
18. Нет
19. Всё отлично улучшать нечего
20. Спасибо за работу, с каждым годом всё лучше и лучше, комфортные сидения, бесплатный вай фай, вода и одноразовые стаканчики (сейчас временно нет). А самое главное это обработка помещения и чистота в гардеробе
21. устраивает все
22. Все отлично !

23. Я являюсь инвалидом 2 группы и мое помещение ничем на ограничено, но вот инвалидам колясочникам доступны не все мероприятия...
24. Очень удобная зона для ожидания, еще бы немного легкой музыки
25. Всё отлично! Побольше кружков для взрослых!
26. Все супер, спасибо сотрудникам ДК за их труд
27. ✌
28. Все отлично, стало очень много мероприятий для взрослых. Детишкам так вообще, есть куда податься и в выходные и в будни. Процветания и творческих успехов нашему Дому культуры
29. Сменить название учреждения, в остальном, все отлично
30. Все отлично
31. Поменяйте название ДК
32. 1. Сделать информационный стенд с кружками- расписание, кабинет где занимаются, педагог.
    2. Встречающий человек (бабушка) постоянно недовольно и часто грубо разговаривает
33. Спасибо огромное за всё, что Вы для нас делаете!
34. Все хорошо
35. Ввести обратно питьевой режим

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 28. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	6,4
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	3,5

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации.
2. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Улучшение доступности для инвалидов-колясочников.**
2. **Сделать информационный стенд.**
3. **Установить кулер с питьевой водой.**
4. **Рассмотреть возможность расширения количества новых кружков и программ.**

МБУК "Центр культуры Горный Щит"

Показатель оценки по организации: **93,08**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**10**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**4**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	3	4	7
18-30	12	50	63
31-45	26	77	105
46-55	10	45	55
Старше 55 лет	8	21	29
База по столбцу:	59	198	260

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 99,51.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,04.
3. Доброжелательность, вежливость работников организации – 98,69.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 29. Рейтинг показателей по критериям оценки.

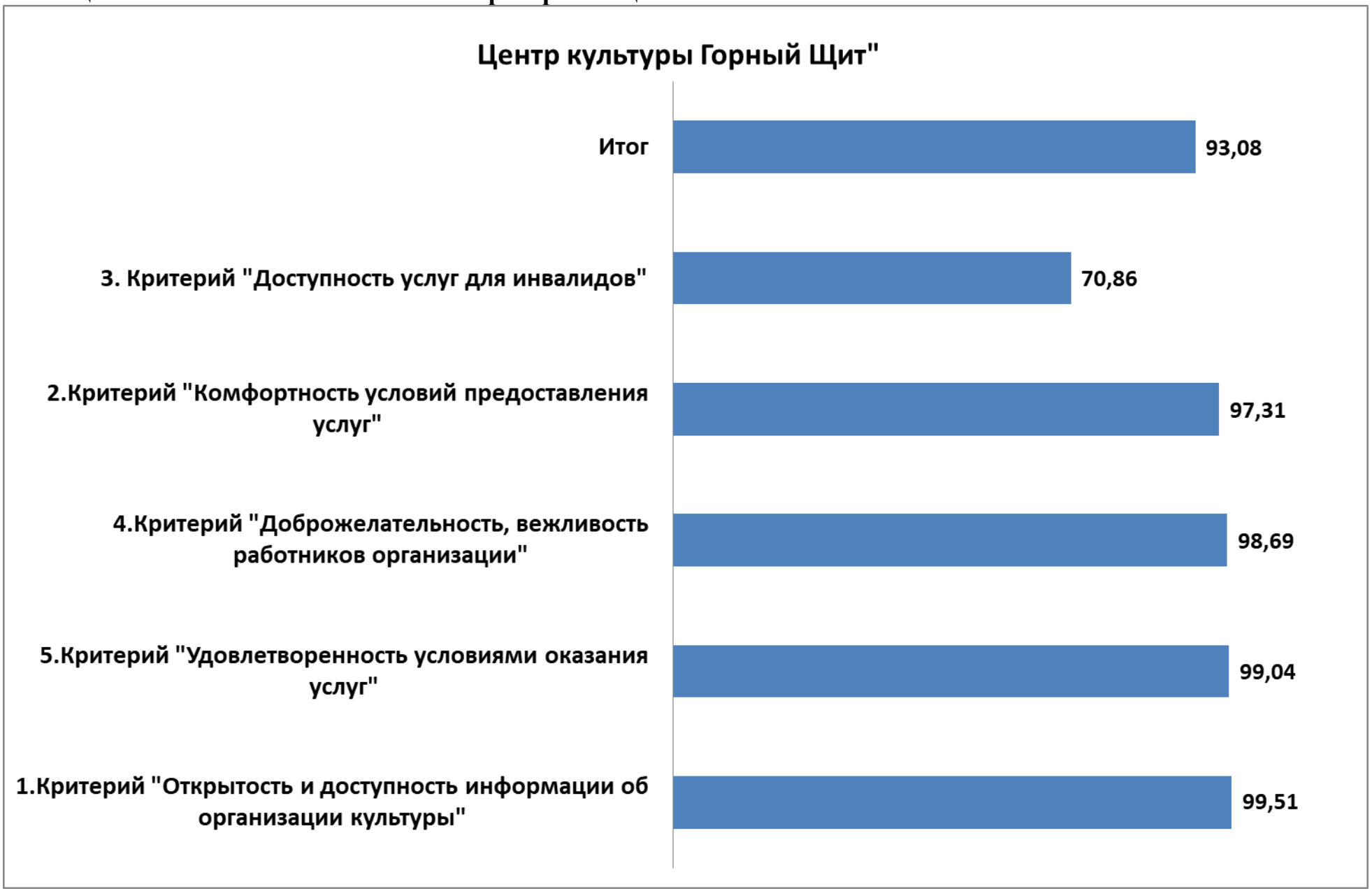


Таблица № 30. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 84 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. сделать ремонт
2. Благодарю коллектив Центра культуры за то,что они работают в предлагаемых условиях сохраняя то,что уже есть и предлагают что -то новенькое.
3. Довольны!
4. предлагать новые услуги
5. Спасибо за мероприятия которые вы организуете.Я каждый раз удивляюсь какие у нас талантливые дети и руководители кружков.
6. Ремонт отопления и всего дк.
7. Требуется ремонт
8. На фасад не плохо было бы повесить тв-экран, для анонса мероприятий
9. Секция ММА, тхэквондо уже прошлый век
10. Ремонт в туалетах
11. сделать ремонт по возможности
12. При условии,что в здании нужен ремонт нас все устраивает.Спасибо коллективу! Желаем процветания нашему Центру культуры!!!!!!
13. все нормально,, но нужен ремонт
14. Все хорошо
15. нет
16. Администрация прислушивается к нашим пожеланиям.
17. Молодцы! Стараются создать комфортные условия
18. Все хорошо
19. холодновато. Сделать бы что-то с отоплением.
20. ремонт в помещении, да и снаружи здания был бы очень кстати.
21. больше места чтобы сидеть когда ждать
22. да не всё итак норм
23. можно было бы сделать небольшой ремонт

24. ремонт!
25. Сделать тепло и ремонт
26. нужен капитальный ремонт
27. ремонт Центра культуры
28. Ремонт
29. Организовать занятия для малышей от 1,5 до 3 лет
30. ремонт
31. По чаще делать мероприятия для пенсионеров
32. приобрести мебель для кабинетов
33. бесплатных кружков побольше
34. заменить мебель в кабинетах
35. повысить температурный режим в учреждении
36. сделать тепло в учреждении
37. Организовать клуб для пенсионеров
38. Хотелось бы, чтобы отремонтировали кабинеты, где занимаются дети. Не везде отремонтированы потолки (текет крыша), освещение требует замены, полы.
39. необходим капитальный ремонт
40. оборудовать детскую игровую комнату для малышей
41. Мероприятия для пенсионеров побольше
42. Ремонт
43. холодно в фойе первого этажа
44. Требуется ремонт в туалетных комнатах
45. платежный терминал для оплаты квитанций
46. Ркмонт
47. Ремонт
48. повысить температуру тепла в центре культуры
49. установить терминал для оплаты квитанций
50. ремонт туалета
51. прохладно в зрительном зале добавить тепла
52. поменять мебель в кабинетах для занятий кружков
53. поменять кресла в зрительном зале
54. ремонт в туалетах
55. ремонт
56. организовать пункт приёма платежей
57. Кап ремонт
58. отремонтировать зрительный зал,заменить кресла в зрительном зале
59. провести ремонт

60. Ремонт в туалетах и зрительном зале
61. установить пандус для выхода на сцену
62. Никаких
63. Побольше бюджетных коллективов
64. требуется ремонт в туалетах
65. Пандус в танцевальном зале
66. никаких
67. Сделать косметический ремонт в помещениях и произвести закупку нового оборудования, сантехники.
68. Очень холодно
69. ремонт здания
70. заменить мебель в кабинетах
71. Повысить температурный режим в учреждении зимой прохладно
72. открывать новые кружки
73. с нетерпением ждем концертов и новогоднего спектакля. Огромное спасибо .
74. требуется ремонт зрительного зала
75. Ремон
76. ремонт учреждения
77. Ремонт здания
78. Бюджетных кружков побольше
79. Ремонт
80. организовать детскую комнату для малышей от 1,5 лет до 3 лет
81. Провести ремонт,
82. Здание нуждается в капитальном ремонте
83. выполнить капитальный ремонт
84. ремонт

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 31. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	23,8
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	5,4

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (устаревшая материально-техническая база).
2. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации (отсутствие специального въезда на сцену)

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Улучшение доступности для инвалидов, в том числе оборудование пандусами.**
2. **Улучшить температурный режим организации.**
3. **Сделать капитальный ремонт помещения.**

МБУК "Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В.Маяковского"

Показатель оценки по организации: **76,22**

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**8**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**3**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**1**

Экспертные оценки:

Половозрастные характеристики респондентов

в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	2	4	6
18-30	21	137	159
31-45	39	189	231
46-55	12	27	40
Старше 55 лет	6	11	17
База по столбцу:	80	370	463

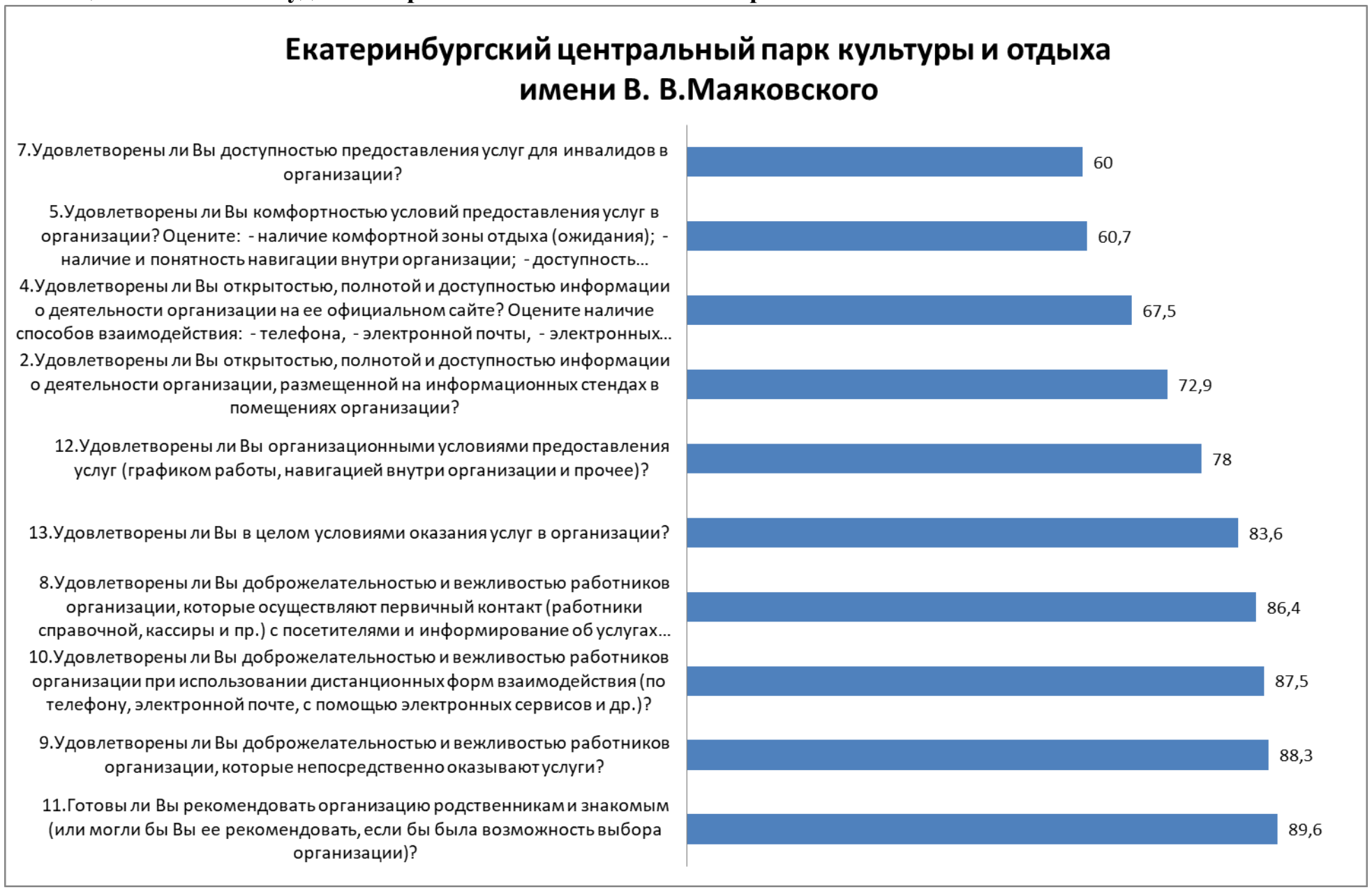
Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 87,39.
2. Открытость и доступность информации об организации культуры – 85,08.
3. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 84,28.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 32. Рейтинг показателей по критериям оценки.

Таблица № 33. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 189 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. Туалет обязательно должен работать рядом со спортивной дорожкой, лыжней бесплатно.
   Там, где большая концентрация аттракционов, пищевых точек как раз нет туалета. Откройте уж, пожалуйста, желтое здание на пригорке, заколоченное год назад.
2. Сделать трассу для катания на тюбингах(бубликах) и снегокатах.Возможность ведь есть-в парке есть природная горка.Трасса может быть и платная.Желающих покататься много.
3. Нашему сыну 5 лет и мы каждый денб ходим в парк. Но очень мало на данный момент мест развлечений в парке. Очень ждем горок для катания
4. Было бы неплохо организовать побольше бесплатных биотуалетов (кабинок), освещение на выходе из ЦПКиО в сторону ул. Щорса(где мост через р.Исеть)-отсутствует, вечером там ходить крайне не комфортно, стоимость некоторых аттракционов и товаров/услуг в тороговых точках арендаторов.
5. -оборудовать спортивную площадку как в других городских парках
   -удлинить лыжную трассу, можно за счет выхода в лесопарк лесоводов
6. возобновить работу лыжной базы как традиционного элемента парка
   вдоль популярных дорожек расчистить бурелом
7. Музыку на аллеях потише.
   Возможность выбора ЗДОРОВОГО, горячего питания в уютном помещении: суп, овощные гарниры, пироги...
8. Радует, что в Парке стало чище, просторнее. Появившиеся архивные фотографии произвели впечатление на большинство знакомых. Хочется, чтобы также возродились традиции физической культуры, которая поддерживалась Парком в прежние времена. Лыжня, уютная лыжная база, венские санки – это яркие воспоминания детства. И поощрение здорового образа жизни всегда было приоритетом Парка.
   Парк значительно выиграет, если оборудует переход через п. Базовый в лесопарк лесоводов России. Это логическое продолжение культурно-спортивного пространства всегда востребовано посетителями Парка.
   Желаю успехов в начинаниях!
9. Всё очень дорого в парке.
10. Главное - запретить выгул собак крупных пород и контролировать запрет (как это было раньше!) - сейчас рано утром и поздно вечером во всех отдаленных (и не только) лесных зонах происходит выгул собак. Раньше дети могли играть в лесных зонах парка не опасаясь; выходить на пробежку или на лыжах в парке до недавнего времени было абсолютно безопасно. Кроме того, многие собачники на замечания реагируют абсолютно не адекватно, причем ссылаются на администрацию парка - раз их пускают в парк (сам наблюдал неоднократно как сотрудники охраны пропускают людей в парк, в том числе через центральный вход, с крупными собаками, в том числе без намордников), значит выгул собак

разрешен.

Освещение в парке значительно улучшилось, но некоторые фонари не горят, постарайтесь и здесь навести порядок.

Время работы хотя бы чуть-чуть увеличить - с 05:30 до 24:00, в идеале хотелось бы, чтобы парк работал круглосуточно (конечно при соответствующем контроле со стороны сотрудников парка).

11. Больше фотозон! Больше навигационных подсказок! Меньше мусора!
12. Хотелось бы, чтобы фонари до Базового горели всегда, спасибо
13. На вашем сайте найти информацию невозможно
14. Хорошие бесплатные туалеты, облагородить набережную
15. Лавочки страшные
16. Найти возможность (привлечь Администрацию района/города, управляющие компании, найти спонсоров и ОСВЕТИТЬ МОСТ через ИСЕТЬ (всего один фонарь/прожектор) !!!
17. Почистить парк! В лесной части части очень грязно и неопрятно
18. Больше предоставлять парковые площадки для других культурных учреждений города - например, для проведения выездных выставок, мастер-классов. Это будет привлекать народ в парк и "выводить из тени",например, музеи, у которых вообще нет никаких рекламных кампаний
19. Сделать игровую комнату для детей с возможностью оставить их на какое-то время
20. Больше интересных проектов с участием детей - например, мастер-классы по выходным, мини-экскурсии по парку, квесты, игры. Чтобы можно было приходить не просто погулять
21. Сделайте туалет для инвалидов! Это не прихоть, это потребность!!
22. Снизить звуковой фон парка: музыка чересчур громко, возле фонтана с кучей экранов даже разговаривать невозможно!
23. Парк хороший! Хочется больше проектов с его участием!
    И прошу перестать "крутить" мультики на больших экранах! Дети останавливаются, как вкопанные, и прогулка превращается в истерику.
24. В парке не найти медработника. Где он находится, никто не знает. Когда подошли к зданию администрации, его не оказалось на месте!
25. Сайт не информативен. Много картинок, но за ними сложно найти интересующую информацию
26. Совсем недавно сделали бесплатными туалеты. Только не убирайте после окончания этого мониторинга!! Наконец-то в парке стало легче решать хоть одну насущную проблему...
27. Модернизация аттракционов
28. Развитие сайта и более подробная информация
29. Больше праздников
30. Хотелось бы, чтобы появилось какое-то помещение, в котором были бы бесплатные туалеты хотя бы для тех, у кого есть билеты на аттракционы летом и на каток зимой.
    Так же хотелось бы, чтобы стояли какие-то куллеры с водой и кофематы, которые актуальны зимой.
    Не хватает освещения в глубине парка.
31. Большая просьба , сделайте пожалуйста прокат лыж с 8 утра или хотя бы с9 утра , очень хотим посещать перед работой ваш парк и кататься на лыжах
32. Улучшить качество предоставления сезонных услуг (каток, лыжная база, горки). В прошлом году все было печально: качество льда плохое, помещение для переобувания на катке очень маленькое, тесное, места, чтоб присесть не найти. Нет буфета; попить чаю можно только уже выйдя с катка. С лыжной базой все неплохо, но очень плохая, непроложенная лыжня.
33. Улучшить работу катка: в прошлой году лед плохой гардероб работал только для тех, кто берет коньки в прокат. Даже обувь не сдать! Работники хамили.

34. По лыжной базе: помещение маленькое, раньше стоял кулер с водой и кофемат, в прошлом году этого не было. Лыжня проложена только по полю около лыжной базы, если вы захотите прокатиться по парку на лыжах, придется самим прокладывать путь по сугробам. Решите эти вопросы, очень хочется кататься на лыжах!
35. В прошлом году зимой большие горки открывались только 11 часов. Тем, кто приходил раньше, приходилось ждать и еще неизвестно было, откроются они или нет. Совместите время открытия и начала работы!
    Купили абонемент на 5 прокатов с платной горки, поднялся муж с ребенком - сняли сразу 2 проката. При этом ребенка одного нельзя. В кассе об этом ничего не говорилось. Решите эти вопросы! Настроение было испорчено на весь день.
36. Просим в нынешнем году хорошо залить лед на катке! В прошлом году был ужасный лед , неровный, едешь-и трясешься. Большой риск упасть!
37. Были на Масленице. В целом все понравилось. ПОжелание на этот праздник в 2021 году: "заманить" патриотические клубы и казаков, которые раньше были в Масленицы в Харитоновском парке.
38. Из нововведений изобилие пищевых точек. Все б ничего, но дымит ужасно - сделайте с этим что-нибудь!

    Плитка у фонтана в ужасном состоянии, как и сам фонтан - вода зеленая!. Перед фан зоной просто заброшка дикая, доски с гвоздями прям на дорожках - для детей вообще опасно!
39. 1. Очистить лесную зону. В лесу просто чаща: поваленные деревья, сухостой, заросли, гнилые пни. Честно, руки чешутся взять инструменты и навести порядок. Сделайте дорожки, а не тропки, на которых ноги подвернуть можно из-за топчащих камней, шишек, корней деревьев.
    2. стоит сделать потише музыку, сейчас уж очень шумно в парке из-за ремонтных работ, да ещё и музыка гремит.
    3. Странное впечатление от площади мотоциклистов. Прошлый директор понаставил там могилок, типа памятников, выглядит крипово. Насколько я знаю, никому это украшение не нравится. Кладбище натуральное. Хотелось бы верить, что этот ужас ликвидируют.
    4. Уже очень давно в парке кроме как гулять, делать нечего совсем. Всё эти развлечения убогие, лопни шар и тд, дорогущие и капец тупые. А на старые аттракционы малышей сажать страшно. Да и как их посадишь, у прошлых арендаторов не было безнала, Думаю, надо срочно решать эту проблему, иначе люди не потянутся.
40. 1. Были в последний раз - так поняли, что парк Динозавров закрыли. Почему? По-моему, он пользовался популярностью.
    2. Верните воркаут зону на прежнее место.
    3. Вход со стороны Щорса - очень неудобно для колясочников!
41. Исключить передвижение по парку различного транспорта. Сейчас постоянно ездит что--то - от легковушек до камазов. Особый Шик это тракторы и мотоблоки. С детьми небезопасно.
    Добавить интересных проектов - была открытая библиотека и читальный зал под открытым небом, сейчас закрылись.
    МОжно сделать интересные лектории
    Вернуть кинотеатр под открытым небом
42. Часы работы парка до 24.00. Часы работы туалета в парке до 21.00!! Сделайте нормально!!!
43. Сделать рождественскую ярмарку с бесплатными аттракционами. Видели такое в Петербурге, Москве. Несколько простеньких аттракционов - паравозик, каруселька с лошадками, еще какие-то крутилки - но совершенно бесплатные! Новогоднее чудо для детей и взрослых!
44. На всех точках обеспечить возможность использовать безналичный расчет. Сейчас на аттракционах это сделать невозможно.
    Снизить стоимость аттракционов, особенно для малышей: получается, что сейчас для того, чтобы прокатить 2летнего ребенка, нужно покупать билет и на взрослого. Сделайте один билет, но по нормальной цене!
45. Туалеты: находятся около входа, а пищевые заведения с другой. Категорически неудобно. Старый туалет закрыли, но вокруг все в ужасном состоянии, видимо, люди по старой памяти не желают разыскивать другие места.
    Очень смущает качество еды: сплошной фастфуд. Семье, не привыкшей к такого рода питанию, нормально не перекусить, да и очереди огромные.
    Необходимо добавить возможность нормально помыть руки!
46. Решить вопрос с операторами на каждый аттракцион - сейчас получается, что один работник обслуживает несколько точек.

Добавить еще интересных каруселей, доступных для малышей и детей младшего возраста.

47. Просьба сделать ещё одни детский городок с горками, очень уж много там детей
    Добавить точек питания - к стритфудам очень большие очереди
48. Туалеты. Старые, что стояли в отдалении на пригорке заварили и поставили новые, вот только все новые туалеты платные, по 20р. за посещение. Мне кажется, стоило оставить выбор: посещать платно современные ухоженные туалеты или старые бесплатно. Ну, или, если уж совсем по уму, то туалеты сделать бесплатными, в том числе и новые.
49. Помимо Вкусной улицы и шашлычных, еды почти нигде не купить. По центральной аллее стоят однотипные тележки с продажей сладкой ваты и горячей кукурузы, но это и едой-то не назвать - хотя бы киоски с мороженым к ним приставить! А то на весь парк можно купить мороженое только отстояв пол часа в общей очереди за едой.
50. очень не понравилось что аттракционами управляют слишком уж молодые сотрудники (мне показалось даже несовершеннолетние)! В случае чего мне кажется они даже не смогут грамотно оказать помощь. Ребенок очень испугался на «гусенице» кричали чтобы молодой человек остановил аттракцион, но нас всё равно отправили на второй круг. Ну и крепления для фиксации в кабинке выглядят очень ненадёжно.
51. Ужасно мало парковочных мест, выехать с парковки весьма и весьма проблематично! Увеличьте количество мест, пусть даже и за небольшую плату.
52. Со стороны Щорса вход заканчивается перед рекой. Дальше - ужасная грязь и распутица. И во всем парке нет бесплатного туалета !!!! Хотя постройка под него имеется, но почему то заварена и заколочена. Это не парк культуры, а советского бескультурия !
53. Ввести тарифы на посещение аттракционов: например, почасовые, на целый день, семейные. Это будет намного выгоднее и привлечет людей.
54. 1. Снизить стоимость аттракционов! Очень дорого - поход в парк с двумя детьми влетает в копеечку.
    2. Снизить цены в общепите. То же самое.
    3. Увеличить количество парковочных мест.
55. Парк очень хороший! Но неприятно удивлены новость про то, что убирают ряд аттракционов, в частности Парк сказок. Очень просим не делать этого: это был один из самых лучших, добрых аттракционов парке, подходящий для ребяток не самого большого возраста! Часто посещали с внуками и очень расстроились, когда узнали о планах нового руководства в отношении него!
56. Верните старый аттракционы! Орбиту, Дракон, вращающиеся качели! это замечательные развлечения для детей, их можно просто реставрировать, чтобы они не смотрелись по-советски. Зато они стоили адекватно, а новые аттракционы со стоимостью 400 рублей за 1,5 минуты - это перебор.
    И городок сказок предлагаю восстановить - это единственный подобный аттракцион в РОссии, там действительно детям было интересно!
57. Уберите эту огромную платную горку или сделайте ее по доступной цене! Платить кучу денег за один прокат - это безобразие, притом, что она еще и небезопасная - сын в прошлом году стукнулся спиной о выступающий кусок бортика, и на ступельках очень скользко было. Лучше сделайте побольше бесплатных горок - и для совсем малышей, и для постарше
58. Здравствуйте! Считаю, что нужно:
    1. убрать "могилы" с центральных аллей. Они точно не способствуют поднятию настроения, за которым люди приходят в парк.
    2. Следить за мусором в парке - иногда чисто, а иногда бывает очень грязно
    3. Добавить урны, особенно в лесной зоне.
    4. ПРоводить общедоступные мероприятия от детской железной дороги: мастер-классы, экскурсии или что-то в этом роде.
    5. Сделать игровую комнату для детей - чтобы можно было оставить без родителей на полчаса. Насколько я знаю, сейчас такой возможности нет.
59. На мой взгляд нужно переделать входную группу со стороны улицы щорса. невозможно скользко. у меня мама инвалид-колясочник, она любит когда я ее вожу в парк. но зимой каждыйраз проблема сьехать с горки, а потом еще ехать по камням. и на пандусы карабкаться сложно. хорошо когда добрые люди помогают. решите этот вопрос пожалуйста.
60. Не хватает мест на парковке - каждый раз проблема поставить машину
    Убрать мусор - в парке грязно, особенно весной

оборудовать нормальные туалеты, чтобы можно было помыть руки, переодеть ребенка
Зимой делать бесплатные горки нормального качества, чтобы делти реально могли кататься
На катке сделать какой-нибудь буфет, чтобы можно было выпить горячего чаю после катания

61. Сделайте что-то с маршрутом детской железной дороги!! Смотреть не на что, даже трехлетки скучают
62. 1. Установить новые аттракционы - старые не выдерживают никакой критики!
    2. Впустить в парк нормальных арендаторов общепита - например, "Вилку-ложку", чтобы в парке можно было поесть не по космическим ценам
    3. Привести в порядок лес - регулярно убирать там мусор
63. Организовать бесплатные туалеты
64. Нет
65. Наладте сайт парка, пишет что у сертификатов вышел срок.
66. Опрос не очень информативный. Вопросы ниочем. Главное, что в парке стало гораздо лучше чем раньше. Единственная боль, убрали вращающиеся качели. Пожалуйста, верните, если возможно - это суператтракцион и тренажер одновременно. Полностью одобряю направление в котором стал развиваться парк. Супер!
67. Детких площадок не хватает, одна на весь парк.
68. Увеличение часов работы в летний период
69. Сменить рукожопое руководство.
70. Было бы неплохо обязать работать Вкусную улицу в фиксированный часы. Мы пришли к 11,а они кто-то открылся, кто-то не открывается, кто-то откроется позже. Непонятен график работы.
71. Нужны нормальные кафе, уютные кофейни, куда можно зайти, погреться, выпить кофе. Сейчас какие жуткие забегаловки с ужасной едой.
72. Теплые кафе зимой
73. Благоустроить отдаленные зоны парка, вырезать поросль
74. Побольше бы туалетов и ещё одна комната матери и ребёнка.
75. Все хорошо, но очень бы не хотелось видеть в парке крупных собак без поводков. Необходимо донести до владельцев больших собак, что спускать с поводков питомцев опасно для окружающих. Особенно когда в парке много народу. В правилах же написало, что выгул больших собак запрещен, но почему то это никто не контролирует.
76. Хотелось бы, чтобы всё работало не только по выходным.
    Чтобы велосипедисты не гоняли среди пешеходов сбивая детей. Выделить им отдельные дорожки.
    Не хватает какого-то уютного тихого красивого места с водоёмом и лавочками, подальше от суетливого центра парка.
77. Парк с каждым днем становится все лучше и лучше!!!!
78. Было бы здорово организовать более современные туалеты :) пусть даже и платные
79. Новые аттракционы, современные детские игровые площадки (прим Мега), спорт площадка.
80. Комфортные туалеты с комнатой для родителей с детьми (с унитазом и пеленальником/манежем
81. Похоже, что все уже пошло на лад с новым директором, так что мы просто ждём и радуемся
82. Заасфальтировать дорожку ,которая ведёт от переулка Базовый. Часто пешком ходим от Леруа Мерлен.
83. Сделать подробную карту парка
84. Добрый день. Как то не очень удобно при покупке билета на атракцион покупать билет не в ближайшем киоске к карусели,а где то вдали.при этом либо кассиры вообще разговаривать не хотят, либо хомят.
    И туалет находится только вначале парка с главного входа, а та сторона где кафе,парк Маугли он вообще отсутствует.
85. Молодцы, интересный вектор развития!
86. Сделать дорогу к 3 выходу на переулок Базовый. Из-за того что ее нет, там месево грязи, которая растаскивается дальше по парку(((

87. Было бы неплохо , если бы заасфальтировали дорогу в аллее, где сейчас стоят скульптуры, перенесенные с центральной аллеи.
88. Въезд со стороны пер. Базовый облагородьте пожалуйста! Со временем. Там очень запущено. И площадку с памятниками всем военным и примкнувшим. И лестницу. А центральная часть очень преобразилась! Спасибо вам за это большое!
89. Хотелось бы иметь единые кассы для оплаты услуг по аттракцион, а не стоять по несколько раз в очередях.
90. Очень рада, что парк постоянно преображается. Одно из самых любимых мест города. Единственное, никогда не видела пакетиков, чтоб убирать за животными.
91. на входе в парк раньше был стенд-календарь мероприятий на месяц- удобно было спланировать посещение парка. Возрастные люди, не пользующиеся современными гаджетами, хотели бы его видеть снова.
92. 1. Так и непонятен график работы (с 6 до 23, но это не так) и про работу парковки тоже не нашла информации
    2. Может есть в планах зона отдыха на воздухе, но где будет потеплее, вроде тепловых пушек или такие грелок, как в кафе.
    3. Классно, если реклама будет органичной, а не просто висеть. Например, кубы стоматологии могли бы быть такими, чтобы по ним можно было ползать детям. Или могут быть красиво брендированные лавочки-мостики-дорожки.
    4. Классно, если получится перенести мемориал с парка мотоциклистов. Кажется, что это вообще нерелевантно парку отдыха.
    5. Прям в лесной части парка по прежнему страшно

    А в общем, вы очень крутые! Парк стал великолепным за очень короткий срок. Спасибо вам большое! Катя и команда вы прекрасны ❤️
93. 1. Хочется больше небольших горок для маленьких зимой
    2. Хочется больше красоты и комфорта в зоне вокруг памятника мотоциклистам (памятники очень портят визуально это место)
    3. Хочется больше фонарей в сторону старой лыжной базы, а то чуть в сторону от центра парка - и темнота
    4. Очень хочется, чтобы возродили Городок сказок, такое было самобытное место! Вроде он есть, но теперь очень усечённый какой-то
    5. Хочется зимой горку для бубликов, раньше она была, а потом исчезла
94. Больше туалетов, чище, комфортнее для посещения с детьми. Безналичная оплата в них, адекватный персонал в них
95. Отказаться от улицы гастрономической сужающей проход к парку маугли через столики и толпу
96. Развитие пешеходных маршрутов, ремонт покрытия дорожек.
97. Сделайте человеческий сортир и навигацию внутри
98. все супер
99. Мало уделяется внимание развитию физкультуры и спорта. Зимой нет даже простой лыжной трассы, все далается руками энтузиастов. Сделанная освещенная трасса по лесу так до конца и не благоустроена для бега или лыж (не выровнены и не отсыпаны дорожки, половина фонарей не работает).
100. 1)Когда проводятся массовые и праздничные мероприятия,то хотелось бы каких-то не воздушных цен на продукты и развлекательные услуги.
    2)Когда проводятся ярмарки,то хотелось бы,чтобы продавцы давали попробовать предлагаемый товар.
    3)Хочется гораздо больше аттракционов для категории 16+ и выше.Ну и по приемлимым ценам...
    4)В контактном зоопарке с животными хочется иметь прямой контакт с некоторыми животными,которые закрыты,и чтобы было гораздо больше животных,как раньше например ,чтобы появились морские свинки,хомяки,попугаи,и т.д..+Они ничего не кушают,то,что покупаем на входе.
    5)Было бы хорошо если на праздничных мероприятиях что-то давали бесплатно гостям,например блинчики с чаем на маслинице,майонез или ещё что-то.С помощью этого привлечётся народу больше!
101. Туалеты должны быть бесплатными
102. В зимнее время года по больше горок для детей разных возрастов, обновить старые аттракционы. Так же хочется, чтобы у парка была одна концепция зон отдыха, "свое лицо".
103. Больше детских площадок и спортивных зон для взрослых

104. Сделать аллею знаменитых людей нашего Екатеринбурга нашего времени, их заслуги!

Создать уголок уединения, где можно посидеть и почитать например.

А так большое спасибо за большой труд в изменении парка, очень нравится!!!!!!!! Восхищаемся всей семьей!!!!

105. Эл. билеты на атракционы

106. Директор молодец! Так держать!!!

107. Необходимо сделать спортивную площадку, с тренажёрами для взрослых. Как в других районах. Ещё пожелание сделать в этом году бесплатную горку для детей 6-10 лет. Не маленькую как в прошлом году, а побольше. Года два назад такая была около фан зоны. Спасибо.

108. 1. Следить за посетителями, которые выгуливают собак в ЦПКиО
2. Сделать площадку для игр и досуга для самых маленьких посетителей
3. Пригласить франшизу какого нибудь приличного кафе (как донна оливия) и на зимний период

109. На «вкусной улице» в ларьке с шаурмой- работала женщина- хабалка, при чем называла себя главной)) такой человек точно не может быть руководителем!. Ценовая политика оставляет желать лучшего. На сегодняшний день в парке пустота, непонятно за что можно похвалить и чему приятно удивиться.

110. Хотелось бы более комфортные места для приема пищи, в закрытых помещениях, больше туалетов бесплатных.

111. Чистые бесплатные туалеты, больше мест для сидения, подсветку, арт объекты, еще милых кафе и помещение где согреться зимой, скорее хочется обещанный дизайн) но в целом уже куча позитивных перемен, спасибо!

112. На территории парка очень мало туалетов. Желательно увеличить их количество и качество (не "дырки в полу", а нормальные стационарные кабинки с возможностью в том числе помыть руки).

113. Обеспечьте работу бесплатного туалета, т. к. иногда бывает закрыт, а возвращаться в платный далеко.

114. Ждём новое колесо

115. Сделать больше туалетов и понятную навигацию.

116. Нужно больше туалетов

117. Проводить больше интересных мероприятий.

118. Ну наверное первое что хотелось бы это снижения цены на аттракционы
И больше зон, где можно просто посидеть и отдохнуть, не заказывая еду

119. Фонари включайте раньше, сейчас уже после 17.00 темнеет, а вы включайте их в 18.00

120. Огромная просьба установить бесплатные туалеты, как, например, недавно поставили в Дендропарке напротив ТРЦ "Гринвич". Очень комфортные. Слышала, что бесплатный туалет в парке есть, но ни один сотрудник, к которому я обращалась с этим вопросом, не знает о его существовании, из чего делаю вывод, что бесплатного туалета нет.

121. Больше стендов с историей
Новый плейлист - джаз, атмосферная музыка,
Освещение в зоне леса

122. Парк стал действительно парком отдыха и культуры. Там приятно находиться. Мероприятия всегда очень необычные и интересные. Я думаю, что это только начало и улучшения будут продолжаться (хочется в это верить). То, что уже сделано, преобразило парк до неузнаваемости. Раньше это были старые аттракционы и не более, сейчас это культурно-развлекательное пространство, в котором день проходит слишком быстро, не всё успеваешь увидеть, послушать, попробовать)))

123. Все очень хорошо,видно,как парк преображается.

124. Сделать более доступной работу аттракционов, ликвидировать очереди в праздники, увеличить количество работников на детских каруселях, чтобы им не приходилось бегать от одного аттракциона к другому. Объединить все аттракционы под одной организацией, чтобы

была возможность покупки пакетов или безлимитных билетов на все аттракционы, а не только аттракционы самого ЦПКиО. Убрать бумажные билеты, ввести браслеты. Улучшить качество продуктов в точках питания. Увеличить количество туалетных комнат.

125. Сделайте больше горок на зиму
126. Боле подробную гелокацию парка где что находиться. Побольше указателей куда идти
127. Отвратительный сайт - ничего не понятно, афиши нет.
128. Территория парка большая, хотелось бы побольше зон для личных нужд и доступных для всего населения. Люди идут гулять семьями, порой на весь день, посчитайте сколько надо денег только за оплату туалета. Они должны быть бесплатны и по всей территории.
129. Хотелось бы увидеть больше площадок для детей, с бесплатными активностями: песочницы, качели, лазалки и пр., или, хотя бы, модернизацию той площадки, что есть сейчас.Спасибо, что она стала бесплатной:)
130. Пропускать на аттракцион родителя с ребенком на коленях по одному билету. Как-то четко разделить какие аттракционы коммерческие, а какие нет. Больше скидок и акций
131. Не хватает зимой оборудованной горки для катания на снегокатах и бубликах
132. Здесь можно было разбить вопросы на подгруппы, так как частично Очень устраивает и нравится а частично Есть над чем потрудиться. Зона Фуд-корт на улице это просто восторг, концерты супер, мастер классы супер, анимацию для детей хотелось бы и какие-то мягкие зоны с качельками и чтоб можно было с коляской находится и второй ребёнок был занят в безопасном пространстве и в то же время на воздухе
133. Комнаты матери и ребенка, бесплатные туалеты
134. Побольше туалетов работающих. Открыть дополнительные кассы особенно в выходные. Сделать пандусы на всех лестницах. Сделать спинку у скамеек без дыр, в них проваливаются дети.
135. Сделать больше детских активностей. В межсезонье вообще нечем заняться.
136. Верните катание детей на пони
137. Спасибо на новое лицо парка
138. Делать анонс событий пораньше. Сообщения в ВК приходят после события. На тренировки не попасть из-за отсутствия информации вовремя
139. Наведите порядок в лесопарковой зоне рядом с речкой со стороны Машинной улицы, откровенно грязно. Сделайте прокат обычных спортивных великов, а не ретро велосипедов, на них только смотрим и проходим дальше, не интересно. Ждем с не терпением новое колесо ОБОЗРЕНИЯ))
140. Хамских охранников увольте. Директора убравшего аттракционы для взрослых тоже.
141. Необходимость в большем количестве санитарно-гигиенических помещений.
Необходимость в навигационных стендах. Мне известен только один туалет, который находится у центральных ворот. Находясь в парке с детьми, неудобно от аттрационов бежать к выходу и обратно. По навигации: 2 раза так и не дошли до динозавров и Морковкино. Не стали искать. Нет никакой информации в парке о их местонахождении.
142. Сохраняя природу становиться более современными.
143. Очень нравится ваш прогресс)
144. Хотелось бы всегда иметь на сайте актуальную информацию о работающих/неработающих аттракционах и других развлекательных услуг.
И соответственно выполнение предоставленного графика. Иногда приходишь утром с ребенком, а ничего не риботает и накакой информации непосредственно в кассе аттракциона, например. Ждать или уехать в др. место, не ясно.
145. В целом все неплохо. Побольше массовых мероприятий!
146. необходимо проработка инфраструктуры: карты навигации внутри парка, доступность wi-fi сетей около фастфуда, наличие мусорок в парковой зоне.
147. Бесплатные туалеты уже сделаны, так что все хорошо!

Спасибо большое за заботу!

148. Главное, чтобы руководитель парка был не военным!!!!
149. Осовременить парк и провести модернизацию старого оборудования (аттракционов), сделать парк волшебным местом. Создать современный лекторий под открытым небом. Создать кинотеатр под облаками. Сделать будки в едином стиле все (кассы, островки с едой, с тиром и т.д.). Музей современных художников города, инсталляции. Много всего можно сделать такого, чтобы это было одним из лучшим местом города, куда хочется пойти первым делом.
150. Добавить еду в зимнее время. Не хватает тех чудесных лавок, что были летом. То, что осталось на зиму, грустное..
151. площадка для скейтеров, места и площадки для проведения дней рождений в том числе с комплексными услугами по организации
152. Желаю процветания
153. Увеличение графика работы, больше информации и дат открытия (того же катка)
154. Реконструкция аттракционов!
155. Все круто! Спасибо, что вдохнули новую жизнь в парк💔
156. Хотелось бы, чтобы парк работал как ранее до 23.00 и до 24.00 в выходные
157. Понятная навигация (искали летом и не нашли ферму Морковкино), нет разнообразия отдыха в парке, уйти от ощущения заброшенности и совковости, убрать деревянные заброшенные веранды (напротив парка динозавров, например), больше развлечений для детей (не только за деньги)
158. Можно организовать пункт сбора вторсырья
159. Много интересного выкладываете в Инстаграм. Хотелось бы подробное на сайте, и чтоб удобно было читать. Новости и Афиша, официальная информация по сути несут одно. И было бы удобно либо все в одном разделе читать, включая архив мероприятий. И все анонсы по мероприятиям хочется рядом видеть.
160. Новый директор и изменения нас очень радуют. Очень бы хотелось улучшить детскую площадку, качели более интересные для малышей и ребят постарше +5. Разные виды горок, качелей, лазелок, что то более современное интересное. Убрали забор, за это большое спасибо, но очень хочется как в МСК детские площадки, а не как у нас в года СССР. ЗАРАНЕЕ БЛАГОДАРЮ.
161. При входе со стороны Щорса очень сложно подняться с коляской. На лестнице рельсы широкие и не на всю длину лестницы. Нет афиши о ближайших мероприятиях.
162. Смотреть более широко и не только с точки зрения прибыли и коммерции.
163. Вернуть все большие батуты и паровоз оптимус!!! 1 маленький батут в виде Бабы Яги в центральном парке - это позор!
164. Мобильное Приложение
165. Больше мусорных контейнеров внутри парка (в зеленой части). Больше освещения. Лучше чистить зимой
166. 1. Добавить стильных и качественных аттракционов (например комната смеха, комната страха) 2. Абонемент на все аттракционы (стояние в очередях убийственно) 3. Скейт-парк хотелось бы увидеть у вас (мы бы вообще тогда на целый день приезжали)
167. Освещение на входе со стороны Щорса. Убрать оставшиеся колхоз кафе из 90-х. Нужны современные детские развлечения, а не позор ксиловский. Максимально оградить, отдалить, а лучше совсем убрать аттракционы. Много можно писать, просто возьмите за пример любой парк, в любом современном городе.
168. Хотелось облагорожения не только центральной части парка, но и аллеи, ведущей к домам пер. Базовый
169. Закрыть въезд и парковку со стороны базового, она же испортила парк, где вообще видано чтоб в глубь парка на машинах заезжали, в Парке горького например такого нет, а представьте такое в Гайд парке! Да, да, в том что в Лондоне. Это же кошмар!
Не плохо бы добавить не большие 1-2 детские зоны в лесной части и вообще лесной части парка не хватает дорожек, всяческого вида благоустройства.
Совсем плохо развита и задействована та часть парка, где памятник мотоциклистским войскам.
Общепит тоже скудный в парке в целом, той фуд аллеи что есть не достаточно, относительно масштабов парка, хочется больше и столов и мест

в парке и выбора. Мне кажется можно сделать еще одну фуд зону минимум.
Идей много, собирайте почаще наши мнения, может вообще какой то волонтерский отряд собрать помощников и деятелей.

170. Продолжать развивать такой прекрасный парк и делать то, что Вы делаете. Успехов Вам! Парк преображается до неузнаваемости. Большая благодарность за свободные от забора детские прощадки. Ждём каток, лыжные трассы и горки. Большое спасибо за Ваш труд и вклад ❤️
171. Побольше бесплатных туалетов и каких нибудь детских площадок для самых маленьких от годика
172. Вцелом ЦПКиО самый любимый парк,где можно выбрать отдых на свой вкус. Но из недостающего можно выделить приличные бесплатные туалеты.
173. Расширить мост с входа с щорса. Облагородить территорию где травой все поросло после моста до входа. Воркаут для взрослых. Волейбольную площадку и баскетбол. Сквош. Там где тепличка например. Больше спорта хотелось бы. Фотозоны тематические в разных местах. Качели для взрослых по больше штук а не только на детской площадке.
174. Улучшить санитарно-гигиенические условия (нормальные туалеты, чистота и порядок). Туалет у входа - ужасен.
175. Улучшение освещения в спорт зонах
176. Если можно сделать автоматические краны в уборных, было бы здорово. Неудобно крутить их.
177. 1. Адекватный общепит. Мороженное по 100 рублей и бургеры за 350 - это не адекватно.
2. Больше, чем 1 туалет! На весь парк
3. Расчистить лесную часть парка, сейчас это просто чаща с тропинками
4. Уберите ужасные мотоблоки и тракторы, есть же нормальная спецтехника.
5. Уберите кладбище с площади мотоциклистов. Ну серьёзно, это ужасно
178. Необходимы комнаты мать и дитя, особенно в зимнее время. Бывает возникает необходимость покормить малыша
179. Не пускать в парк с крупными собаками!!!Достали эти собачники, страшно с ребенком в парке гулять. Как-то в выходной мимо пролетели две псины, а хозайки где-то плетуться, спустили их с поводков. По правилам выгул запрещен, но никто это не контролирует
180. Замените кофейни тутто кафе, у них невкусный кофе
181. Нормально подготовить лыжню и добавить на ней освещение и поддерживать в нормальном состоянии.
Площадку воркаут привести в надлежащий вид, добавить инвентарь, единобразного состояния.
В дальних углах парка убрать мусор, старые поваленные деревья через организацию квеста, субботника(как с тюльпанами), привлечь к этому массы людей из крупных компаний, в.тч. чтобы они взяли шефство за конкретным участком и разместить их рекламу соразмерно вкладу, как например сделано в зоопарке.
182. Нужна на входе в парк хорошая вкусная, недорогая столовая с детской зоной.
183. Не хватает навигации по парку, с учетом новых локаций.
Не хватает тёплых комфортных туалетов, в том числе и для посетителей с детьми.
Не хватает тёплых кафе с едой для детей (зимой особенно)..
Очень раздражает паровозик который катается по парку.
184. Побольше зимних развлечений
185. Больше туалетов
186. Инстаграмм хорошо развит, сайт не очень
187. Бесплатный туалет
188. Больше хороших мероприятий, как было летом 2020.
189. 1. Улучшить качество точек общепита в парке. На данный момент нормально поесть с детьми в парке невозможно.
2. Обновить аттракционы.3. Организовать интересную программу по пути следования поездов на Детской Железной дороге. Сейчас это поездка совершенно неинтересна ни детям, ни взрослым.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 34. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	39,3
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	35
12.Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	2.Нет	22,0
13.Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	2.Нет	16,4
8.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	2.Нет	13,6

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации.
2. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. (отсутствие санитарно-гигиенических помещений для инвалидов).
3. Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг. (некомфортный график работы, отсутствие удобной навигации внутри организации).
4. Неудовлетворенность качеством информирования посетителей.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Проработать инфраструктуру: карты навигации внутри парка, указатели, наличие контейнеров для мусора, доступность wi-fi .**
2. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации.**
3. **Обеспечить работу общественных туалетов и обязательное наличие бесплатного туалета.**
4. **Сайт наполнить информацией: график работы ключевых площадок, цены, льготы, навигация. Обязательны ссылки на промосайты мероприятий. Наличие мобильного приложения.**
5. **Возродить традиции физической культуры. Увеличить количество объектов культурно-спортивного пространства. Удлинить лыжную трассу, можно за счет выхода в лесопарк лесоводов. Оборудовать площадки для волейбола, баскетбола, воркаута, других видов спортивного досуга.**
6. **Увеличить количество детских площадок.**
7. **Привести в порядок дополнительные входы в парк с ул. Щорса, пер. Базовый. Обеспечить безопасное состояние пешеходных дорожек, освещение, оформление в соответствии с этикой парка.**
8. **Расчистить лесную территорию парка, убрать бурелом.**
9. **Провести реконструкцию аттракционов и открыть новые.**
10. **Улучшить качество точек общепита.**
11. **Проводить больше мероприятий, создать кинотеатр, современный лекторий под открытым небом.**
12. **Сделать электронные билеты на аттракционы.**
13. **Ограничить доступ в парк посетителей с большими собаками.**
14. **Рассмотреть возможность создания трассы для катания на бубликах, проката венских санок.**
15. **Увеличить количество парковочных мест.**

МАУК "Культурно-досуговый центр "На Варшавской"

Показатель оценки по организации: **84,25**

Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**7**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**0**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**

Половозрастные характеристики респондентов

в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	13	20	34
18-30	9	27	37
31-45	31	75	108
46-55	24	36	60
Старше 55 лет	10	21	33
База по столбцу:	90	184	301

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 97,28.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 96,58.
3. Открытость и доступность информации об организации культуры – 94,21.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 35. Рейтинг показателей по критериям оценки.

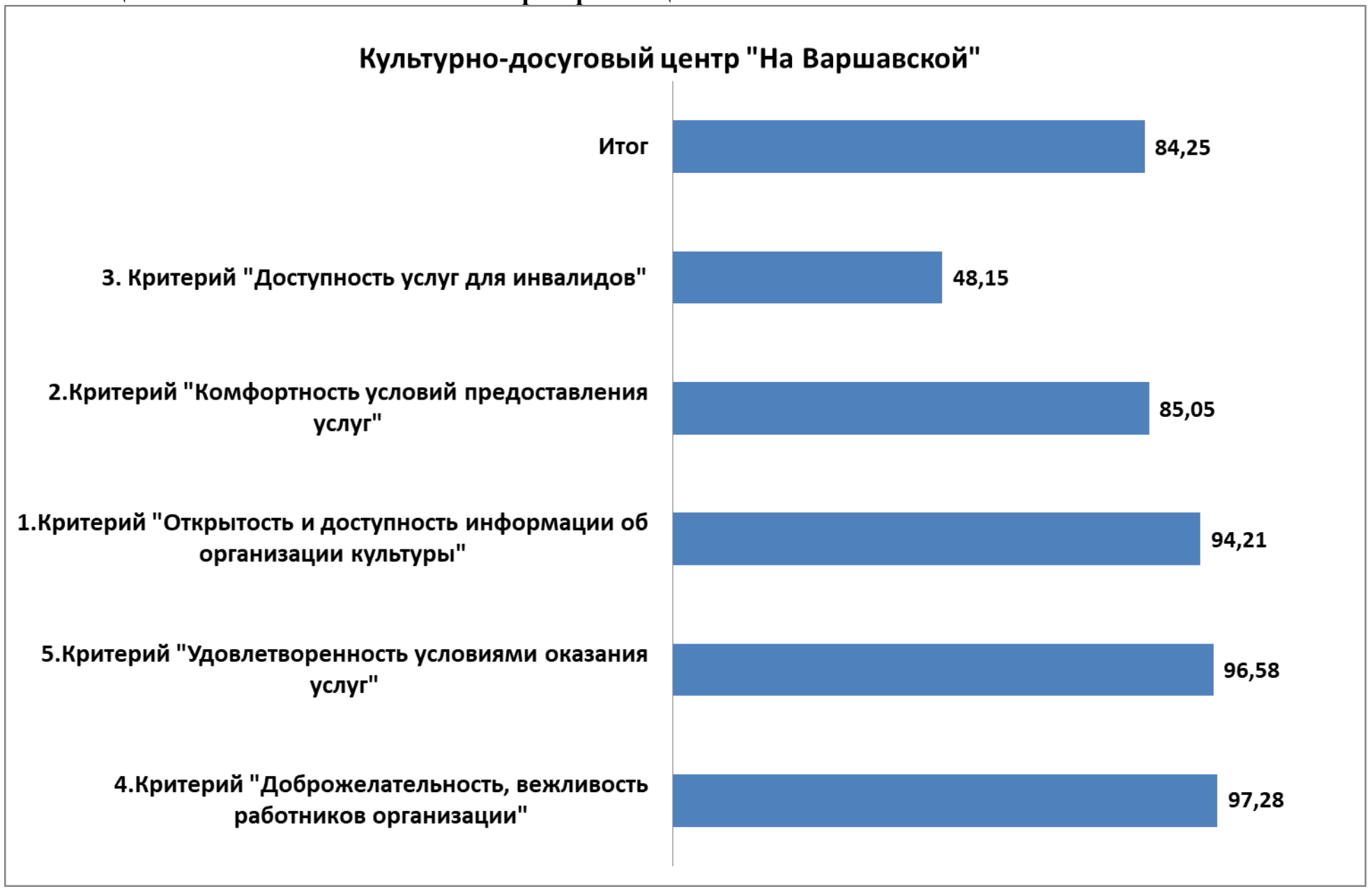
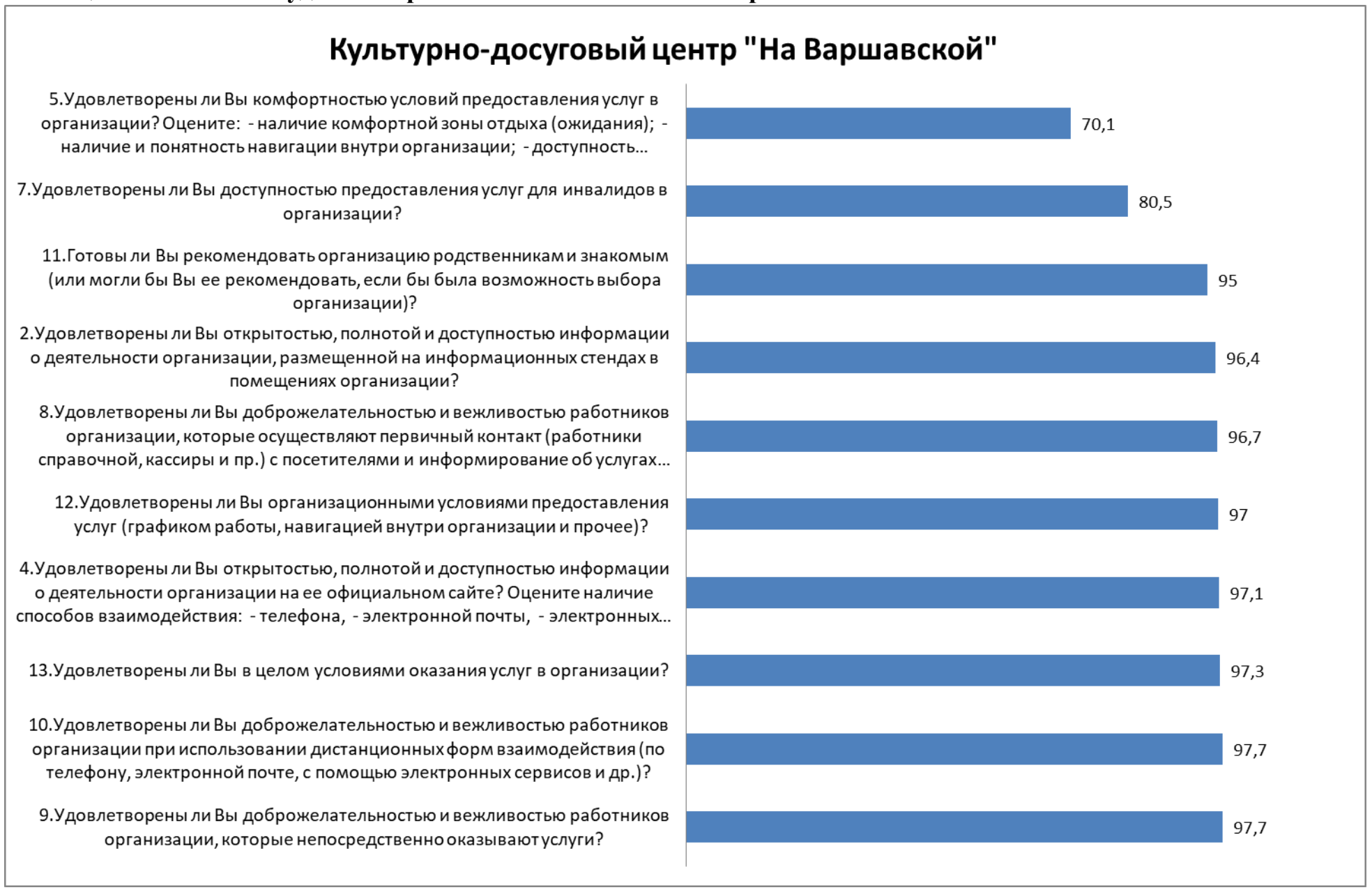


Таблица № 36. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 78 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. входная группа, туалет
2. зона ожидания,ремонт туалета
3. ремонт туалета
4. ремонт туалета
5. ремонт нужен
6. Отремонтировать туалет
7. Отремонтировать туалет
8. Отремонтировать туалет, входную группу, тамбура запасного входа, зону ожидания
9. Отремонтировать туалет, входную группу
10. отремонтировать туалеты
11. ремонт туалета
12. ремонт туалета,зона ожидания
13. ремонт туалета
14. Туалеты, зона ожидания, входная группа, запасные выходы зрительного зала, кресла в зрительном зале
15. Туалет чтобы починили, входную группу, тамбура запасных выходов из зрительного зала
16. Отремонтировать туалет
17. туалет ,фойе
18. входная группа,туалет
19. входная группа
20. ремонт туалета
21. входная группа
22. Туалет нужен
23. Организовать питьевой режим, зона ожидания, туалеты
24. Организовать комфортную зону ожидания, организовать санитарную-комнату

25. Туалет новый, входная группа.
26. Отремонтировать туалет
27. Отремонтировать туалет, входную группу
28. Отремонтировать туалет
29. Отремонтировать туалет, установить комфортную зону ожидания
30. Отремонтировать туалет
31. Отремонтировать туалет, входную группу
32. Отремонтировать туалет
33. входная группа
34. туалет
35. ремонт туалета
36. входная группа
37. туалет
38. туалет
39. Отремонтировать туалет, входную группу, тамбур
40. Отремонтировать туалет
41. Отремонтированное крыльцо, туалет
42. Отремонтированный туалет, комфортная зона ожидания детей чтобы была
43. Отремонтировать туалет, чтобы было больше кружков
44. Отремонтировать туалет
45. отремонтировать туалет
46. Отремонтировать туалет, крыльцо, тамбура запасного выхода, зону для ожидания детей с кружков
47. зона отдыха,туалет
48. Зона ожидания
49. Туалеты ужасные, всегда в них очередь! ДК хорошее, но туалеты ужасные.
50. Отремонтировать входную группу, туалет, тамбура
51. Отремонтировать туалет, тамбура запасного выхода
52. Отремонтировать туалет, сделать зону ожидания, улучшить питьевой режим
53. Отремонтировать туалеты
54. Нет условий для инвалидов
55. Нужен хороший туалет, отремонтировать входную группу, отремонтировать тамбура у зрительного зала
56. Нужен хороший туалет, зона ожидания, ступеньки отремонтировать в тамбурах запасных выходов
57. плохо работает туалет,
58. нет доступной среды
59. Нет комфортной зоны для ожидания, нет хорошего туалета.
60. Нужен ремонт туалета, зону для ожидания
61. нет условий для инвалидов

62. Плохой туалет
63. Нет комфортной зоны отдыха, туалет отремонтировать, крыльцо в здание требует ремонта
64. плохой туалет
65. зона ожидания, туалет, крыльцо
66. Чтобы был отремонтирован туалет, хороший звук чтобы был в зрительном зале, тамбура чтобы были отремонтированы
67. Хороший туалет чтобы был
68. Туалеты
69. Чтобы была комфортная зона ожидания детей, отремонтирован туалет, отремонтировано крыльцо
70. Отремонтировать туалеты
71. Ремонт туалета, зона ожидания
72. туалет
73. Всё хорошо. Администрация КДЦ работает хорошо и отзывчиво. Занимаюсь в коллективе хора "Русская душа". Ждём когда уже можно будет продолжить занятия!
74. Организовать закрытую входную группу
75. Нет пандуса, запасной выходы разваливаются
76. Ремонт в туалетах, фойе банкетки
77. Сделать ремонт в туалетной комнате, отремонтировать крыльцо
78. Мне просто нравится всё здесь!

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 37. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	29,9
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	19,5
11.Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	2.Нет	5,0

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (плохое состояние санитарно-гигиенических помещений).
2. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации (отсутствие пандусов, условий доступности для лиц с ограниченными возможностями).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Улучшение санитарно-гигиенического помещения и комфортной зоны отдыха. В частности, отремонтировать туалет, входную группу и зоны ожидания.**
2. **Оборудовать пандусами и рассмотреть другие возможности для обеспечения посещения учреждения инвалидов-колясочников.**
3. **Ремонт крыльца.**

МБУК "Музей истории Екатеринбурга"

Показатель оценки по организации: **81,65**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**10**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**1**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	6	3	10
18-30	27	59	86
31-45	41	90	131
46-55	28	53	81
Старше 55 лет	10	24	36
База по столбцу:	112	232	347

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры - 90,89.
2. Доброжелательность, вежливость работников организации – 89,68.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 88,94.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 38. Рейтинг показателей по критериям оценки по результатам ответов респондентов.

Таблица № 39. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 40. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	22,8
12.Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	2.Нет	18,4
10.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	2.Нет	15,3
13.Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	2.Нет	15,0
11.Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	2.Нет	14,4
8.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	2.Нет	13,0

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации
2. Наличие неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия.
3. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг

Рекомендации

1. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации, оборудовать пандусами.**
2. **Выделить средства на рекламу и продвижение организаций.**

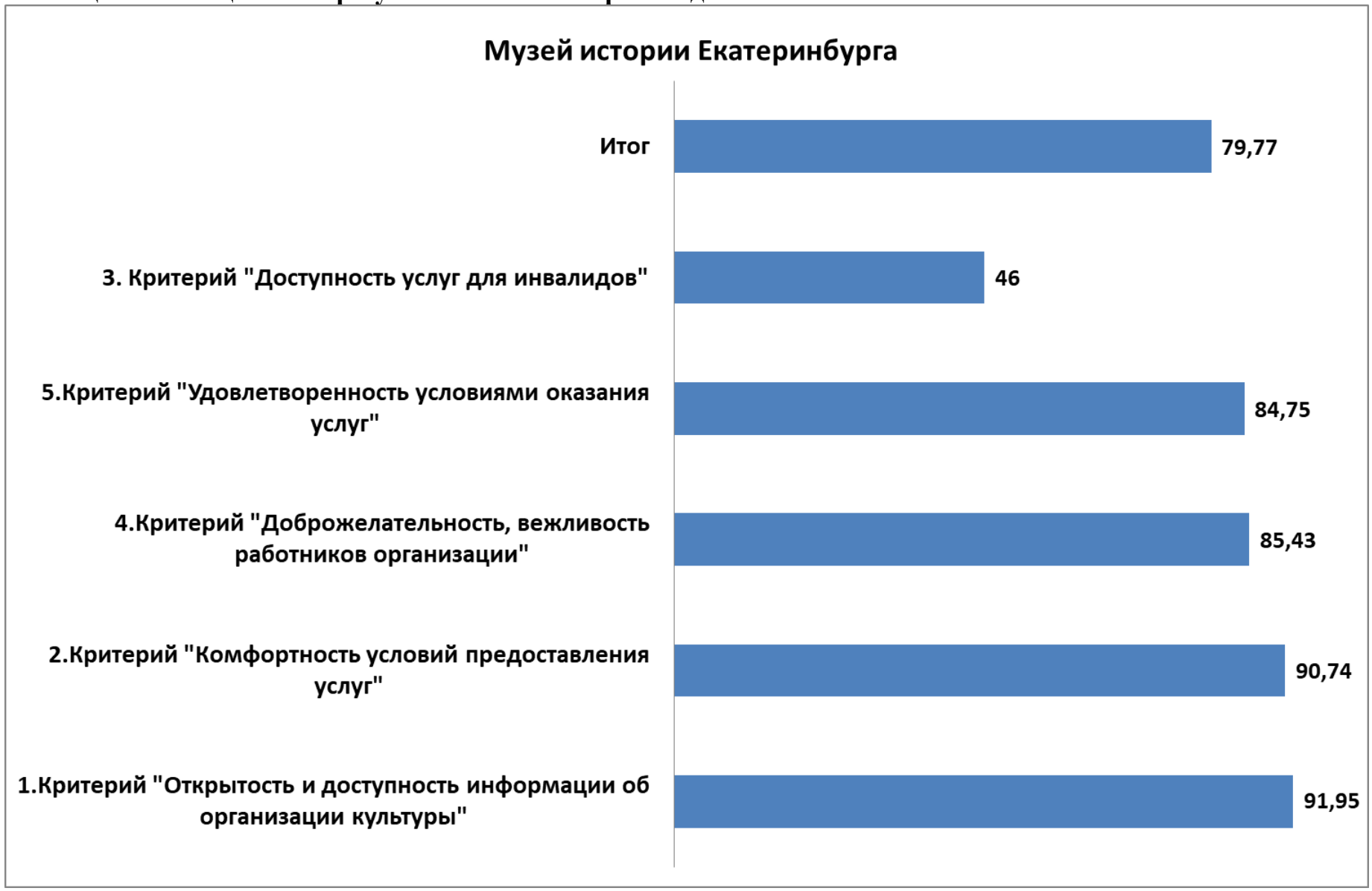
3. **Создать парковку.**
4. **Улучшить санитарно-гигиенические помещения.**
5. **Установить кулер с питьевой водой.**
6. **Организовать выдачу и санитарную обработку аудиогидов в период пандемии. (Музей истории Екатеринбурга).**
7. **Создание системы абонементов.**

Таблица № 41. Рейтинг филиалов учреждения культуры по итогам показателей по организации.

Название филиала	Итоговая оценка
"Дом Маклецкого"	**83,21**
Водонапорная башня	**83,07**
Фотографический музей "Дом Метенкова"	**80,56**
Музей истории Екатеринбурга	**79,77**

Музей истории Екатеринбурга

Таблица № 42. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 61 ответ) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.
2. Все устраивает.
3. Нет зоны отдыха.
   Нет доступа к кулеру.
4. Хотелось бы больше знать о научных сотрудниках музея. Их сфера интересов. генерация идей, любимые персоны в истории
5. Возможно, один день работы в будни стоит сделать удлинённым, например, чт с 12 до 20
6. Сделайте велопарковку, а то ближайшая от вас у Быковского гриля, хотелось бы прямо перед музеем
7. МИЕ молодцы!
8. Спасибо! Успехов и процветания музею!
9. Раньше при покупке билета отдельно заставляли купить бахилы. Мелочь, а неприятно. Не знаю, сохранилась ли эта практика. Если сохранилась, тогда пожелание - включить бахилы в цену билета.
10. Сталкивались с излишней строгостью смотрительниц (это нельзя, туда нельзя). Несколько советский подход - сделайте его тоже историей)
11. Бесплатный Куллер с питьевой водой в холле
12. Развивать и дальше направление работы с детьми: МК, лекции, творческие встречи, интеллектуально-познавательные мероприятия.
13. Установить поручни (перила) у лестниц при входе в здание, на спуске в нижнее фойе (к кассам и гардеробу). Людям с больными ногами сложно спускаться
14. Все замечательно!
15. Как инвалиду было бы неплохо на экскурсиях стульчик предоставлять(может он есть конечно, но мне не предложили, а я как- то постеснялась спросить.Такой небольшой бы, присесть немного пока экскурсовод рассказывает.
16. Лучше, чтобы музей работал и в понедельник, и вторник. Чтобы сайт был удобнее, а недорогих, но интересных сувениров в киоске больше.
17. Успехов и процветания!
18. Пожелание продолжать развивать тематические группы в соц.сетях. Может быть даже создать большую интерактивную карту города, как в проекте "кавртал 89".
    Всем сотрудникам, спасибо большое за работу!
19. Непосредственно на сайте музея почем-то некоторые старые разделы с исторической информацией перестали работать - нет такой страницы. Это неочень то удобно, когда ссылаешься на некоторые разделы сайта. Хочется чтобы сайт музея был стабильным, а не менялся каждый год.

20. Периодически дополнять выставку новыми материалами, в том числе статистическими, указывать некоторые значимые события для города
21. Очень темно в залах истории, совершенно не видно ничего в витринах. Свет сделайте, пожалуйста, как на 2 этаже. К некоторым экспонатам так и не нашли подписи.
22. 1.Скажу честно, питьевой воды из первого вопроса нигде в музее не видела. То ли есть, то ли нет, но точно, что нужна. 2.Не очень обрадовала ситуация, когда я покупала книгу в сувенирной лавке, а мне сказали, что только наличка. Если бы я минутой раньше не купила билет в музей по пластиковой карте, то, возможно, и поверила бы. Но билет купила, отшагнула влево метр, и все, безнала уже нет...
23. Хороший музей, но очень неудобные часы работы. Работаю до 18, пришла - а кассы уже закрыты. Если изменить график, то это бкдет более удобным горожанам.
24. Не музей, а демонстрация достижений современных технологий. Хочется больше истории, вещей, лиц и документов, а не инсталляций и "современного видения".
25. Музей современный, интересные выставки, но советский менталитет сотрудников портит впечатление с порога.
26. Сталкивалась с грубостью экскурсовода и смотрителей залов. Давит общая атмосфера своебразного командования: это нельзя, здесь не трогай, сюда не ходи. На мой взгляд, музею нужно всерьез заняться вопросом подбора хорошей команды, которые выведут его на новый уровень.
27. Прошу обратить внимание на качество общения персонала с посетителями. В частности нас неприятно поразила экскурсовод, которая достаточно грубо разговаривала с нами на протяжении всего меропряития. Нельзя было ни голову повернуть, ни рассмотреть другую экспозицию.
    Другая работница зала обсуждала нас с другой работницей в нашем же присутствии.
    Очень печально наблюдать такие картины в хорошем музее.
28. Прошу обратить внимание на организацию пеших экскурсий вне здания музея. Записался заранее, пришел за пять минут до начала, но экскурсия к этому времени уже успела начаться и уйти в неизвестном направлении
29. Музей хороший, но есть ощущение, что он превращается в слошной интерактив. Классический музейный дух уходит. Хочется старых добрых экспонатов, рассказов о людях, об исторических эпохах - но не через экран, а через что-то живое, настоящее, уютное.
30. Ввести в экспозицию больше исторических артефактов. Слишком много интерактива уменьшает впечатление от самой истории.
31. Обратить внимание на чистоту мест общего пользования (грязно, нет туалетной бумаги, неприятный запах)
32. Неудобный график работы - адаптировать под возможности офисного рабочего дня.
33. Музей замечательный, но стоимость кусается. Ходили семьей из 4 человек, потратили 1300 рублей: 600 рублей за вход (200+200 на взрослых и еще по 100 рублей на детей-школьников) + 700 рублей экскурсия. Многовато. По-моему, если снизить, например, стоимость экскурсии, то можно взять количеством - это будет более доступно и народ отзовется.
    Еще предложение по поводу аудиогидов. Сейчас их не выдают, как нам сказали, из-за пандемии. Грустно, потому что хорошая альтернатива экскурсии. МОжет быть разрешить их использование, скажем со спецнакладками на уши, или закупить аппараты, позволяющие использовать свои наушники?
34. Я инвалид 2 группы. Благодарю администрацию и сотрудников за прекрасный музей, доступность и помощь! В качестве предложения прошу сделать возможность использовать аудиогид, чтобы не брать экскурсию.
35. КОгда посещали последний раз, в туалетах не было туалетной бумаги и бумажных полотенец, не работали сушилки. Было неприятное впечатление. Возможно, это случайность, но все же прошу взять этот момент на контроль руководством.
36. Внутри здания тяжело ориентироваться. Нужно продумать систему навигации, чтобы не путаться в хронологии залов
37. Музей производит приятное впечатление! Понравился видеоролик про исторический путь Екатеринбурга. Единственное,что хотелось бы, - это увидеть в видеоролике современные факты о Екатеринбурге,так как рассказывается только о событиях до 1871 года.
38. Просьба пересмотреть доступность для детей. До наушников 5 летний ребенок не дотягивался - приходилось поднимать и держать. Смотрители не разрешают ничего трогать. Неприятно.

Детская комната, по-моему, не доработана: опять же не рассчитана на детей невысокого роста.

39. С удовольствием посещаю каждую новую выставку. В музее проходит много культурных мероприятий и интерактивных выставок.
40. Очень хороший музей! Замечательные экспозиции и выставки!
41. Нужно добавить аудиогиды. Так и не поняла, есть ли они в музее и просто были разобраны, либо их нет вообще. Компетентно мне не ответили. На сайте и информационном стенде информации об этом нет. Если они отсутствуют вообще - они однозначно нужны и по приемлемой цене.
42. Очань дорогие экскурсии!! Для группы школьников стоит также, как для единичных посетителей - и то, это только по одной из экспозиций!! снизить цену, тогда можно будет приходить!
43. Снизить стоимость экскурсии. 500 рублей плюс стоимость входного билета - достаточно приличная сумма. Как для семьи, так и для одного человека выходит достаточно ощутимо. Выгодно только, если складываться с несколькими плательщиками, что не всегда возможно.
44. Увеличить шрифт на информационных стендах внутри музея. Очень трудно читается. Подписи под экспонатами вообще не разборчивы для человека с плохим зрением
45. Неудобные часы работы. В будние дни вообще не выбраться, в выходные - много народу. Продлите рабочий день хотя бы до 20 часов!
46. Решить проблему с парковочными местами. Найти место иногда невозможно.
47. Сотрудники музея не всегда лояльны к детям. Хотелось бы более радушного приема.
48. 1. Сделать более доступными подписи под экспонатами - очень мелко! Человеку со 100% зрением может быть тяжело, не говоря уже об инвалидах по зрению или просто людях с проблемами.
    2. Сделать более понятную навигацию внутри экспозиции - иногда запутываешься, куда идти дальше
49. Разнообразить экспозицию. Много интерактива - мало артефактов. Хочется именно истории, а не информационных технологий.
50. 1. Улучшить качество общения с клиентами - персонал хамит.
    2. Сделать ремонт в туалетах или промыть сантехнику. Неприятный запах.
    3. Снизить стоимость посещения.
51. Все в порядке, если идти не с детьми. Нужно продумать что-то для детей. Во взрослой экспозиции им не интересно. До наушников не дотягиваются, приходится поднимать. Трогать ничего не разрешают. Впечатление от этого удручающее
52. Детская комната ужасно не продумана или не доработана. Все сделано высоко , присесть негде.
53. Пандус на улице скользкий
54. Научно-популярная и популярная части прекрасны. Усиление научной составляющей учреждения
55. Мне нравится всё.
56. ВОПРОС - ПОЧЕМУ ОТСУТСТВУЕТ АРХИВ , НА САЙТЕ ДЕЛАТЬ НЕЧЕГО !
57. Хотелось бы, чтобы акция по посещению музеев школьниками, которая проводилась в осенние каникулы, была продолжена в 2 четверти, поскольку обоцти все 17 организаций ребенком за 2 недели невозможно. А квесты везде отличные, и хочется!
58. Отличное место! Очень профессиональные сотрудники, начиная от охранника и администраторов, заканчивая директором. Так держать!
59. Все нравится!
60. Больше современного искусства
61. Великолепный музей!

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие кулеров с питьевой водой, зоны отдыха, плохое состояние санитарно-гигиенических помещений).
2. Неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации.
3. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации (скользкий пандус).
4. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг. (некомфортный график работы и навигации внутри организации).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов. Прежде всего, инвалидов-колясочников.**
2. **Установить кулера с питьевой водой в зону отдыха.**
3. **Улучшить осветительные приборы и состояние санитарно-гигиенических помещений.**
4. **Чаще обновлять сайт и социальные сети организации.**
5. **Изменить график работы организации и навигацию внутри.**
6. **Провести беседу с работниками организации, направленную на улучшение качества общения с клиентами.**
7. **Увеличить шрифт на информационных стендах.**
8. **Организовать выдачу и санитарную обработку аудиогидов в период пандемии.**

Фотографический музей "Дом Метенкова"

Таблица № 43. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 29 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. все чудесно!!
2. Супер все
3. Все отлично!
4. Почему бы не сделать для студентов вход бесплатным? А не за 100 рублей? Крутая же идея, а.
5. парковки нет
6. Больше финансовой поддержки
7. Финасновой поддержки со стороны Управления Культуры
8. парковка
9. Процветания музею!
10. Мастер-класс по созданию фото, как в советское время! Подарите возможность снова окунуться в детство!
11. Вести больше онлайн мероприятий - виртуальные экскурсии. Было бы здорово сделать какой-то курс лекций по истории фото, по фотографам.....
12. Больше тематиечсикх интерактивов для детей! Для них фото - это кнопка в телефоне. Хочется, чтобы кто-то смог им показать, что фотография - это искусство и труд.
13. Адаптировать музей для инвалидов. Пандусов нет. Надписи под фото очень мелкие - не прочитать.
14. Открыть школу фотомастерства. Было бы интересно учиться в реальности, у настоящих фотографов в противовес миллиону онлайн проектов на эту тему.
15. был пару лет назад. Тогда сильно бросились в глаза неухоженные туалеты: старый ремонт, грязь, запах. Не было туалетной бумаги. Если ничего не изменилось, прошу взять этот вопрос на контроль
16. Мечтаю попасть на мастер-класс по проявке пленок и печати фотографий, как в советские времена! Организуйте что-нибудь подобное!
17. Бал год назад, не понравились очень скудные подписи под фото. Хотелось бы больше "статической" информации, а не просто что и где. Ведь каждая фотография - это момент, который был, а у каждого момента есть своя история...
18. Развивать онлайн направление деятельности
19. Замечательный музей! Радует экспозиция, уютность, изобретательность руководства - столько интересных выставок, проектов!И, в отличие от многих других музеев, по совершенно адекватной цене!
20. Музею нужно расширяться! При желании его можно превратить в городской фотоцентр - в мастер-классами, коворкингами, обучающими программами, и самыми разноплановыми выставками. Сейчас он интересен, но кажется, что его потенциал намного большею

21. Ждем новых экспозиций!
22. Инвалидам-колясочникам посмотреть экспозицию на втором этаже возможности нет. Лестница не предполагает возможность подняться по ней не своими ногами.
23. Все очень понравилось, будем рады увидеть еще больше фотографий
24. Новых выставок черно-белой фотографии.
25. У фотографий в основном зале, мне не хватило года съёмки. Очень интересные кадры, но сложно самому представить насколько давно это было сфотографированно.
    В фотографическом музее очень понравилось, приезжали с мамой в сентябре. Очень доброжелательный и приветливый персонал. Удобное размещение в городе, близко от центра и рядом остановка общественного транспорта. Есть дни бесплатного посещения для пенсионеров и инвалидов. Уютное, комфортное место, собираемся приехать снова.
26. Зимой прохладно в помещении
27. Грамотного ремонта внутренних помещений здания
28. Увеличивать финансирование проектов и заниматься современным искусством.
29. Непонятный зал резиденции. Никаких фотографий, хотя музей фотографии. Какие-то пластиковые предметы разложены без пояснительных табличек. Недоброжелательная сотрудница на кассе. Была раздражена, что я при посещении музея, отвлекла её от насущных проблем. Музей был пуст, а - я единственная посетительница.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие парковки, некомфортный шрифт).
2. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации (отсутствие пандусов, условий доступности для лиц с ограниченными возможностями).

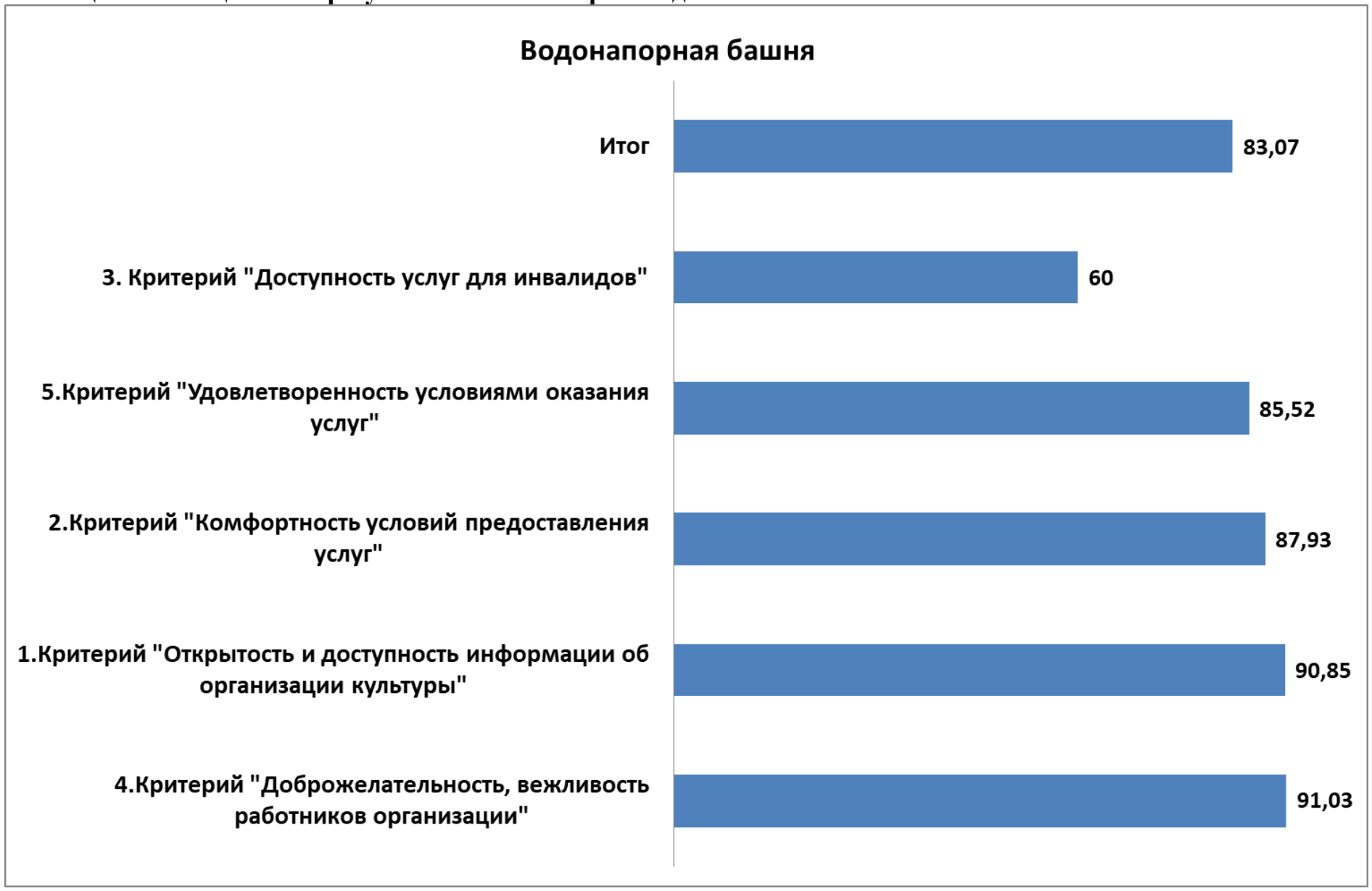
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов-колясочников, оборудовать пандусами.**
2. **Чаще проводить мероприятия в формате онлайн.**
3. **Увеличить шрифт на информационных стендах.**
4. **Улучшение температурного режима.**
5. **Рассмотреть возможность расширения количества новых программ и экспозиций.**

Водонапорная башня

Таблица № 44. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 7 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Нужен туалет
2. Сталкивались с неприятной ситуацией. Пытались посетить. На двери висела табличка про перерыв 15 мин. Ждали 20 минут как минимум. Милая сухая в отличие от меня и моих детей девушка сказала, что ничего не поделать: мы получим и экскурсию и кофе, но попозже. Никакого в перерыва в расписании я не нашла. Очень обидно и неприятно. Уехали сохнуть(
   ПРошу обратить внимание на такие ситуации.
3. нужен туалет
4. Всё на высшем уровне: организационный процесс, доступность, вежливость персонала и т.д.! Остаётся похвалить и сказать: спасибо!!!
5. В продажу ввести напитки для детей (для взрослых есть: кофе, чай, а для детей только газированные напитки, предлагаем морсы, сроки, просто воду)
6. Не знала, что это музей со всеми вытекающими. Для меня пока - это место продажи сувениров и артефактов. Если это музей, его надо больше позиционировать как музей, как место истории и культуры, а не просто магазинчик для туристов.
7. Семейный абонемент.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие кулеров с питьевой водой, туалета).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Рассмотреть возможности для установки туалета.**
2. **Развивать музейную составляющую объекта.**
3. **Учесть потребности детей в ассортименте буфета.**
4. **Улучшить информирование клиентов о музее, предлагаемых им услугах и экспозициях.**
5. **Учитывая удобную локацию, использовать объект для информирования посетителей о других музеях и достопримечательностях города.**

Дом Маклецкого

Таблица № 45. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 8 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Увеличивать освещенность о деятельности в сми
2. заведению необходима реклама! Про него никто ничего не знает
3. Парковочных мест мало
4. Сделать доступно для инвалидов
5. БОльше публичности! НАпример, о том, что здесь базируется Центр семейной генеалогии практически нигде не упоминается! Практически случайно наткнулась на эту информацию
6. Верстка сайта не соответствует размерам экрана на некоторых устройствах. В частности, в разделе "Виртуальная экскурсия" часть текста уходит вбок. за границы экрана, и становится нечитаемой. "Бегунка", чтобы передвинуть текст по ширине, нет.
7. Очень хорошее и интересное пространство Екатеринбурга! Не пользовалась бизнес-проектами Центра, но то, что историческое здание наконец-то нашло достойных обитателей, греет душу!
8. Ребенок посещает Академию Мюзикла, очень нравится, какие молодцы, все четко и интересно организовано,

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Недостаточная открытость и доступность информации на сайте организации.
2. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие парковки).
3. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации (условий доступности для лиц с ограниченными возможностями).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Необходимо Улучшить информирование клиентов о музее, предлагаемых им услугах и экспозициях. В том числе обновить сайт, расширить присутствие в социальных сетях.**
2. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации.**
3. **По возможности, создать парковку.**

МАУК "Екатеринбургский музей изобразительных искусств"

Показатель оценки по организации: **90,31**

Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**7**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**3**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**

Половозрастные характеристики респондентов

в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	11	9	20
18-30	19	47	66
31-45	23	72	96
46-55	17	58	78
Старше 55 лет	12	36	48
База по столбцу:	83	224	312

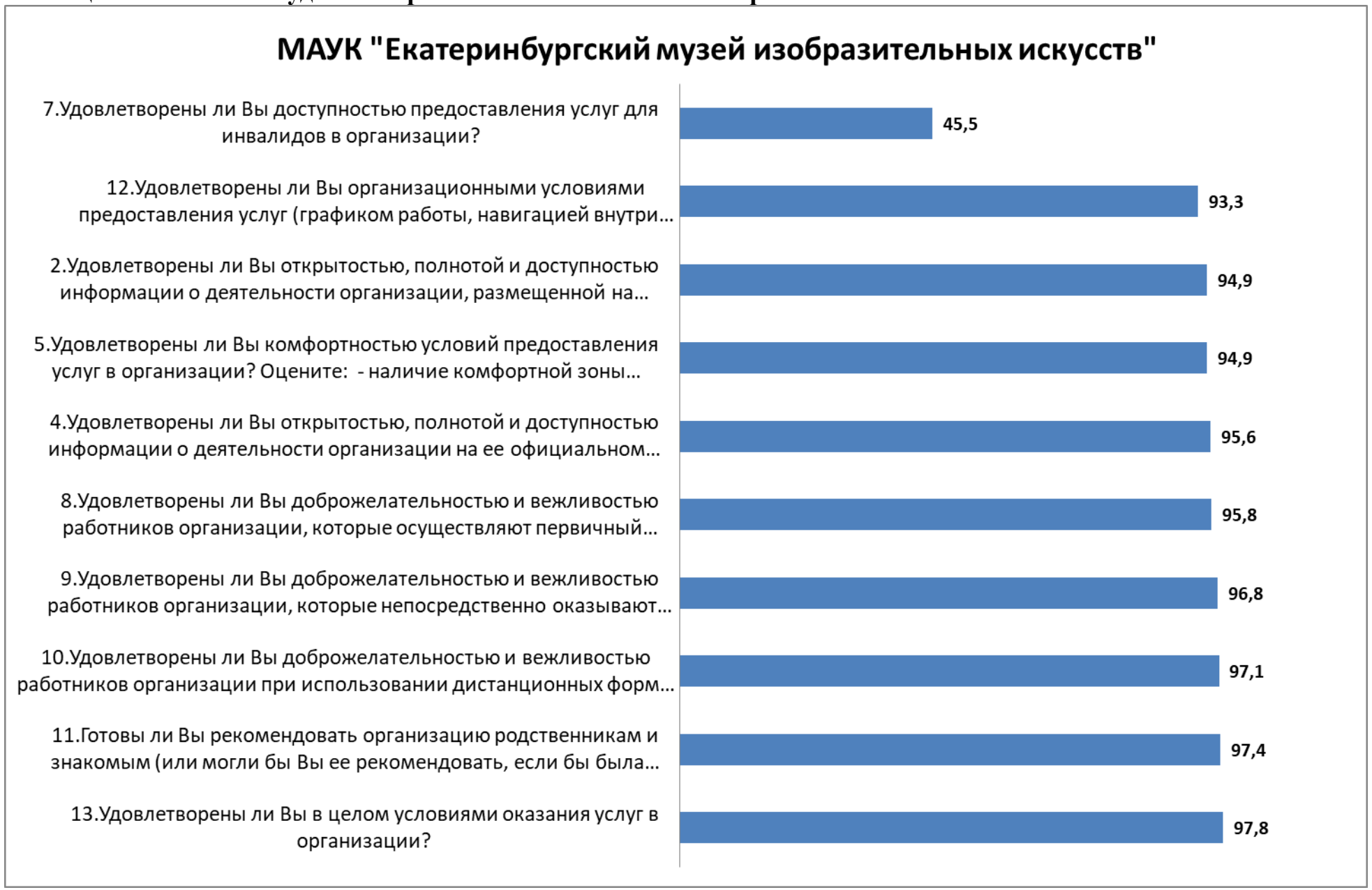
Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Комфортность условий предоставления услуг – 97,84.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 97,17.
3. Доброжелательность, вежливость работников организации – 97,02.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 46. Рейтинг показателей по критериям оценки по результатам ответов респондентов.

Таблица № 47. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 48. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	54,5
12.Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	2.Нет	6,7
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	5,1

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации.
2. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.
3. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг

Рекомендации

1. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации, оборудовать пандусами.**
2. **Изменить график работы и навигацию внутри организации (Музей изобразительных искусств)**
3. **Создание кафе на территории организации.**
4. **Провести работу с персоналом, направленную на улучшение качества общения с клиентами.**
5. **Улучшить работу сайта. Необходимо улучшить информирование клиентов о музее, предлагаемых им услугах и экспозициях.**
6. **Сделать возможным приобретать билеты на территории учреждения. (Музей наивного искусства).**

Таблица № 49. Рейтинг филиалов учреждения культуры по итогам показателей по организации.

Название филиала	Итоговая оценка
Музей наивного искусства	**92,18**
Екатеринбургский музей изобразительных искусств	**88,43**

Екатеринбургский музей изобразительных искусств

Таблица № 50. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 43 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Сайт иногда рабоатет некорректно
2. Когда будет открыто здание на Вайнера?
3. Музей не оборудован для присутсвия людей с нарушешниями опорно-двигательного аппарата. Лифтов, пандусов нет. Смотрители помогают, но этого недостаточно. По возможности, решите этот вопрос.
4. всё замечательно
5. продлить время работы музея
6. продлить время работы
7. Сайт работает некорректно: вылазят всплывающие окошки, которые никак не убираются и мешают читать.
8. Изменить время работы. По будням до 19 часов, особенно в летнее время - это очень мало. После работы не успеваешь добраться. Кассы перестают работать в 18 часов.
9. Не в каждом зале есть урны. навреное имеет смысл увеличить их количество для удобства посетителей
10. Решить вопрос с возможностью посещения выставок людьми с ограниченными возможностями
11. показалось, что шрифт на информационных стендах очень мелкий для посетителей пожилого возраста. Прошу учесть это при оформлении дальнейших выставок
12. добавлять разнообразия в перечень абонементов (кроме "Школы начинающего искусствоведа" сделать еще циклы тематических лекториев, выставок и т.д.)
13. Предлагаю сделать апгрейт фасада. Понимаю, что это памятник архитектуры, но, глядя снаружи, заходить внутрь не хочется и опасений встретить махровый ссср
14. хочется отметить приятных и вежливых сотрудников музея. Думаю, музею имеет смысл проводить больше мероприятий, направленных на привлечение школьников. Есть замечательные проекты, но, мне кажется, не до конца востребованные.
15. отсутствуют пандусы
16. музей не приспособлен для осмотра инвалидами-колясочниками. В лучшем случае это возможность посмотреть первый этаж, плюс зал каслинского литья - и то, благодаря помощи сотрудников. До второго этажа, увы, не добраться.
17. Были в прошлом году, нарвались на резких на язык смотрительниц. Слегка подпортили впечатление. Если это не единичный случай, стоит обратить внимание.
18. Отличный музей, замечательные экспозиции, тактичные смотрители. И стоимость приятная, в отличие от других музеев этого уровня. Спасибо!

19. Сайт сложный - очень много информации, сложно быстро разобраться. Хотел посмотреть часы работы, долго искал, а потом оказалось, что как раз эта информация закрыта всплывающим окошком Яндекс карты, которое никуда не уходит.
20. С навигацией не очень продумано. Если бы не подсказки работников, никогда бы не нашли некоторые залы и лестницу наверх. Разве сложно поставить таблички со стрелками?
21. хороший музей
22. всё понравилось
23. всё устраивает
24. Скорректировать навигацию по музею. Запутался с напольными указателями - в русское искусство пришел с конца
25. кофейни не хватает и пандусов для колясок
26. Провести беседу с смотр телями залов, о культуре общения с посетителями.
27. Процветания, уюта,
28. В зонах Теле2 есть зарядка только lighting для iPhone и micro-usb для старых Android, необходимо установить так же зарядку usb-c для современных телефонов на Android
29. Продлить время работы
30. Организовать при музее кафе
31. К сожалению, не все сотрудники отличаются доброжелательностью.
    Остальная организация на высоте!
32. Оставаться такими же профессионалами своего дела
33. Чаще организовывать экскурсии. Невозможно попасть из-за пандемии.
34. Поднять окно кассы с пола, на нормальный уровень (или сделать альтернативное, если существующее создано для работы с колясочниками)
35. Хотелось бы больше виртуальных экскурсий в период карантинных мероприятий
36. Сменить невежливый персонал
37. Нам нужен хотя бы маленький, но буфетик. Присесть, выпить кофе, переключиться между залами. Вообще, в музее практически негде присесть. В итоге визит, который мог бы длиться 2-3 часа сжимается до быстрой пробежки в час - и на выход.

38. Не хватает сувенирной продукции
39. Кассиры и некоторые смотрители не доброжелательные. Больше мероприятий проводить в вечернее время и выходные дни.
40. Нет
41. Все устраивает!
42. Хотелось бы больше выставок, знакомящих с культурой родного края.
43. Я очень надеюсь, что когда эпид. обстановка позволит, в музее будет решен вопрос доступности наличия питьевой воды. Специфика музея такова, что вода должна находиться вдали от экспонатов, но, думаю, можно найти такое место. Много ходит пожилых людей, была свидетелем того, что срочно нужно таблетку человеку запить, но кулера с водой нет.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие кулеров с питьевой водой, кофе машины, плохое состояние санитарно-гигиенических помещений).
2. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации (отсутствие пандусов, условий доступности для лиц с ограниченными возможностями).
3. Наличие неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации.
4. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг (некомфортный график работы)

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Изменить график работы. Рассмотреть возможность для продления времени работы.**
2. **Необходима понятная система навигации внутри музея.**
3. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации, оборудовать пандусами.**
4. **Установить кулер с питьевой водой, кафе на территории организации.**
5. **Провести работу с персоналом, направленную на улучшение качества общения с клиентами.**
6. **Увеличить шрифт текста на информационных стендах.**

7. **Улучшить работу сайта. Необходимо улучшить информирование клиентов о музее, предлагаемых им услугах и экспозициях. В том числе, чаще обновлять информацию на сайте.**

Музей наивного искусства

Таблица № 51. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 7 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Обратить внимание на более вежливое поведение смотрителя зала Провести инструктаж или поменять работника
2. очень понравился музей, все замечательно
3. Дополнить городскими экскурсиями, побольше временных проектов с участием не только местных художников, но художников из России и зарубежья
4. Затрудняюсь с ответом
5. Продолжать искать самородков наива!
6. Ввести продажу билетов в музей в кассе музея.
   В Музей наивного искусства билет можно купить только по банковской карте через интернет и иначе никак (это при том, что в ЕМИИ можно попасть просто зайдя и купив билет без лишних посредников в интернете). Я не доверяю таким картам и не имею их. Поэтому мне закрыт доступ в Музей наивного искусства. Вижу в этом ничем не обоснованную дискриминацию посетителей. Чего уж казалось бы проще: зайти в музей, купить билет и начать осмотр экспозиции? - Но нет! В отношения между музеем и посетителем вклинивается в виде пятого колеса телеги какое-то труднообъяснимое участие посредников. Пусть эти посредники будут для тех, кому так удобнее, но пусть будет и свободная продажа билетов! Тем более, что наплыва посетителей в музее отнюдь не наблюдается, который оправдывал бы такой способ продажи билетов с целью регулирования потока посетителей. Столкнувшись с этой проблемой, принципиально не посещаю Музей наивного искусства, так как банковской карты не имею и из-за этого ощущаю себя дискриминированным по причине совершенно нелепой на мой взгляд системы продажи входных билетов.
7. Сделать кофейню

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие кафе).
2. Наличие неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Повысить уровень доброжелательности персонала к клиентам. Для этого провести работу с сотрудниками, направленную на улучшение качества общения с клиентами.**
2. **Ввести продажу билетов в музей в кассе учреждения.**
3. **Сделать кофейню на территории организации.**
4. **Рассмотреть возможность для включения в услуги музея тематические городские экскурсии, побольше временных проектов с участием не только местных художников, но художников из России и зарубежья.**

Показатель оценки по организации: **86,12**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**8**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**1**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**2**

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	8	1	9
18-30	45	45	91
31-45	57	91	149
46-55	26	41	67
Старше 55 лет	13	40	53
База по столбцу:	149	218	375

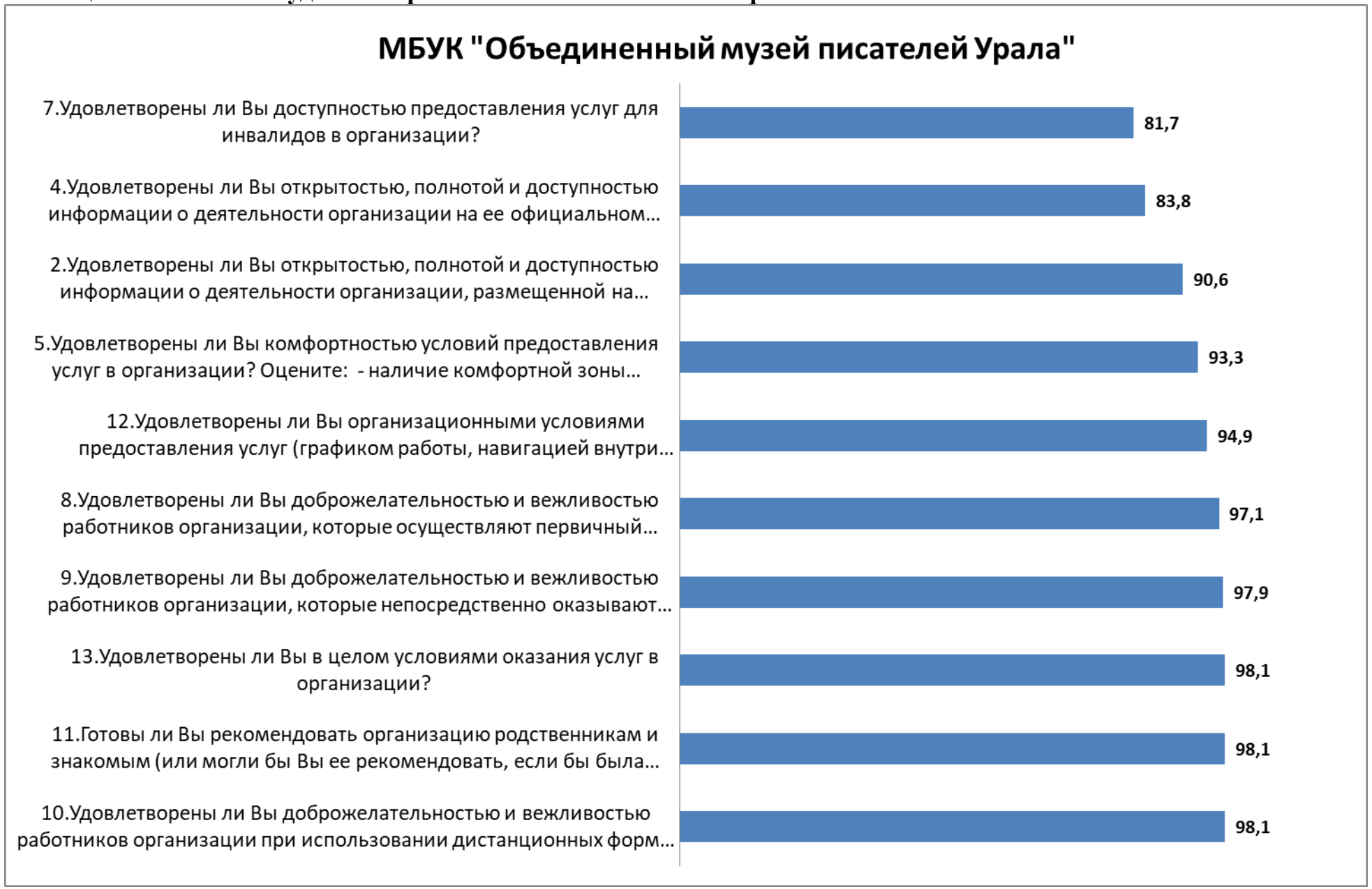
Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 97,77.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 97,68.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 96,76.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 52. Рейтинг показателей по критериям оценки по результатам ответов респондентов.

Таблица № 53. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 54. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	13,3
4.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	2.Нет	12,5
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	6,7

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.
2. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации.
3. Наличие неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте.

Рекомендации

1. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации, оборудовать пандусами, изменить высоту крыльца.**
2. **Усовершенствовать сайт для удобного поиска посетителями информации о филиалах музея. Улучшить информирования клиентов о музее, предлагаемых им услугах и экспозициях.**

3. **Улучшение температурного режим (Музей кукол и детской книги «Страна чудес», «Камерный литературно-музыкальный зал (Камерный театр).**
4. **Установить кулер с питьевой водой, приобрести аудиогид и кондиционер.**

Таблица № 55. Рейтинг филиалов учреждения культуры по итогам показателей по организации.

Название филиала	Итоговая оценка
Музей Ф. М. Решетникова	**87,94**
Музей "Литературная жизнь Урала XX века"	**86,87**
Музей "Литературная жизнь Урала XIX века"	**86,62**
Камерный литературно-музыкальный зал (Камерный театр)	**85,76**
Музей Д. Н. Мамина-Сибиряка	**85,40**
Музей П. П. Бажова	**85,24**
Музей кукол и детской книги "Страна чудес"	**84,99**

Музей "Литературная жизнь Урала XIX века"

Таблица № 56. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 5 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Мероприятия для дошкольного возраста хотелось бы.
2. Отсутствуют
3. Конфетки на входе
4. удобную парковку
5. Сменить кассира, хамство в подобных учреждениях недопустимо. Прекратить проводить мероприятия наподобие хеллоуин и другие до тех пор пока не появятся сотрудники которые способны это делать качественно.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие парковки).
2. Наличие неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации.

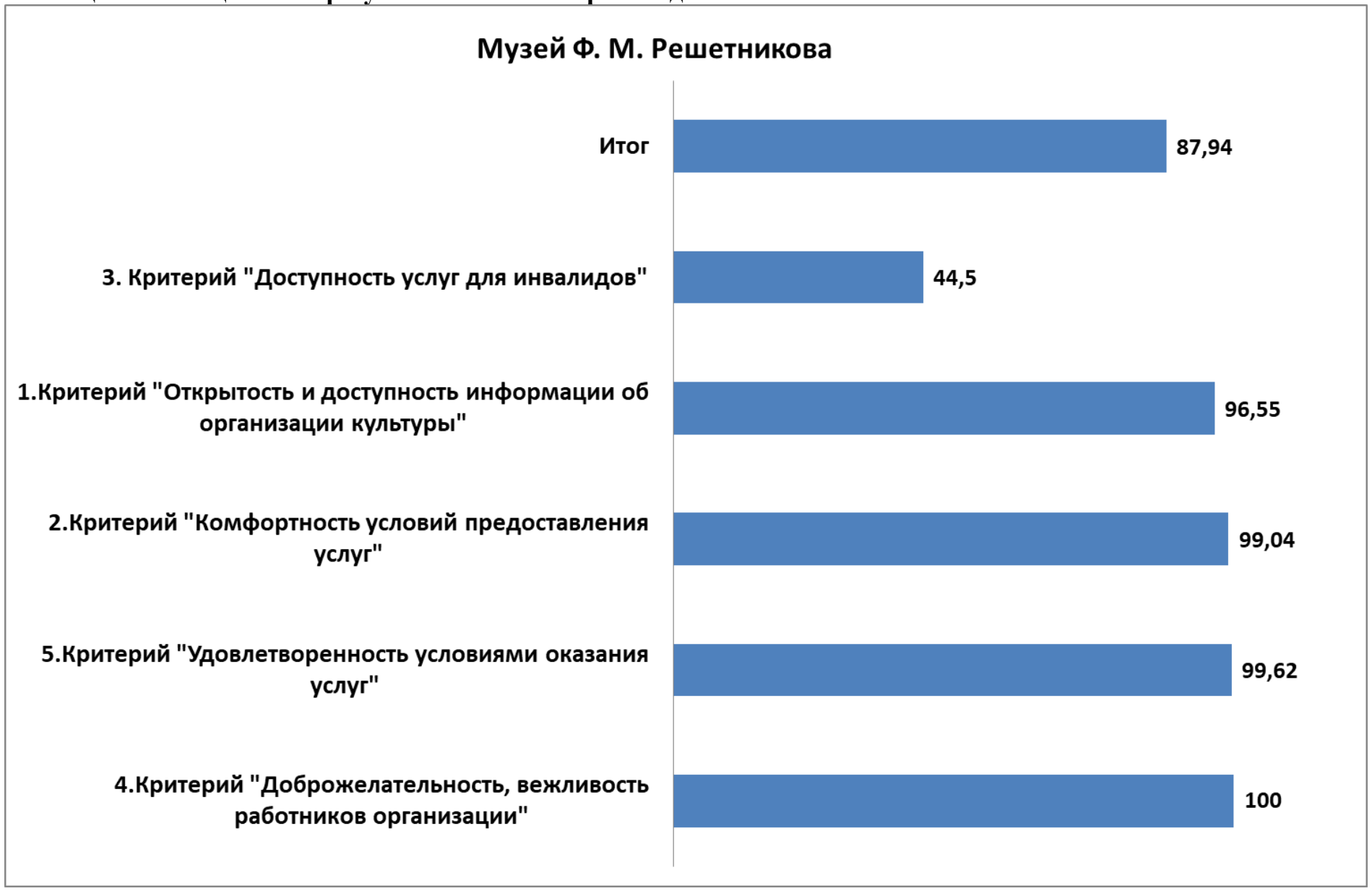
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать парковку.**
2. **Улучшить качество общения с клиентами.**

Музей Ф. М. Решетникова

Таблица № 57. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 18 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. открыть музей для посетителей по воскресеньям! Для многих это единсвтенный день, когда можно посетить выставки!
2. Спасибо, музей Решетникова, вы лучшие
3. Супер-музей, профессиональные сотрудники
4. Очень интересный музей
5. Прекрасный музей, креативные сотрудники, интересные мероприятия для всех возрастов
6. Больше анкетирование соцопросов
7. Больше театральных экспозиции. Новых творческих экспозиции. Пополнение фондов. Желаю музею новых идей и широкой известности.
8. Спасибо, что вы работаете и приносите людям радость
9. Не знаю
10. Добавить подъемник для калясочников
11. Не имею
12. Мне очень нравится этот музей, у него особая атмосфера уюта. Мы с одноклассниками много раз участвовали в мероприях музея и всегда это был восторг.
13. Классный музей
14. Все супер, мероприятия проводятся на высшем уровне, спасибо огромное
15. Нам все понравилось
16. нужны пандусы во дворе
17. маленькая раздевалка, рассчитанная на семейные группы
18. Все хорошо

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации (отсутствие пандусов, условий доступности для лиц с ограниченными возможностями).
2. Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Необходима адаптация музея для посещения инвалидов-колясочников, в том числе, установить пандусы и подъемник для колясок.**
2. **Изменить график и дни работы музея. В частности, рассмотреть возможность работы в выходные дни.**
3. **Расширить раздевалку.**
4. **Рассмотреть возможность для появления новых театральных и творческих экспозиций.**

Музей "Литературная жизнь Урала XX века"

Таблица № 58. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 19 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Слабо представлены в соцсетях
2. Нет кулера с водой для посетителей. Это ж копейки стоит. Главное санитайзер электронный а кулера простого нет
3. Хорошо бы выдавать маски на входе. Хотя бы одноразовые
4. Были на программе для детей "Хоггвардс". Дети в восторге. Где можно оставить отзыв? Не нашли
5. Всех благ!
6. Всё очень хорошо! Желаю процветания!
7. Даже не знал, что у нас есть такое место, такой музей. Огромное спасибо!
8. Мне все понравилось
9. Все отлично!
10. Тусклое освещение в некоторых комнатах
11. Сделайте нормальный тротуар. Сделайте исторический, а рядом нормальную дорожку, чтобы на каблуках можно было ходить
12. Все устраивает
13. Я тупой, у меня нет никаких мыслей и идеи, а тем более предложений.
14. Хорошо бы работать в воскресенье!
15. Не есть
16. нет
17. Нужен пандус внутри музея. Лестницы, пороги
18. Питьевую воду бы поставить им
19. Больше жизни в музее

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Неудовлетворенность сервисами на сайте организации.
2. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие кулеров с питьевой водой, некомфортное освещение).
3. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации (отсутствие пандусов, условий доступности для лиц с ограниченными возможностями).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Необходимо улучшить информирование клиентов о музее, предлагаемых им услугах и экспозициях. В том числе, развивать социальные сети и присутствие в них музея.**
2. **Улучшить освещение.**
3. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов, установить пандусы.**
4. **Установить кулер с питьевой водой.**

Музей кукол и детской книги "Страна чудес"

Таблица № 59. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 9 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Ходим в музей компанией пенсионерок. Выражаем благодарность всем работникам . Экскурсаводам Наташе и Лиде, администраторам Светлане и Наталии. Творчества и фантазии на пятерку! Но Не хватает места. Желаем Музею расшириться. Костырева Нелли Никандровна
2. Мне показалось, что требуется косметический ремонт
3. Желаем Музею успехов! Все супер! Были всей семьей. Маловато помещение.
4. Была с внуками много раз. Видели все выставки. Про насекомых, про Японию, про войну. Стенд о блокаде Ленинграда- потрясающий. Пожелание: расширить этот замечательный музей, мало места. Спасибо всем работникам. Людмила.
5. При проведении массовых мероприятий маловато места
6. Отличные выставки, большое спасибо за экскурсию в Ночь Музеев. Проводила Наталья Пономарева.
7. Больше кукол, ремонт.
8. Ремонт нужен
9. Все хорошо

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (тесное помещение).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать ремонт.**
2. **По возможности, выделить более просторное помещение для мероприятий.**

Музей П. П. Бажова

Таблица № 60. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 11 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Неудобный график работы. Продлить часы работы музея хотя в выходные дни.
2. Наградить сотрудников музея - делают замечательное дело, с душой и любовью!
3. Проблема с парковочными местами. В будний день встать практически невозможно.
4. Устаноавить пандусы. Был свидетелем, как инвалида-колясочника приходилось заносить на руках вместе с коляской.
5. Больше освещать свою деятельность в СМИ
6. Установить пандусы
7. Неудобное время работы. В вс - до 18 часов, в будние дни - до 19, пр том, что многим нужно добраться от работы.
8. Сделать сайт более доступным. сейчас он находится в рамках сайта объединенного музея писателя Урала, и попасть на страницу музея случайному посетителю непросто.
9. Я - инвалид колясочник. В музей попасть не могу, так как высокое крыльцо и отсутствует пандус. Прошу взять этот вопрос на контроль, чтобы создание доступной среды не было просто словами.
10. нужно что-то решать с парковочными местами. приезжаешь - и не можешь оставить машину. понимаю, что это центр города и музей этот вопрос не решит, но, думаю, у администрации города "рычаги" есть.
11. Буфет или автоматы с едой

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг.
2. Недостаточна освещена деятельность учреждения в СМИ.
3. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие буфета, проблема с парковкой).
4. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации (отсутствие пандусов, высокое крыльцо).

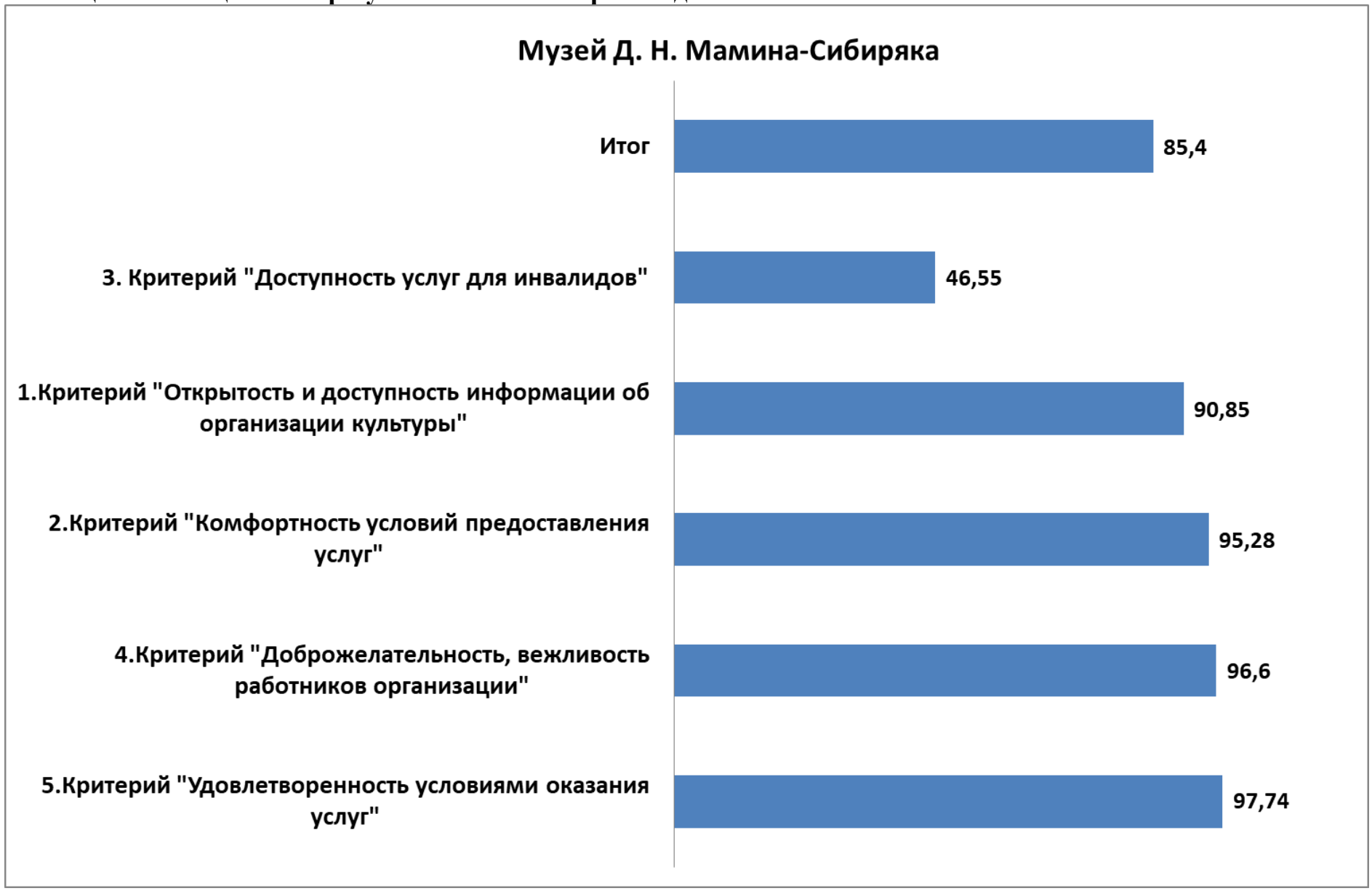
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Рассмотреть возможности для изменения графика работы. Продлить часы работы музея выходные дни.**
2. **Выделять больше средств на рекламу в СМИ. Необходимо улучшить информирование клиентов о музее, предлагаемых им услугах и экспозициях.**
3. **Организовать буфет.**
4. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов-колясочников, установить пандусы.**

Музей Д. Н. Мамина-Сибиряка

Таблица № 61. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 32 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Интересные праздники - дни рождения детей и сказочные новогодние елки.
2. Очень уютный музей и сохранена атмосфера дома 19 века :)
3. Поставьте для посетителей кулер с водой.
4. Считаю, что сейчас часы работы музея неудобны для работающих граждан: с 11 до 19 часов. БОльшинство работают до 18, а надо еще успеть доехать. В выходные приехали пораньше, попали к закрытым дверям. Совсем неудобно!
5. Проводить на базе музея больше мероприятий, размещать различные выставки, делать лектории. Очень интересный музей, замечательные экспозиции, но один раз сходил - и все. А если регулярно проводить лекции, интерактивы для детей и взрослых, это может очень повысить интерес к музею! Сделать, например, тематические абонементы.
   Второй момент - грамотное освещение деятельности музея в соцсетях и на сайте. Очень сложно найти информацию.
6. проанализируйте доступность для инвалидов. Высокое крыльцо, не так легко забраться на него колясочникам.
7. Рекомендация всему Литкварталу: лучше освещать свою деятельность (соцсети, сайт, СМИ). Единый сайт вообще неинформативен, Сделать отдельные сайты для каждого музея и вести его так, чтобы легко можно было найти нужную информацию и уззнать новости о выставках и экспозициях
8. Снизить стоимость экскурсии для отдельных лиц. Сделать аудиогид
9. Сделайте нормальный сайт! Сайт объединенного музея неинформативен, там ничего не найти и не понять!
10. Музей прекрасный, но нужно продумать рекламу - о нем никто нигде не говорит, информации вообще нет ни в средствах массовой информации, ни на афишах города.
11. Лучше организовывать выставки, проходящие на базе музея. Несколько раз натыкались на несоответствие часов работы экспозиции и музея.
12. КОгда была в последний раз, обратила внимание, что в музее нет никакой интерактивности. Думаю, это было бы интересным дополнением экспозиции.
13. Сделать ниже стоимость экскурсий. 500 рублей, помимо входного - дороговато для одного человека.
    Еще предлагаю сделать единый билет на посещение музеев Екатеринбурга.
14. Замечательный музей! ОЧень интересные экспозиции и экскурсии. Единственное - цена несколько выше, чем в иных музеях такого плана. Боюсь, что это может отпугивать некоторых посетителей.
15. Спасибо, все нравится!
16. Поскорее бы закончилась пандемия и можно было приходить не боясь заразиться!
17. Оформите хотя бы несколько экспонатов для тактильного ознакомления из постоянной экспозиции музея.

18. Поставьте для посетителей кулер с водой, пожалуйста! И выдавайте бахилы покрепче, эти рвутся за 5 минут!
19. Всегда хорошо и на позитиве проходят новогодние праздники для детей! И в этом году непременно придем!
20. Спасибо, все нравится!
21. Все замечательно - экспозиции и выставки постоянно обновляются
22. Пожалуйста, выделите 1 день в неделю, чтобы работающие смогли посетить музей (работать до 20.00).
23. Все нравится, спасибо за ваш труд!
24. Нет предложений
25. Все хорошо.
26. Непонятно, куда идти, попадаешь сразу в экспозицию.
27. Очень понравилась экскурсия "Тайны вещей старого дома"!
28. предложений нет.
29. Всё понравилось!
30. Все хорошо
31. Нет предложений.
32. Музей Мамина -Сибиряка вообще не владеет информацией о том, какие у них запланированы мероприятия. На 27 октября должна быть обзорная экскурсия по музею, по крайней мере так было написано на сайте. Так как далеко живу, предварительно позвонила. На противоположном конце провода вообще не в курсе, что будет экскурсия, уверяли меня, что я не туда глядела и т.д. Написала прямо под объявлением об этой экскурсии претензию. И никакой обратной связи. Несерьёзно. Может закрыть этот музей, коль там не хотят работать?И вообще Литературный квартал не работает с сообщениями в соцсетях.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг. (график работы)
2. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие кулеров с питьевой водой, аудиогида).
3. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации (высокое крыльцо).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Необходимо улучшить информирование клиентов о музее, предлагаемых им услугах и экспозициях. В т. ч. увеличить присутствие музея в социальных сетях.**
2. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации.**
3. **Изменить график работы и отслеживать соответствие время экскурсии на сайте и в организации.**
4. **Обеспечить питьевой режим. Приобрести кулер с питьевой водой.**
5. **Необходим аудиогид. Особенно в период пандемии.**
6. **Рассмотреть возможность расширения количества новых программ, экспозиций, мероприятий на базе музея.**

Камерный литературно-музыкальный зал (Камерный театр)

Таблица № 62. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 23 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. нужно что-то делать с туалетами. Очередь даже в мужской.
2. По ощущениям, театр "замер в развитии" что-ли, сайт не обновляется почти, репертуар редкий, из нового только сплошные поэтические постановки, а ценник-очень приличный при всём при этом.
3. на мой взгляд, театру необходимо дорабатывать внутренний интерьер. Очень хочется в холлах увидеть фотогалерею актеров,
4. В сентябре (месячник пенсионеров) театр предоставляет существенные скидки на билеты - это плюс, но есть и минус - очень холодно в зрительном зале. Правда, гардеробщицы честно предупреждают о холоде. поэтому мы остались в верхней одежде и не замерзли. Но для атмосферы театрального спектакля это нонсанс.
5. Нужно сделать что-то с температурным режимом в зрительном зале. Несколько раз попадали то на духоту (летом), то в жуткий холод (осень-зима).
6. Решите вопрос с очередями в гардероб! Стояли почти полчаса!
7. доступность для людей с ограниченными возможностями. На данный момент нулевая. Либо затаскивать на руках, либо не ходить в театры вообще.
8. Установить кондиционеры в зрительном зале
9. Театр замечательный! Единственное, что неприятно удивило - в антракте спустились в кафе, взяли кофе, отстояв огромную очередь, но не смогли найти свободного места, чтобы сесть. Так и стояли с чашками на весу. Понимаю, что кафе в театре - это не главное, но для атмосферы и впечатления мне лично этого не хватило. Может быть есть варианты увеличить количество мест.
10. Очень маленький туалет с неприятными запахами. Очереди огромные, стоять долго
11. Прошу отрегулировать систему вентиляции. В зрительном зале очень душною второе отделение сидеть практически невозможно.
12. В интернете сложно найти информацию по деятельности театра. ТОлько сайты-агрегаторы предоставляют информацию. Единственный выход - звонить и узнавать, что не всегда бывает удобно. Думаю, что стоит увеличивать процесс представления театра в СМИ, на афишах города, и в Интернете
13. Сделайте нормальный сайт! Информации не найти! по запросу в поисковике вылезает сайт "объединенного музея писателей урала". Он пустой! ничего не понятно
14. нет предложений
15. Все замечательно
16. Мне не нравится шахматная рассадка и ограничения по продаже билетов
17. Делать упор на социальные сети и продвижение в них

18. Всё отлично! Успехов им!
19. Больше спектаклей - хороших и разных!
20. Все замечательно. Прихожу отдыхать душой и сердцем.
21. Меню кафе хотелось бы по обильней видеть
22. Все на уровне, даже не знаю, как улучшить
23. Вы идёте в правильном направлении, удачи

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Недостаточна открыта и доступна информация об организации на сайте и в социальных сетях.
2. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (некомфортный температурный режим, плохое состояние санитарно-гигиенических помещений).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Необходимо улучшить информирование клиентов о театре, новых постановках, программах и мероприятиях. Чаще обновлять сайт и развивать социальные сети.**
2. **Увеличить состояние санитарно-гигиенических помещений.**
3. **Улучшить температурный режим, установить кондиционеры.**
4. **Улучшить работу кафе.**

Показатель оценки по организации: **92,26**

Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**10**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**2**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**

Половозрастные характеристики респондентов

в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	10	22	32
18-30	54	128	183
31-45	94	187	281
46-55	15	66	81
Старше 55 лет	5	24	29
База по столбцу:	179	427	611

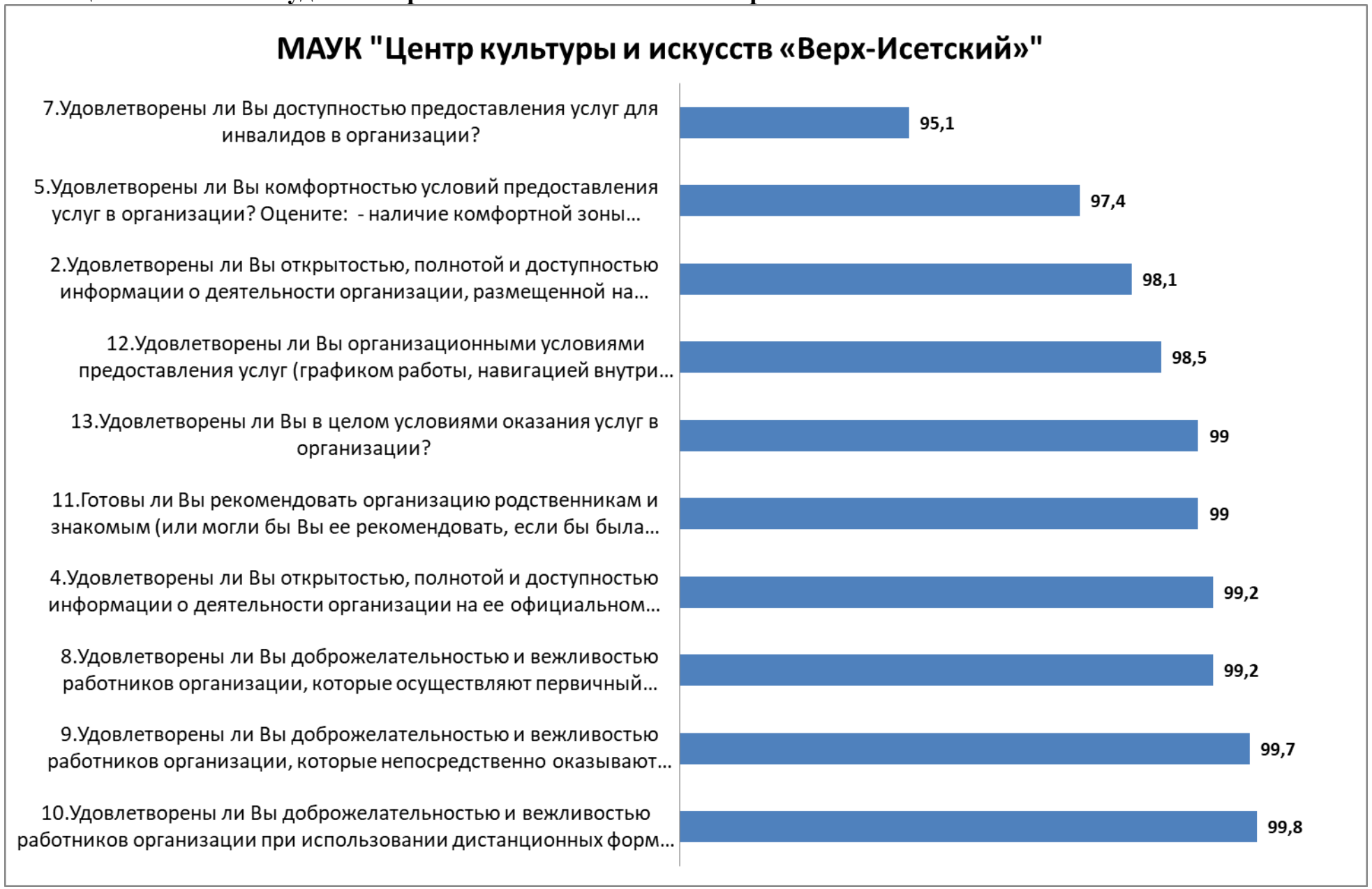
Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,51.
2. Открытость и доступность информации об организации культуры – 99,46.
3. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,19.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 63. Рейтинг показателей по критериям оценки по результатам ответов респондентов.

Таблица № 64. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 65. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	2,6
12.Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	2.Нет	1,5

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг.
2. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации.

Рекомендации

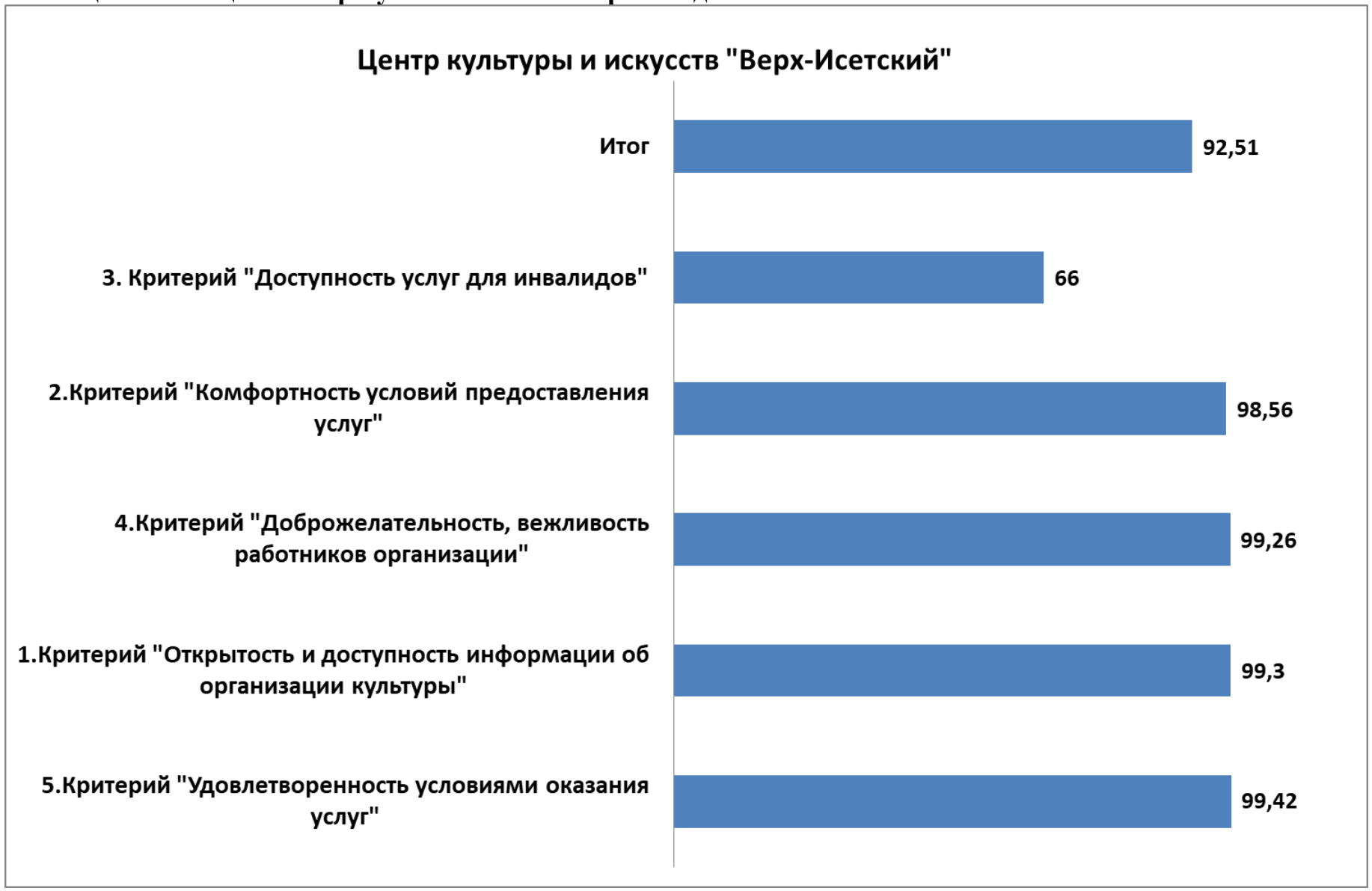
1. **Установка кулеров с питьевой водой.**
2. **Улучшение санитарно-гигиенических помещений.**
3. **Налаживание обратной связи на сайте организации и по телефону (Центр культуры и искусств «Верх-Исетский»).**

Таблица № 66. Рейтинг филиалов учреждения культуры по итогам показателей по организации.

Название филиала	Итоговая оценка
Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"	**92,51**
Культурно-досуговый центр "Буревестник"	**92,16**
Структурное подразделение "На Шевелёва"	**92,12**

Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"

Таблица № 67. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 24 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Стоит сделать туалет у гримёрный комнат.
2. Все отлично.
3. Привлекайте больше артистов
4. Продолжать совершенствоваться
5. Продолжать совершенствоваться
6. Мне все нравится, даже не знаю, что предложить
7. Все устраивает
8. Никаких
9. Почините ручки на дверях, а то кривые местами
10. Предложений нет, есть все необходимое
11. Всё здорово !
12. Все здорово!!!
13. Хотелось бы иметь возможность покупать билеты на концерты для детей на сайте
14. Снова возобновить работу буфета
15. хороший дк
16. Все хорошо
17. В дк очень хорошие концерты, хотелось бы ещё больше.
18. Сегодня мероприятие, но ни один тел не на связи. Через сайт тоже не дозвониться. Вообще нет обратной связи. Сегодня Фестиваль, а зрители, видимо не нужны. И инфо на сайте нет о проводимом мероприятии. Случайно узналс от знакомых, но никто нп знает, во сколько начало и на каких условиях пускают. Видимо, ариисы будут петь в пустой зал
19. Работать!!!
20. Нужен на сцену большой светоэкран. И как то увеличить размер сцены
21. Все хорошо. Спасибо
22. купите новое звуковое оборудование
23. Буфет
24. Все нравится.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие туалетов у гримерок, устаревшее звуковое оборудование и материально-техническое оснащение).
2. Недостаточная открытость и доступность информации об организации культуры на сайте.

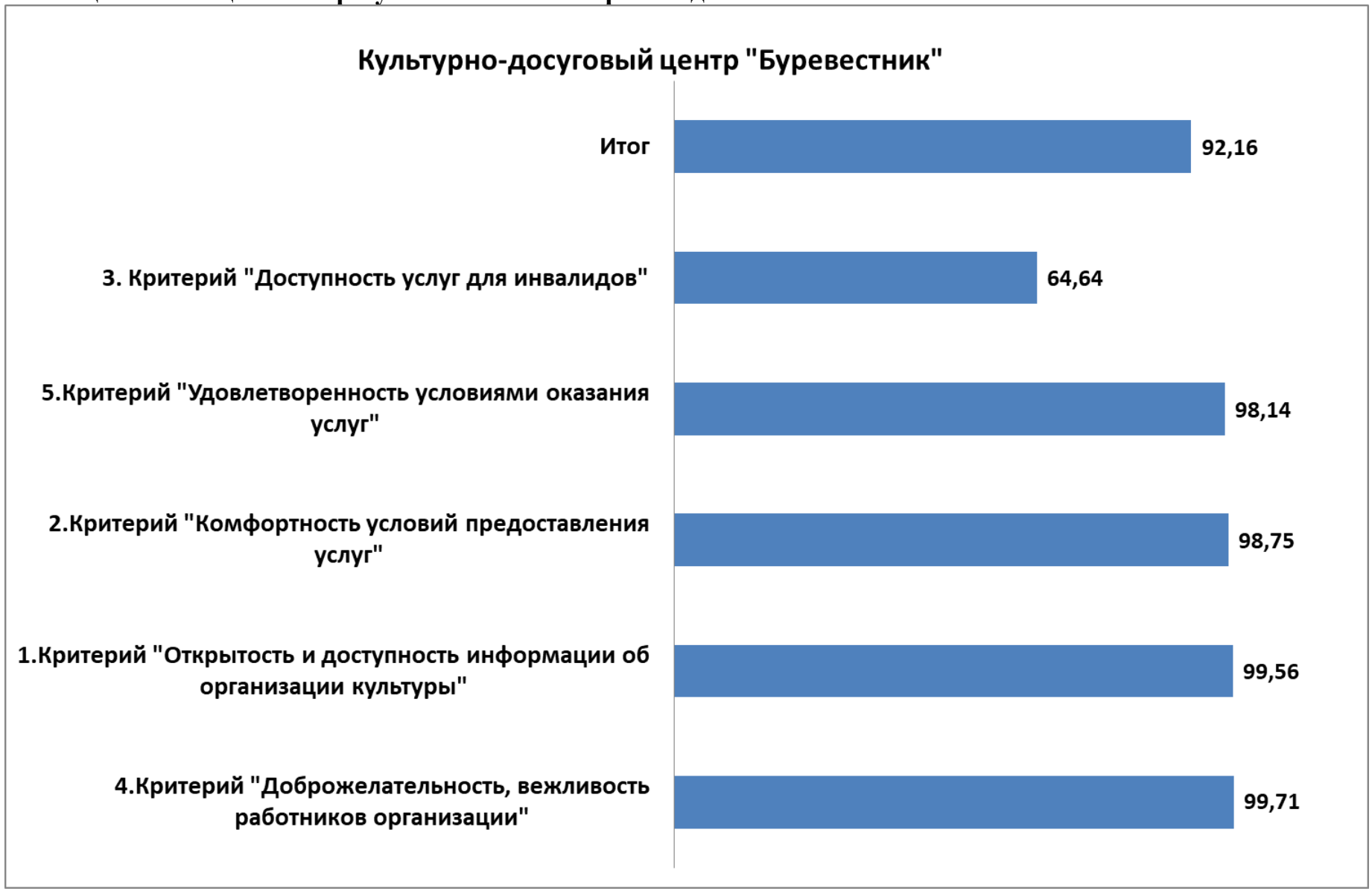
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Увеличение количества санитарно-гигиенических помещений.**
2. **Приобрести новое звуковое оборудование.**
3. **Обеспечить обратную связь на сайте организации и по телефону. Особенно в периоды крупных мероприятий.**
4. **Открыть буфет в организации.**
5. **Сделать возможным покупать билеты на сайте.**

Культурно-досуговый центр "Буревестник"

Таблица № 68. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 15 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Организовать доступную среду для инвалидов, сейчас она отсутствует.
2. В центре холодно, стены все облупились от старости, неуютно.
3. Продолжать совершенствоваться
4. Нужен капитальный ремонт. Нет питьевой воды.
5. Мало кружков, сделать ремонт
6. Все хорошо
7. Все отлично
8. Все супер
9. Спасибо, все отлично
10. Все в порядке
11. Все отлично
12. Спасибо, все отлично
13. Все отлично
14. Все устраивает
15. Нет воды

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие кулеров с питьевой водой, некомфортный температурный режим).
2. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов-колясочников.**
2. **Установка кулера с питьевой водой.**
3. **Улучшение температурного режима, установка обогревателя.**
4. **Сделать капитальный ремонт.**

Структурное подразделение "На Шевелёва"

Таблица № 69. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 5 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. повысить санитарное качество обслуживания. Неприятный запах в туалетах
2. Продолжать совершенствоваться
3. Хотелось бы питьевой воды в свободном дрступе
4. Все хорошо
5. Все устраивает

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие кулеров с питьевой водой, плохое состояние санитарно-гигиенических помещений).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Установить кулер с питьевой водой.**
2. **Улучшение санитарно-гигиенических помещений.**

Показатель оценки по организации: **91,12**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**10**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**3**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	10	20	30
18-30	61	63	124
31-45	41	110	153
46-55	20	56	78
Старше 55 лет	11	20	31
База по столбцу:	143	274	430

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 98,45.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 97,25.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 96,82.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 70. Рейтинг показателей по критериям оценки по результатам ответов респондентов.

Таблица № 71. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 72. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	22,8
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	8,1
12.Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	2.Нет	5,6
8.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	2.Нет	4,9

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации
2. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации
3. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг.
4. Наличие неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников.

Рекомендации

1. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации.**
2. **Наладить обратную связь (Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича).**
3. **Установка кулера с питьевой водой.**
4. **Улучшить материально-техническое оснащение, звуковое и световое оборудование.**

Таблица № 72. Рейтинг филиалов учреждения культуры по итогам показателей по организации.

Название филиала	Итоговая оценка
Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича	**92,70**
Структурное подразделение "Центр культуры и досуга "Садовый"	**89,54**

Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича

Таблица № 73. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 20 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Продолжать развиваться в лучшую сторону!
2. Прекрасное учреждение, ходим на мероприятия всей семьей
3. Нет предложений, все устраивает
4. Все супер! Развивайтесь в том же направлении!
5. на мой взгляд в зале пора поменять сиденья на более удобные и вообще сделать зал более ухоженным
6. в летнее время при проведении мероприятий в парке очень громко играет музыка, невозможно находиться в близлежащих домах
7. Раньше напротив дк ставили много горок на зиму ледяных и ставили как то одну железную, что дети подскакивали на ней. Брат подскочил и носом ударился, соответственно кровь побежала. Попросила охранника данного ДК дать что нибудь из аптечки, . Он сказал, что нет аптечки.
8. На выступлении звук не очень и отвратительный, не меняющийся свет. Портит выступление.
9. Второй день пытаюсь дозвониться по указанным телефонам и тишина. После 17-00 дозвонилась на номер 312-13-45, но там по интересующему меня спектаклю не смогли подсказать, а девушка, которая владеет этой информацией ушла пораньше, в 16-00. Звоню на следующий день в 13-00, тишина, хорошо, обед. Звоню в 14-30 и что, всё ещё обед? Отвратительно!
10. Нет питьевой воды, хотябы детям в кабинетах!
11. Хотелось бы больше мероприятий для молодежи
12. нет предложений
13. нет предложений
14. нет предложений
15. кружки для взрослых хотелось бы
16. кулер с водой в фойе поставить
17. нет предложений
18. нет предложений -все устраивает
19. У меня предложение по парку. Возможно ли перенести киоск, который находится около естественной горки, с которой всегда зимой скатываются дети? Очень часто скатываются прямо на него и получают ушибы. Лучше сделать перенос до, а не после какой нибудь серьезной травмы. Впереди зима, снег выпал, уже катаются.
20. Работайте с социальными сетями. Иногда пишешь вопросы и не получаешь ответы.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие кулеров с питьевой водой, устаревшее материально-техническое оснащение).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Необходимо улучшить информирование клиентов об организации, предлагаемых ею услугах и проводимых мероприятиях, в том числе развивать социальные сети, сайт и обеспечить их оперативное обновление.**
2. **Обеспечить обратную связь с клиентами.**
3. **Наладить питьевой режим. В частности, установить кулеры с питьевой водой.**
4. **Улучшить материально-техническое оснащение, звуковое и световое оборудование.**

Структурное подразделение "Центр культуры и досуга "Садовый"

Таблица № 74. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Хочу ходить чаще
2. Так держать

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации.**

Показатель оценки по организации: **93,40**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**10**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**1**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	15	12	27
18-30	53	96	149
31-45	84	222	306
46-55	55	149	204
Старше 55 лет	46	56	102
База по столбцу:	256	538	795

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 100.
2. Комфортность условий предоставления услуг – 99,95.
3. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,79.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 75. Рейтинг показателей по критериям оценки по результатам ответов респондентов.

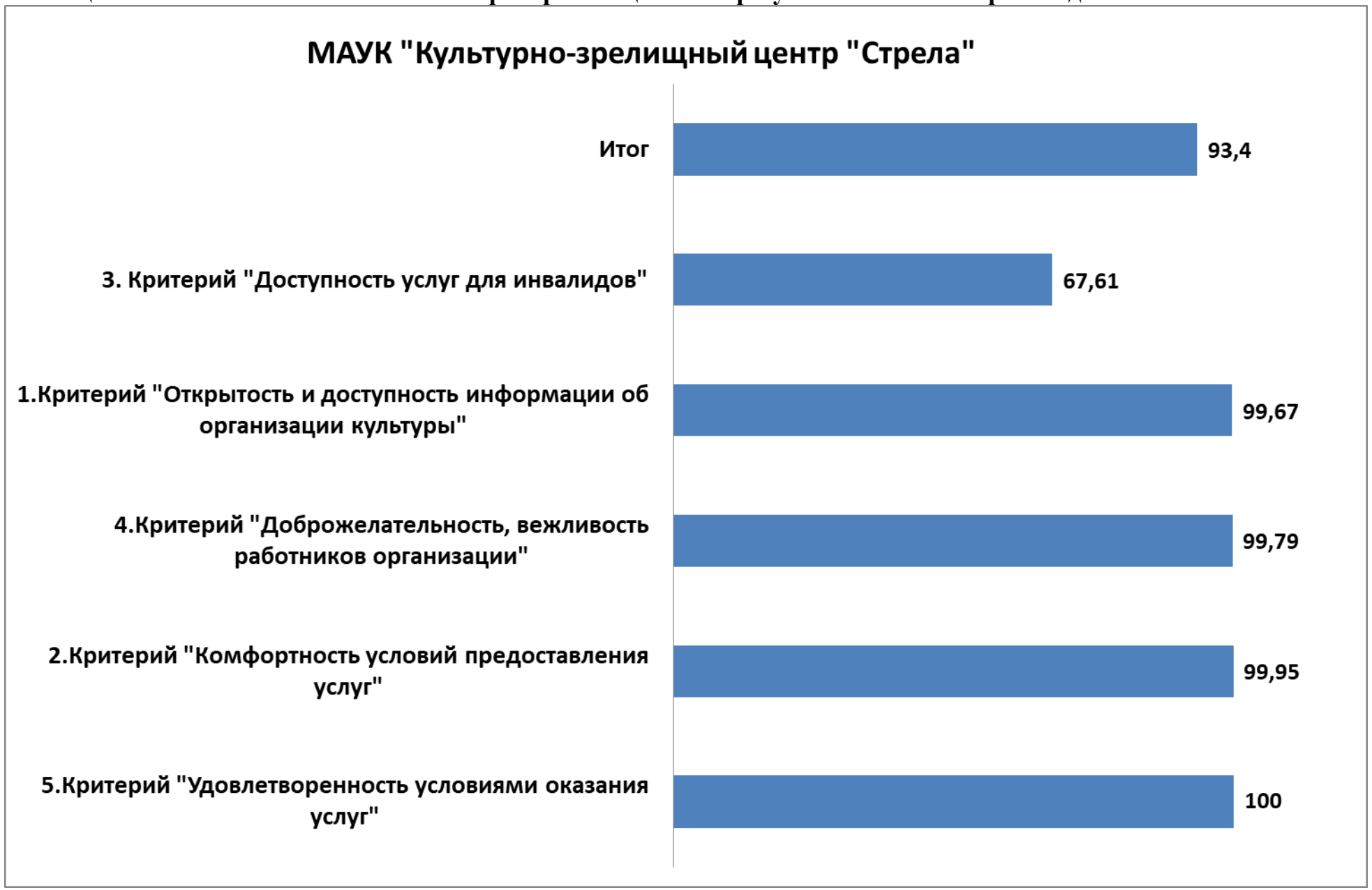


Таблица № 76. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 77. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
8.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	2.Нет	0,5

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников, которые осуществляют первичный контакт.

Рекомендации

1. **Улучшение санитарно-гигиенических помещений.**
2. **Сделать более удобным сайт учреждения и обеспечить его постоянное и актуальное обновление.**

Таблица № 78. Рейтинг филиалов учреждения культуры по итогам показателей по организации.

Название филиала	Итоговая оценка
Дом культуры "Сортировочный"	**93,45**
Культурно-зрелищный центр "Стрела"	**93,36**

Культурно-зрелищный центр "Стрела"

Таблица № 79. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 9 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Несколько раз попадали на отсутствие туалетной бумаги
2. Спасибо за душевный подход
3. Молодцы!
4. Спасибо всем тем, кто работает в центре.
   Вы большие молодцы!
5. Какие молодцы, работники Стрелы. У них все простенько, без евро ремонтов. Но для нас Стрела - как дом родной. Здесь всегда чисто и уютно.
   Спасибо за ваш труд!!!
6. Нет
7. Нет
8. Нет
9. нет таких

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (плохое состояние санитарно-гигиенических помещений).

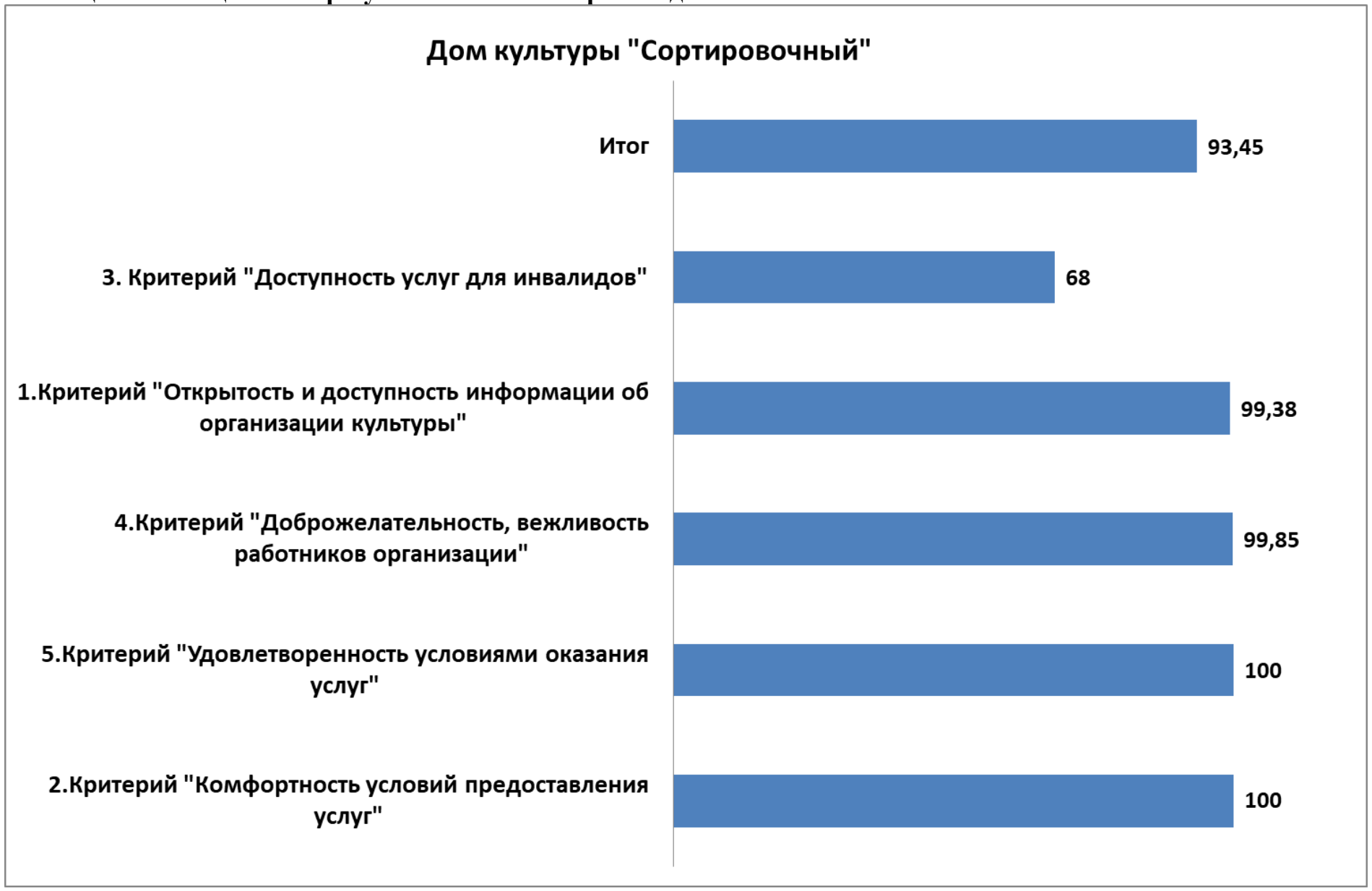
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Улучшение санитарно-гигиенических помещений.**

Дом культуры "Сортировочный"

Таблица № 80. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 3 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Так и не смог найти сайт. Он вообще существует? Поисковики выдают разные описания, но официальной площадки не обнаруживают. на 2 Гисе информации тоже нет.
2. Работники Дома культуры "Сортировочный" всегда доброжелательны и отзывчивы.
   Люблю приходить сама и приводить своего ребенка в этот центр развития творчества.
   Молодцы ребята!!!
3. Коллектив хороший, доброжелательные сотрудники!

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности доступностью информации на сайте об организации культуры.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Необходимо улучшить информирование клиентов об организации, предлагаемых ей услугах и мероприятиях. В частности, сделать более доступным предоставление информации на сайте.**

МАУК "Культурно-досуговый центр "Дружба"

Показатель оценки по организации: **85,02**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**10**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**2**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	1	3	4
18-30	17	48	65
31-45	37	135	172
46-55	20	48	68
Старше 55 лет	14	37	51
База по столбцу:	89	274	364

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,6.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 97,91.
3. Открытость и доступность информации об организации культуры – 97,59.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 81 Рейтинг показателей по критериям оценки по результатам ответов респондентов.

Таблица № 82. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 83. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	22,8
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	22,2
12.Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	2.Нет	3,0

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации.
2. Наличие неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
3. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг.

Рекомендации

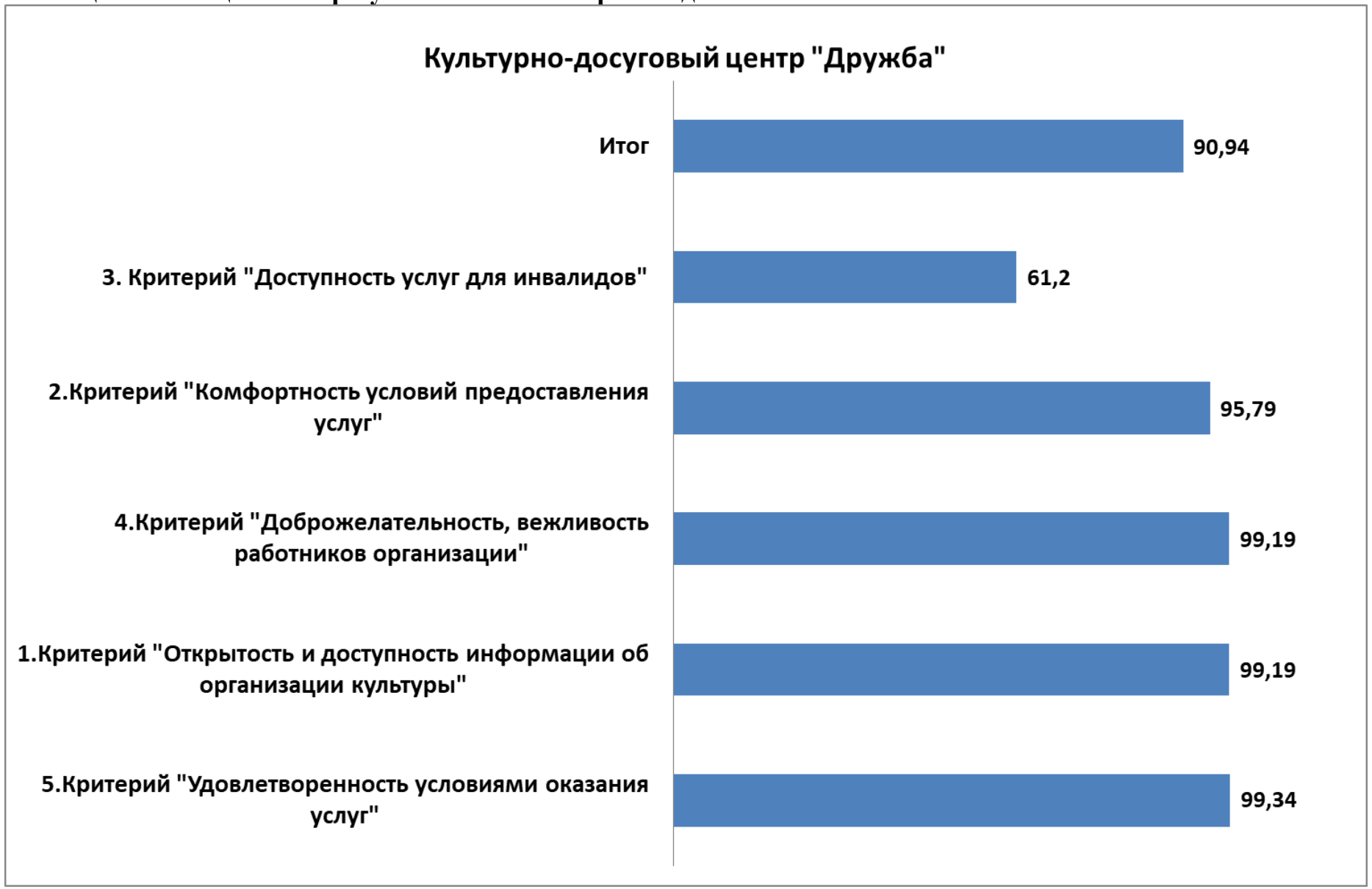
1. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации, приобрести пандусы.**
2. **Обеспечить нормальный питьевой режим. В частности, установить кулеры с питьевой водой.**
3. **Улучшить температурный режим.**
4. **Отремонтировать входные группы, санитарно-гигиенические помещения.**
5. **Сделать возможным бронировать и приобретать билеты онлайн (Культурно-досуговый центр «Дружба»)**
6. **Улучшить зону отдыха (Структурное подразделение на Сурикова).**

Таблица № 84. Рейтинг филиалов учреждения культуры по итогам показателей по организации.

Название филиала	Итоговая оценка
Культурно-досуговый центр "Дружба"	**90,94**
Структурное подразделение на Сурикова	**79,10**

Культурно-досуговый центр "Дружба"

Таблица № 85. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 68 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Хорошее заведение концерты отличные нет туалета дляинвалидов
2. Когда посещали КДЦ, в туалетах не всегда была туалетная бумага и мыло. Учитывая, что большую часть дня там проводят дети, это является необходимостью!
3. Здание нуждается в ремонте
4. Поставить кулер на 1 этажё
5. Начать бронирование и продажу билетов на концерты и спектакли через интернет
6. Понимаю, что площадь Центра не позволяет открывать большее количество кружков. Желаю, чтобы здание получило дополнительные площади за счёт расширения.
7. предложений нет
8. Все устраивает
9. ВСЕ ОТЛИЧНО
10. Меня все устраивает
11. Побольше мероприятий для тех, кому за...
12. Во время мероприятий часто в зале бывает прохладно. Хотелось бы, чтобы был решён вопрос отоплении помещения.
13. Зимой холодно в зале
14. Все отлично!
15. Расширение спектра услуг для взрослых и детей.
16. все нормально
17. все супер!
18. хожу на вечера караоке, очень довольна, отличный выбор песен, ведущие приятные и атмосфера очень доброжелательная, спасибо!
19. Чаще устраивать концерты и караоке для взрослых, люблю Дружбу
20. и так все продуманно
21. без предложений
22. нет
23. все отлично

24. все устраивает
25. нет предложений
26. все отлично
27. все прекрасно
28. все уже продумано
29. все прекрасно
30. все устраивает,предложений нет
31. УДОВЛЕТВОРЕНА ВСЕМ
32. ВСЕ УЖЕ ПРОДУМАНО ХОРОШО
33. НЕТ
34. ТАК. ВСЕ УЖЕ ПРЕДУСМОТРЕНО,МОЛОДЦЫ.
35. ВСЕ КЛАССНО
36. ВСЕ УСТРАИВАЕТ
37. ВСЕ ПРЕКРАСНО
38. бронировать билеты на сайте
39. Сделать кассу у входа
40. Не хватает куллеров с питьевой водой
41. Поставьте хотя бы один куллер с питьевой водой
42. Меня и ребенка все устраивает, чисто уютно всегда доброжелательный персонал. Спасибо!
43. Наш любимы клуб, пусть развивается и радует нас новыми спектаклями!
44. Требуется ремонт туалета, коридора и мало места для хранения верхней одежды детей.
45. Ремонт крыльца был бы кстате
46. установите куллеры с водой
47. Требуется ремонт в туалете и коридоре, а детям на занятиях рисования не хватает детских мольбертов.
48. побольше концертов с хореографическим коллективом "Скоморохи"
49. Хотелось бы более комфортную зону переодевания для детей- мало посадочных мест, мало вешалок,и ремонт уже изжил свое предназначение. ужасный туалет-грязный, воняет, нет мыла и сушки для рук, учитывая что это для детей, раковина очень высоко, на унитаз не присесть, и постоянная очередь. С эти явно нужно, что то решать
50. очень нужен ремонт в туалете!!!! а так же холле (коридоре)
51. Ремонт туалета,обустройство места ожидания.
52. Необходим ремонт мест общего пользования - туалетов, коридоров, мест ожидания, раздевалок
53. Неудовлетворительное состояние туалета и коридора. Требуется ремонт.
54. Крайне важен капитальный ремонт сан узла, дети маленькие, ходят самостоятельно и то в каком состоянии туалет в детском учреждении это не мыслимо. Унитазы не рабочие, стоит запах, раковина высоко, воду включить проблематично, барашки не крутятся. Мыло нет не говоря уже о полотенцах бумажных.
    Сделать ремонт и выделить доп средства для надлежащей эксплуатации то есть платить уборщице чтоб следила.
55. Требуется ремонт туалетной комнаты, коридоров.
56. Провести ремонт в коридоре и туалете

57. все вроде устраивает,спасибо
58. все ок
59. все устраивает
60. Сделать ремонт в коридоре и туалете
61. Требуется ремонт во входящей зоне и туалете ! Просто кошмар !
62. Необходим ремонт в туалете и коридоре!
63. Хотелось чтоб сделали ремонт в коридоре и туалете
64. буфет постоянный
65. Бронирование билетов на сайте
66. Все устраивает
67. Все устраивает
68. Больше детских кружков и спектаклей, очень нравится !

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие кулеров с питьевой водой, кофе машины, плохое состояние санитарно-гигиенических помещений).
2. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации (отсутствие пандусов, условий доступности для лиц с ограниченными возможностями).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации, приобрести пандусы.**
2. **Обеспечить нормальный питьевой режим. В частности, установить кулеры с питьевой водой.**
3. **Улучшение температурного режима, установка обогревателя.**
4. **Провести ремонт крыльца и санитарно-гигиенических помещений, особенно туалетов.**
5. **Сделать возможным онлайн бронирование и приобретение билетов.**

Структурное подразделение на Сурикова

Таблица № 86. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 65 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Улучшить состояние санитарно-гигиенических помещений (на данный момент состояние данных помещений неудовлетворительное) и состояния холла (произвести ремонт холла). Отсутствует доступная питьевая вода.
2. Необходим ремонт коридора и туалета
3. Точные расписания всех предоставляемых услуг на информационной доске в фойе, проведение ремонтных работ в санузле, увеличение зоны гардероба
4. Очень проблематично (особенно женскому полу) ходить в туалет - требуется серьезный ремонт и замена сантехники. Требуется серьезный ремонт коридоров, местами небезопасны, вид непрезентабельный, удручающий.
5. 1. Очень грязный и смердящий туалет, для жктей очень не удобно:
   высокая раковина
   Грязные унитазы зачем2 непонятно, если нет дверей на кобинках.
   Отсутствует мыло и сушка для рук.
   Постоянная очередь
   2. Некомфортная зона ожидания- переодевания деток. Мало посадочных мест,
   3. Нет нормальной вешалки, постоянно все занято и родители оставляют на сидениях, а другой группе в итоге присесть негде, чтоб переодеть ребенка.
   Стены уже все осыпаются.
6. Сделать ремонт в туалете и коридоре на первом этаже
7. Туалет для детей в ужасном состоянии!!! Необходим ремонт. Также хотелось бы, чтобы и коридор на первом этаже привели в нормальное состояние. Сейчас на него без слёз не взглянешь.
8. Коридор и санузел требуют ремонта и в последнем необходимо наличие предметов гигиены в постоянном доступе (бумага, мыло, одноразовые полотенца, антисептик, накладки на круг).
   По хорошему, нужен еще один санузел- учащихся много, плюс родители. Нет комфортной зоны ожидания, раздевалки.
9. Организовать более комфортную зону ожидания и отремонтировать 1 этаж, особенно туалет
10. Требуется ремонт туалетов и зоны ожидания по ул. Сурикова , 31
11. Необходимо сделать ремонт в туалете и коридоре
12. Хотелось бы чтобы был сделан ремонт в туалете, коридоре.
13. Отремонтировать туалетные комнаты для детей Сурикова, 31.
    Больше мест для раздевания детей (вешалки)

14. Необходим ремонт в санузле и коридоре в Доме культуры на Сурикова, 31
15. Зона ожидания для родителей очень мала, в холлах необходим ремонт, приходится ждать детей на улице, не хватает скамеек/вешалок для одежды.
    - питьевой воды нет,
    - в туалете единственном доступном на все здание нет горячей воды, туалетной бумаги, там очень грязно и сыро, что естественно при такой загруженности. Необходим ремонт и второй туалет как минимум, так как в один единственный туалет всегда очередь.
16. Все хорошо, но требуется ремонт в туалете и коридоре
17. Необходим ремонт в туалете!!!
18. Плохие условия в санузле, унитазы поломаны, отсутствует туалетная бумага, запах. В коридоре и холле первого этажа зимой очень холодно, требуется ремонт, отсутствует кулер с питьевой водой
19. Ремонт обновить
20. Туалет требует ремонта
21. Хотелось бы улучшить условия в плане ремонта. Туалет, коридор (зона ожидания) не в лучшем состоянии.
22. Необходим ремонт помещений общего пользования: коридоры, замена старых скамеек (торчат гвозди), ! ремонт туалета! Обеспечение в туалете гигиенич средств: туалетная бумага, мыло, сушка для рук.
23. Требуется ремонт в коридоре и туалете. Дети переодеваются в коридоре, нужны раздевалки
24. Сделать ремонт в коридоре
25. Пожалуйста отремонтируйте туалет и коридор на первом этаже!
26. Нужен ремонт в туалете!!!! И мыло обязательно!!!! И туалетная бумага!!!! Малыши ходят в туалет, даже руки нечем помыть!!!
27. Необходим капитальный ремонт туалетов и кордиоров!!!
28. Просьба сделать ремонт в санузле на первом этаже
29. Сделать ремонт в туалете и коридоре
30. Необходим срочный ремонт туалета и коридора
31. Отремонтировать туалет! В ужасном состоянии ! Мыла и бумагу не видела
32. Пожалуйста сделайте косметический ремонт в зоне ожидания детей и в туалете
33. По вопросу 5. Наличие питьевой воды? Не видела. Хорошо бы отремонтировать туалет, сменить унитазы, в бачке механизм для смыва воды частично отломан и сложно брать. Коридор тоже можно отремонтировать было, при входе сделали ремонт, а там нет .
34. Необходим ремонт в туалетах и коридоре
35. Требуется ремонт коридора и туалета! Дети ходят в такой ужасный туалет!
36. Хотелось бы,чтобы сделали ремонт в туалете.
37. В КДЦ нет нормального туалета для детей, так так единственный туалет в отвратительном состоянии и он один на два этажа, лишний раз туда не ходим, так как там всегда грязно, нет горячей воды и всегда очередь, так как его элементарно не хватает на всех кто одновременно посещает занятия в КДЦ.
    Второй туалет с санитарной комнатой закрыт на ключ, туда нет доступа.
    Условий для посещения КДЦ маломобильных групп населения тоже нет.
38. Обеспечить комфортную зону отдыха (ожидания);
    Обеспечить нормальные раздевалки для участников, так как приходиться раздеваться до купальников прямо в коридоре напротив входной двери.
    Нет в наличии питьевой воды;
    Плохое качество санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);

Очень плохое санитарное состояние помещений организаций, хотелось бы хорошие туалеты чистые без запаха, т. к там находятся дети:

39. В филиале на Сурикова 31 требуется ремонт в сан.узле (!!!) и коридоре на 1 этаже
40. Нужен обязательный ремонт сан узла и коридора. В туалет даже заходить страшно, дети терпят чтоб не одить туда.
41. Ремонт в туалете
42. Дети ходят в очень грязный, дурно пахнущий туалет. Выходя с танцев у девочек нет даже туалетной бумаги, а в туалетах нет сидений на унитазах. Коридоры давно требуют ремонта. Нигде нет расписания работы кружков.
43. Нужен ремонт в коридоре на первом этаже и в санузеле на первом этаже. В туалете нет туалетной бумаги, мыла.
44. Состояние общего коридора ужасное, стены, пол и потолок на 1 этаже не ремонтировали много десятилетий.
    Скамейка вдоль окна (закрывающая трубу отопления) разваливается, есть риск ожога детей!
    Туалет один, с 2 унитазами, все требует ремонта!
    Есть второй санузел, но он закрыт, видимо там все ещё хуже.
    Прошу провести ремонтные работы в детском учреждении, т.к. дети должны не только красиво танцевать, но и жить в красивой среде!
    С уважением, Дорошенко Тарас Олегович.
45. Произвести ремонт в коридорах и туалете.
46. Просим сделать ремонт в туалете и коридоре.
47. Необходим ремонт в коридоре и туалете ДК, для детей такие условия недопустимы
48. Отремонтировать коридор и туалеты. Туалет не убирается и в плохом состоянии
49. Туалет в плохом состоянии, нет бумаги. Сиденья для переодевания детей старые, из них торчат гвозди. Услуги оказаны хорошо, но условия для посещения оставляют желать лучшего (требуется ремонт).
50. Сделайте ремонт в туалетной комнате
51. Добрый день! Очень нужен ремонт в туалетных комнатах!!! И коридоре.
52. Требуется ремонт зоны коридора и туалетов!!!!
53. Ремонт в туалете и коридоре !!!
54. Очень хочется ремонта в коридоре и туалете
55. Требуется ремонт в коридоре и туалете
56. В дк на Сурикова 31 давно необходим ремонт на 1м этаже! Включая туалет. Место очень популярно, много детей, в частности дошкольного возраста, для которых состояния сан.узла особенно важно! Первый этаж - это позор, это "привет из СССР" в 21 веке. Стыдно иметь такой ремонт. Вернее, его отсутствие. К руководству дк и педагогам претензий нет: всегда на связи, отзывчивы, доброжелательны.
57. Сделайте, пожалуйста, ремонт в туалете на Сурикова, 31. Невозможно пользоваться. Обеспечьте гигиеническими принадлежностями: туалетная бумага, мыло.

    Ещё огромный минус- отсутствие раздевалки для малышей. Переодеваем детей прямо в коридоре: двери постоянно открываются, с улицы холод, дети в купальниках. На лавочках в коридоре (которые встроенные к батарее) торчат гвозди, уже один купальник порвали.
    Таким образом, ещё и Коридор нуждается в ремонте с выделением зоны для переодевания.
58. Необходим реморт в туалете
59. Ремонт в коридоре, ремонт в туалете, наличие туалетной бумаги, потому что дети маленькие.
60. Ремонт!!! Раздевалка и туалетные комнаты!
61. Добрый день, зданию на Сурикова 31 необходим ремонт в туалете и в коридоре.
62. Воды питьевой нет для детей
    Фойе и коридор к туалету требует ремонта

А туалет для детей в ужасном состоянии ! И повесьте зеркало там

63. хотелось бы ремонта в туалете. Горячей воды не предусмотрено, бумаги, полотенец. Дверей в конце концов(((
64. Необходимо сделать ремонт в туалете и ведущем к нему коридоре на первом этаже
65. Ремонт в местах общего пользования!!! Кабинеты для занятий отличные, коридор - ужас!!!

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие кулеров с питьевой водой, ремонта, плохое состояние санитарно-гигиенических помещений).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать капитальный ремонт помещений. По возможности оперативно, отремонтировать туалет и коридор.**
2. **Сделать комфортной зону отдыха.**
3. **Обеспечить нормальный питьевой режим. В частности, установить кулеры с питьевой водой.**

Показатель оценки по организации: **89,55**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**9**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**1**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	36	87	123
18-30	26	65	91
31-45	17	24	41
46-55	10	26	36
Старше 55 лет	5	7	12
База по столбцу:	94	209	303

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 98,89.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 98,47.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 96,12.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 87. Рейтинг показателей по критериям оценки по результатам ответов респондентов.

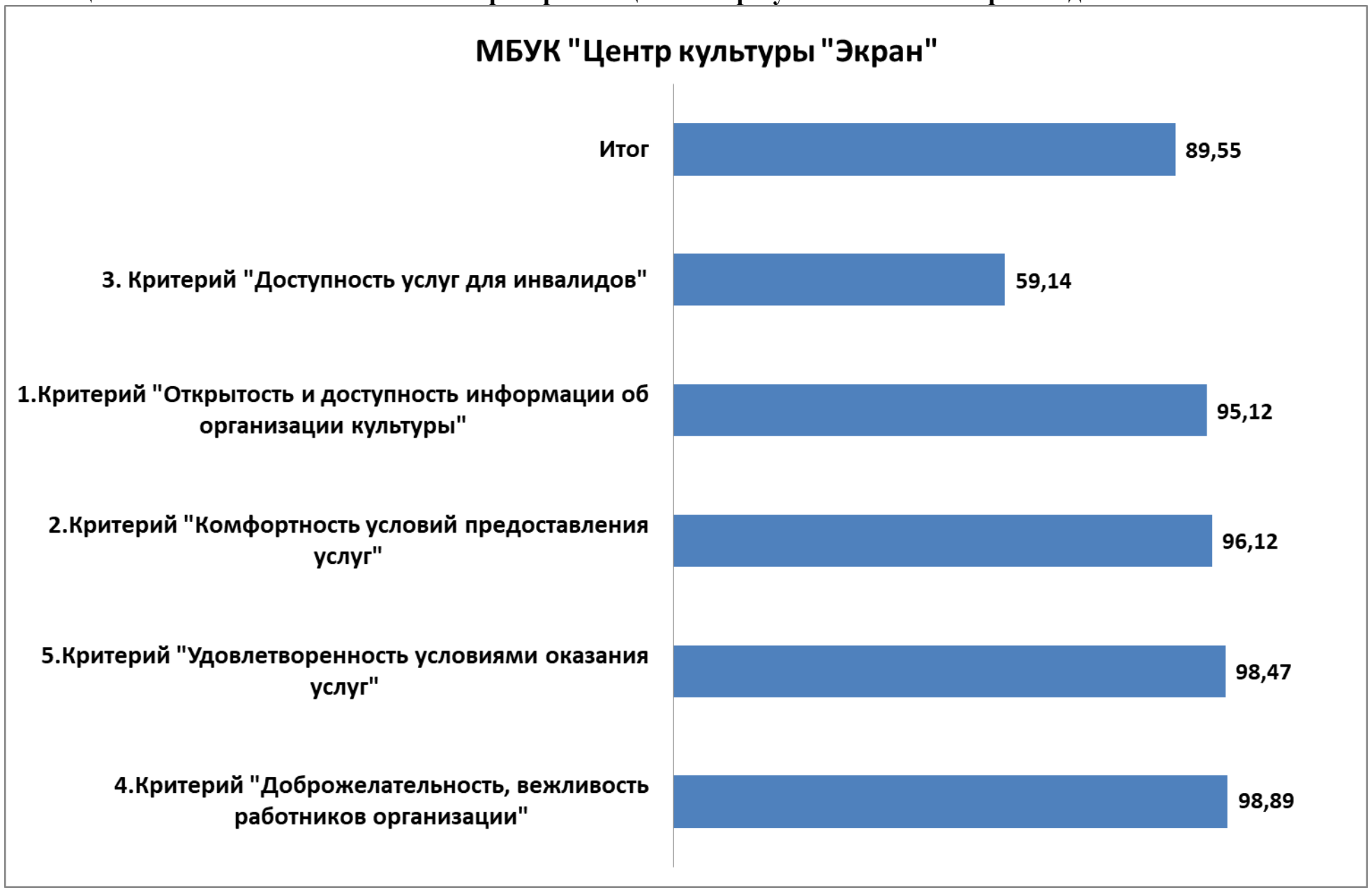


Таблица № 88. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 89. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	3,3
12.Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	2.Нет	2,6

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации.
2. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг.

Рекомендации

1. **Улучшить навигацию внутри организации.**
2. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов. (Центр культуры «Экран»).**

Таблица № 90. Рейтинг филиалов учреждения культуры по итогам показателей по организации.

Название филиала	Итоговая оценка
Центр культуры "Экран"	**92,01**
Структурное подразделение на ул. Инженерная, 48	**87,09**

Центр культуры "Экран"

Таблица № 91. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 2 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Все суперпупер
2. Искренних улыбок и благодарных посетителей! Мы всей семьей с большим удовольствием посещаем ваши мероприятия.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать более доступным предоставления услуг для инвалидов.**

Структурное подразделение на ул. Инженерная, 48

Таблица № 92. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 1 ответ) позволил выявить рекомендацию, которую можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. не хватает навигации по зданию

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг в учреждении (отсутствие навигации).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Улучшение навигации внутри организации.**

Показатель оценки по организации: **90,69**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**8**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**1**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	15	14	29
18-30	19	36	55
31-45	49	82	131
46-55	48	86	137
Старше 55 лет	35	107	143
База по столбцу:	174	352	536

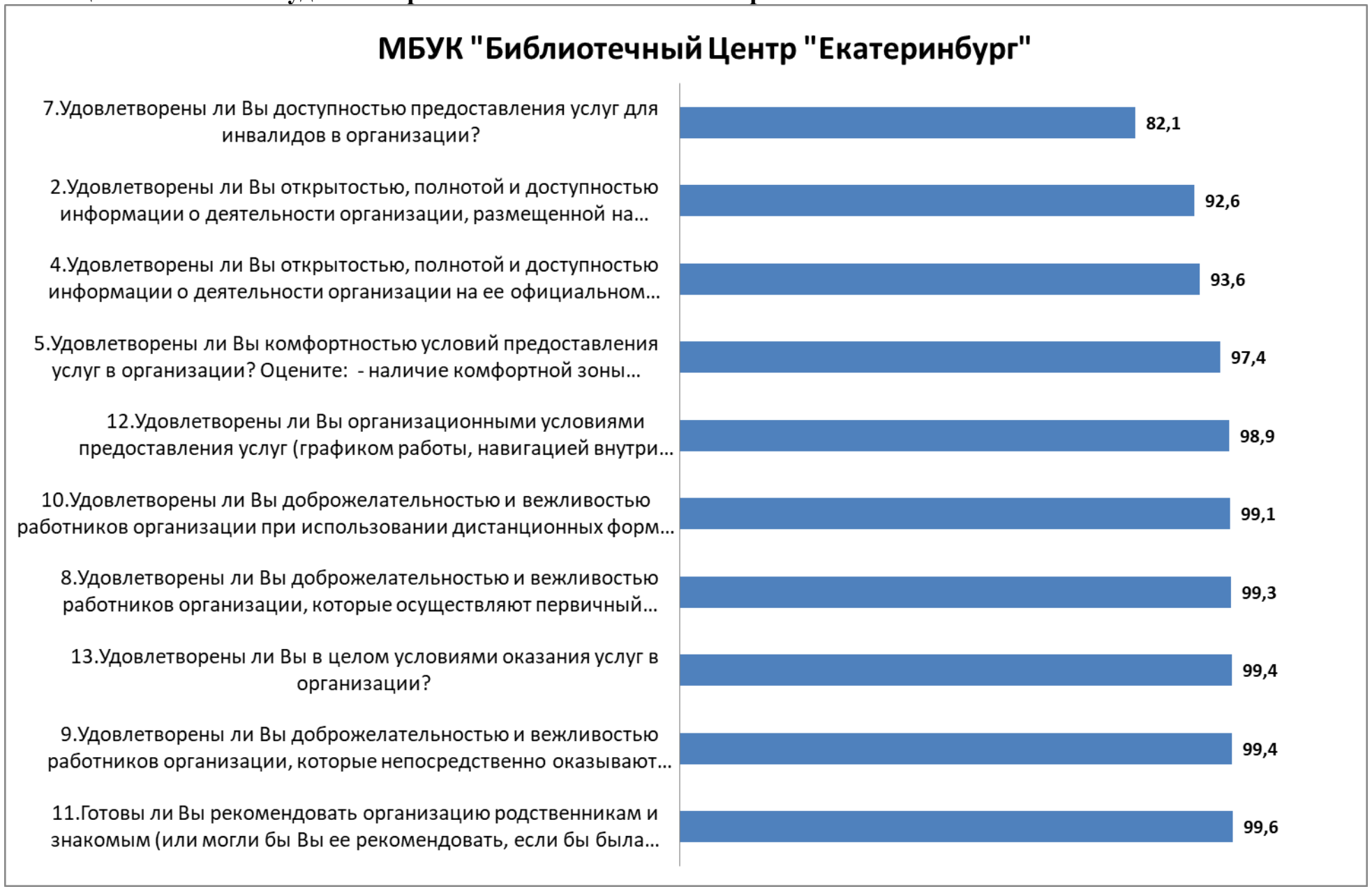
Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,3.
2. Доброжелательность, вежливость работников организации - 99,22.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 98,41.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 93. Рейтинг показателей по критериям оценки по результатам ответов респондентов.

Таблица № 94. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 95. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	7,5
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	2,6

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации
2. Наличие неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.

Рекомендации

1. **Обновление книжного фонда.**
2. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации, оборудовать пандусы.**
3. **Улучшить температурный режим.**
4. **Ремонт помещения, крыльца, крыши.**
5. **Повысить комфортность зон ожидания и чтения. В частности, приобрети новые осветительные приборы и комфортную мебель.**

Таблица № 96. Рейтинг филиалов учреждения культуры по итогам показателей по организации.

Название филиала	Итоговая оценка
Библиотека № 3	**92,37**
Библиотека № 1	**91,21**
Библиотечный Центр "Екатеринбург"	**90,14**
Библиотека № 2	**89,05**

Библиотечный Центр "Екатеринбург"

Таблица № 97. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 42 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. книг современных авторв
2. внутри вид поменять
3. нужен ремонт здания
4. пока не знаю
5. нет
6. Все замечательно)
7. все хорошо
8. ремонт надо бы и книг
9. больше книг Круза Новикова сЕменова
10. предложений нет
11. Здесь лучше чем в Горького, не закрывать!
12. Нету
13. возобновить школу развития для детишек
14. нет
15. Все нормально
16. Трудно зайти на крыльцо весной сосульки и боишься упасть
17. уединенные зоны для чтения
18. восстановить буккросинг
19. больше книг Злотникова!
20. Хорошая библиотека! сотрудники всегда добры, но мебель бы поменять
21. всё нравится
22. больше книг, света мало, комфорта мало
23. нужен доступ е фонду после пандемии
    нужен ремонт и хорошее крыльцо тоже
24. Все замечательно. Спасибо!

25. всё устраивает
26. Побольше новинок в части детской литературы
27. Может можно добавить немного света для просмотра стендовых выставок.
    А в целом - все хорошо. Спасибо.
28. Здравствуйте, уважаемые Сотрудники библиотеки.
    Спасибо за ваше чуткое, заботливое отношение к посетителям, за ваш труд нести культуру и гуманные духовные ценности для людей.
    За создание комфортных условий при посещении вашей библиотеки.
    Иногда, у меня возникали моменты, которые, может быть, можно вполне исправить. Сложности возникли в недостаточности освещения при просмотре выставок. Не всегда работали лампы освещения в этом месте.
    И еще, если можно, при работе за столом с корреспонденцией, воспользоваться настольной лампой. С годами уже хуже вижу и дополнительная подсветка была бы не лишней.
    Благодарю Вас за заинтересованность в нашем мнении и желание максимально улучшить условия посетителей.
29. Это лучшая библиотека города! Сохранение и развитие библиотеки - приоритетное дело! Желаю успехов!
30. Установить кулер с питьевой водой, более комфортные зоны ожидания и чтения.
31. Продолжать развивать выставочную деятельность. Творческих успехов
32. 1.на сайте инф-ть о поступлении новинок с аннотацией, и о номиинантах премий
    2.чётче орган-ть очередь на наиб.востребованные книги не б.2 -х
    недель
33. Все хорошо
34. Сердечная благодарность всем сотрудникам Библиотечного центра «Екатеринбург» за отличную работу! Всегда поддерживайте высокий уровень вашей работы!
35. всё устраивает как есть.
36. Всё устраивает
37. расширить ассортимент книг за счет современных изданий
38. Всё отлично!
39. Все хорошо!
40. Необходимо отремонтировать помещения, крышу над книжным хранилищем. Необходим современный ремонт и создание современного комфорта.
41. Открыть кафе
42. Обновление книжного фонда

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие кулеров с питьевой водой, комфортной мебели).

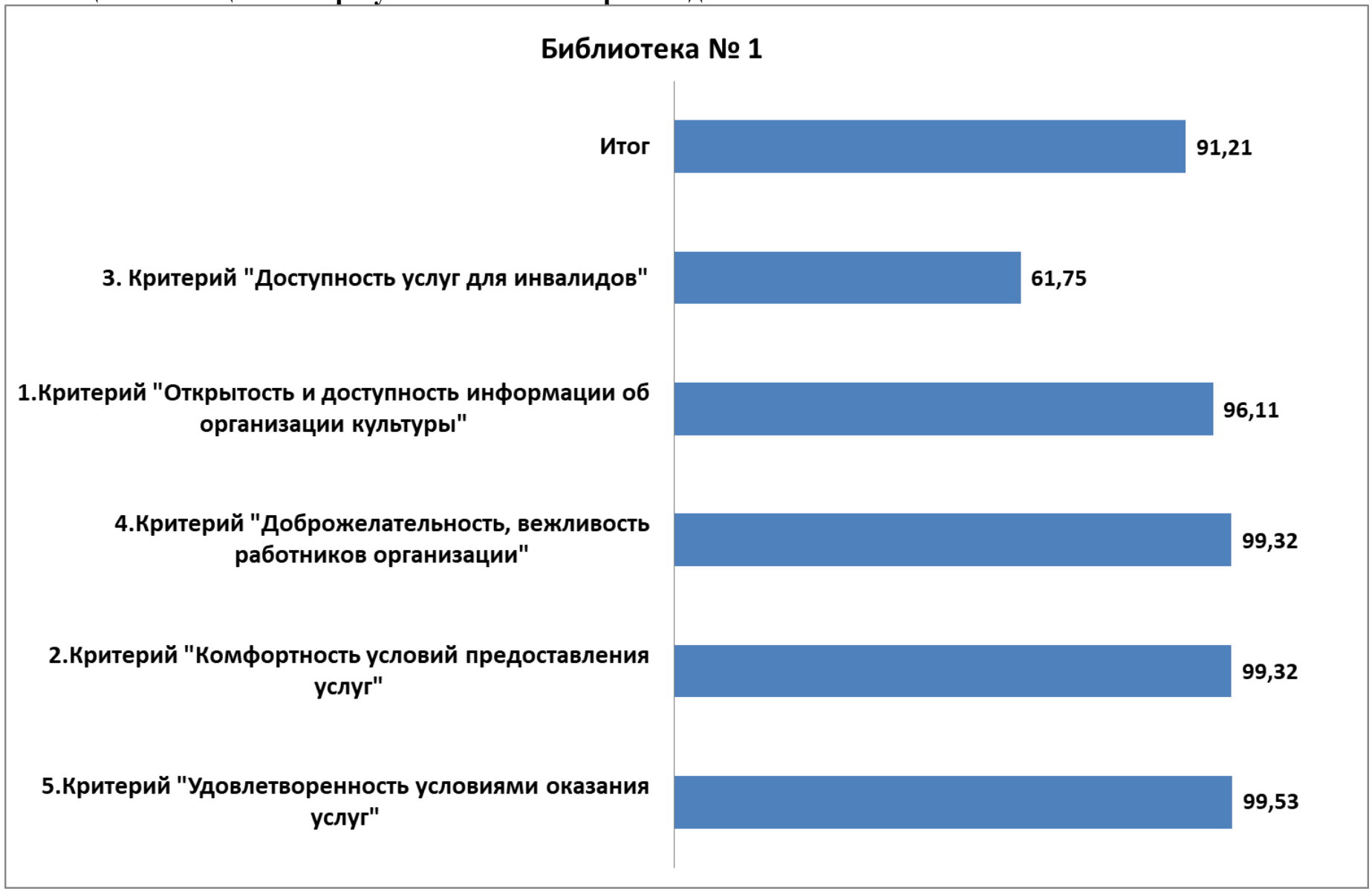
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Установить кулер с питьевой водой.**
2. **Обеспечить оперативное обновление книжного фонда.**
3. **По возможности, повысить комфортность зон ожидания и чтения. В частности, приобрети новые осветительные приборы и комфортную мебель.**
4. **Отремонтировать помещение, крыльцо и крышу.**
5. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации, приобрести пандусы.**
6. **Улучшить температурный режим.**
7. **Провести беседу с персоналом, направленную на улучшение качества общения с посетителями. (Библиотека №3)**
8. **Рассмотреть возможность расширения количества новых программ и мероприятий, проводимых на площадке библиотеки. (Библиотека №3)**

Библиотека № 1

Таблица № 98. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 3 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Хотелось бы побольше новинок.
2. Побольше поступления новых книг.
3. очень ждем возможности снова выбирать книги самостоятельно.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.

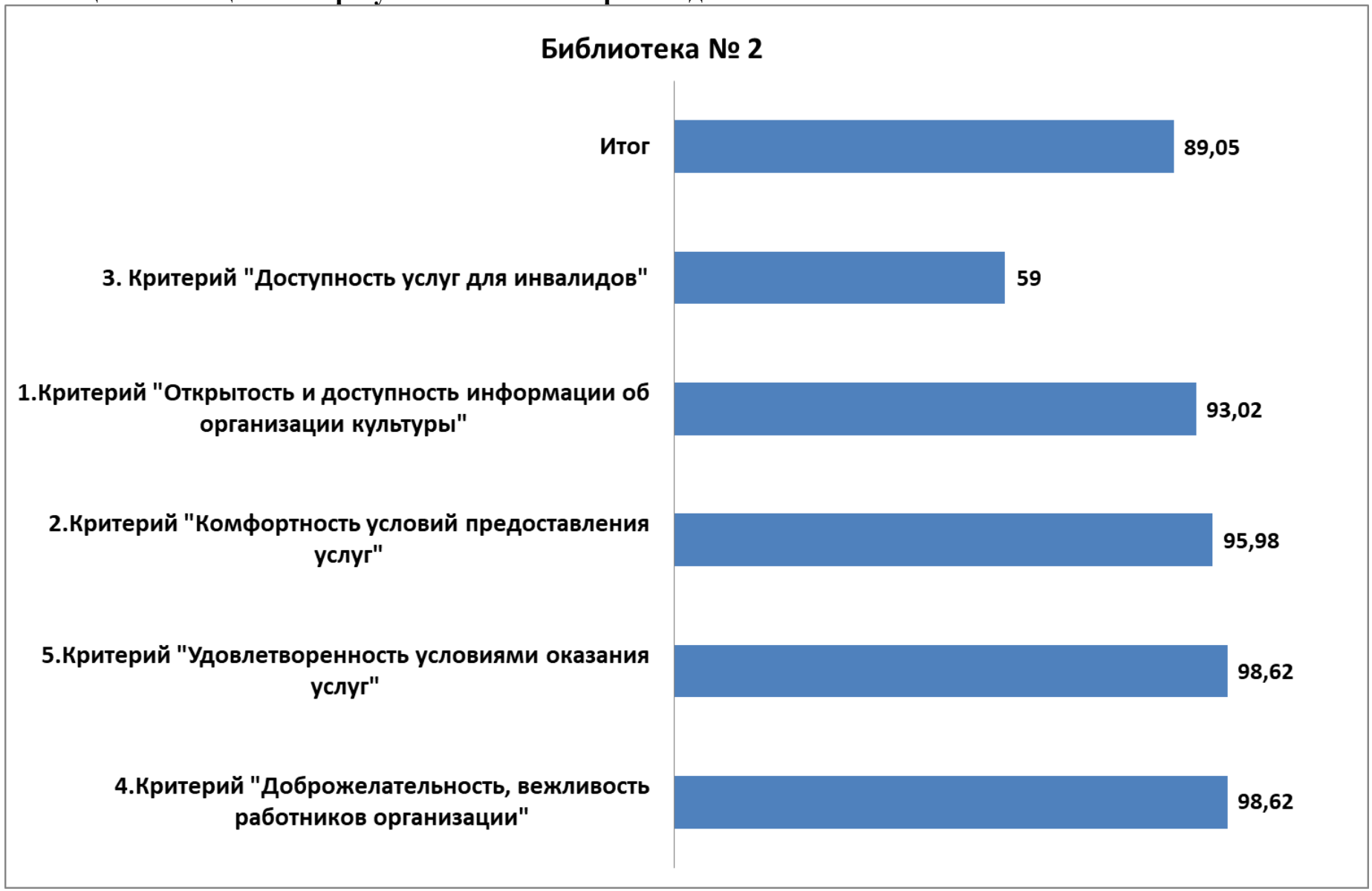
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Обеспечить оперативное обновление книжного фонда.**
2. **Открытие абонемента для самостоятельного выбора книг.**

Библиотека № 2

Таблица № 99. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 16 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Много лет хожу в эту библиотеку, а внешне ничего не меняется, может быть пора что-то изменить и улучшить?
2. В помещениях библиотеки необходимо СРОЧНО сделать ремонт!!!
3. В библиотеке холодно!
4. пока нит ничего
5. сделать ремонт в библиотеке
6. Хотелось увидеть хороший ремонт
7. Закупить новые произведения, современных авторов
8. Сделать кнопку вызова на входе
9. Хотелось бы дольше журнальных изданий
10. Внешний вид
11. Крыльцо поменять
12. Требуется ремонт
13. Хотелось бы, чтобы для инвалидов сделали пандус на крыльце, тяжело подниматься по ступенькам.
14. пополнить филиал № 2 новыми книгами
15. Сделать пандус на крыльце для инвалидов.
16. У меня не предложение, а пожелание сотрудникам библиотеки здоровья.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.
2. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации (отсутствие пандусов, условий доступности для лиц с ограниченными возможностями).

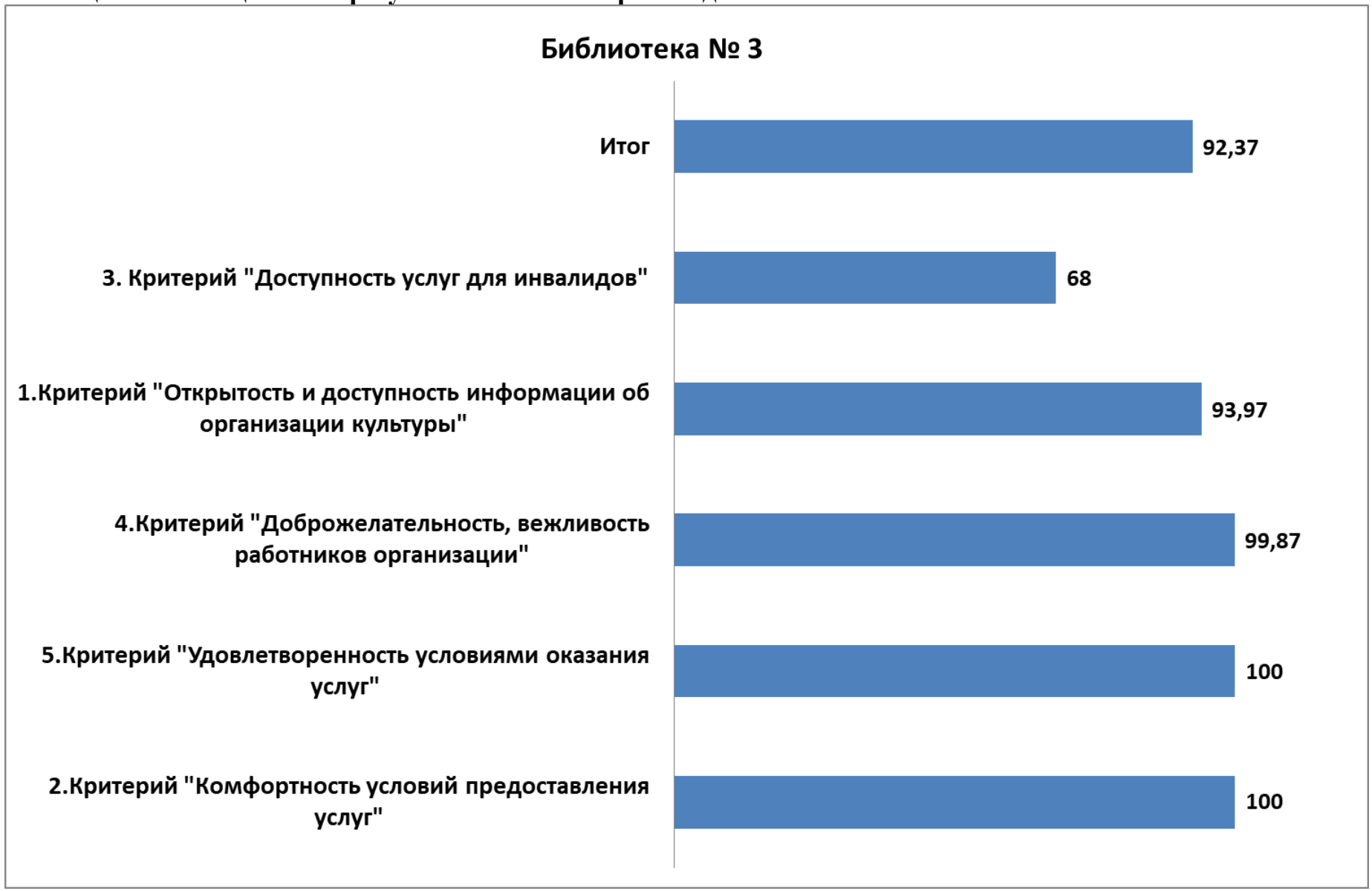
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации, приобрести пандусы.**
2. **Обновить книжный фонд.**
3. **Улучшить температурный режим, установка обогревателя.**
4. **Отремонтировать помещение.**

Библиотека № 3

Таблица № 100. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 18 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. периодически встречается недоброжелательное отношение со стороны персонала. Неприятно.
2. Все отлично
3. Всё хорошо
4. Организация хорошо выполняет свою работу, пусть всё также и работает
5. да в принципе все нормально. Какие-то особых идей нет по улучшению. Претензий тоже нет
6. Все хорошо
7. Я считаю, всё организовано хорошо
8. Побольше читателей, успехов во всех организационных мероприятиях. Всех благ.
9. Все удовлетворяет, все нравится. Предложений не имею.
10. Пока нет
11. Молодцы!
12. Все хорошо, спасибо вам за все, что вы делаете
13. Все очень хорошо организовано.
14. все хорошо, желаю дальнейшего процветания
15. Всем удовлетворена. Отличная библиотека. Очень вежливо обслуживают.
16. Расширение ассортимента литературы
17. Огорчает ограничение поступления новых книг в 2020 году
18. Предложений нет, всё очень нравится!

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие кулеров с питьевой водой, кофе машины, плохое состояние санитарно-гигиенических помещений).
2. Неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Провести беседу с персоналом, направленную на улучшение качества общения с посетителями.**
2. **Обновить книжный фонд.**
3. **Рассмотреть возможность расширения количества новых программ и мероприятий, проводимых на площадке библиотеки.**

Показатель оценки по организации: **91,65**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**10**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**0**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**5**

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	32	50	83
18-30	90	158	248
31-45	129	316	453
46-55	87	193	285
Старше 55 лет	59	181	243
База по столбцу:	407	921	1351

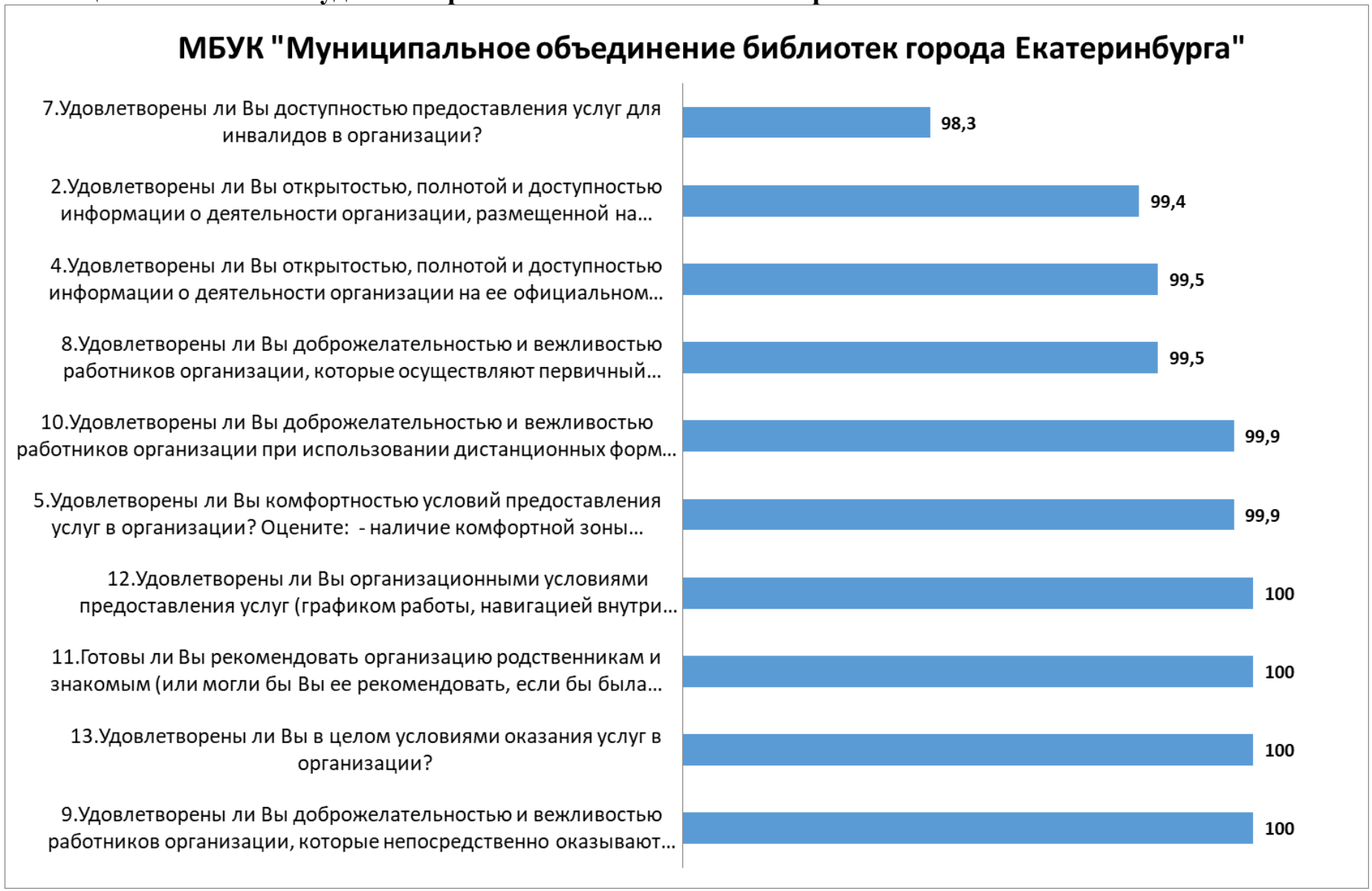
Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 98,79.
2. Доброжелательность, вежливость работников организации – 98,78.
3. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 98,75.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 101. Рейтинг показателей по критериям оценки по результатам ответов респондентов.

Таблица № 102. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 103. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	4,8
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	3,6

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.
2. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации.

Рекомендации

1. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов.**
2. **Приобрести новые мощные компьютеры и звуковое оборудование.**
3. **Сделать ремонт фасада.**
4. **Провести работу с работниками организации, направленную на улучшение качества общения с клиентами.**
5. **Улучшить информирование клиентов о библиотеке, проводимых мероприятиях и проектах.**
6. **Рассмотреть возможность для открытия абонемента самостоятельного выбора книг.**
7. **Предусмотреть возможность заказа книги через электронный каталог.**
8. **Установить пластиковые окна (Библиотека №18).**

9. **Провести Wi-Fi.**
10. **Расширить образовательные программы, в частности, организации курсов компьютерной грамотности. (Библиотека №38)**
11. **Обеспечить оперативное обновление и расширение книжного фонда.**

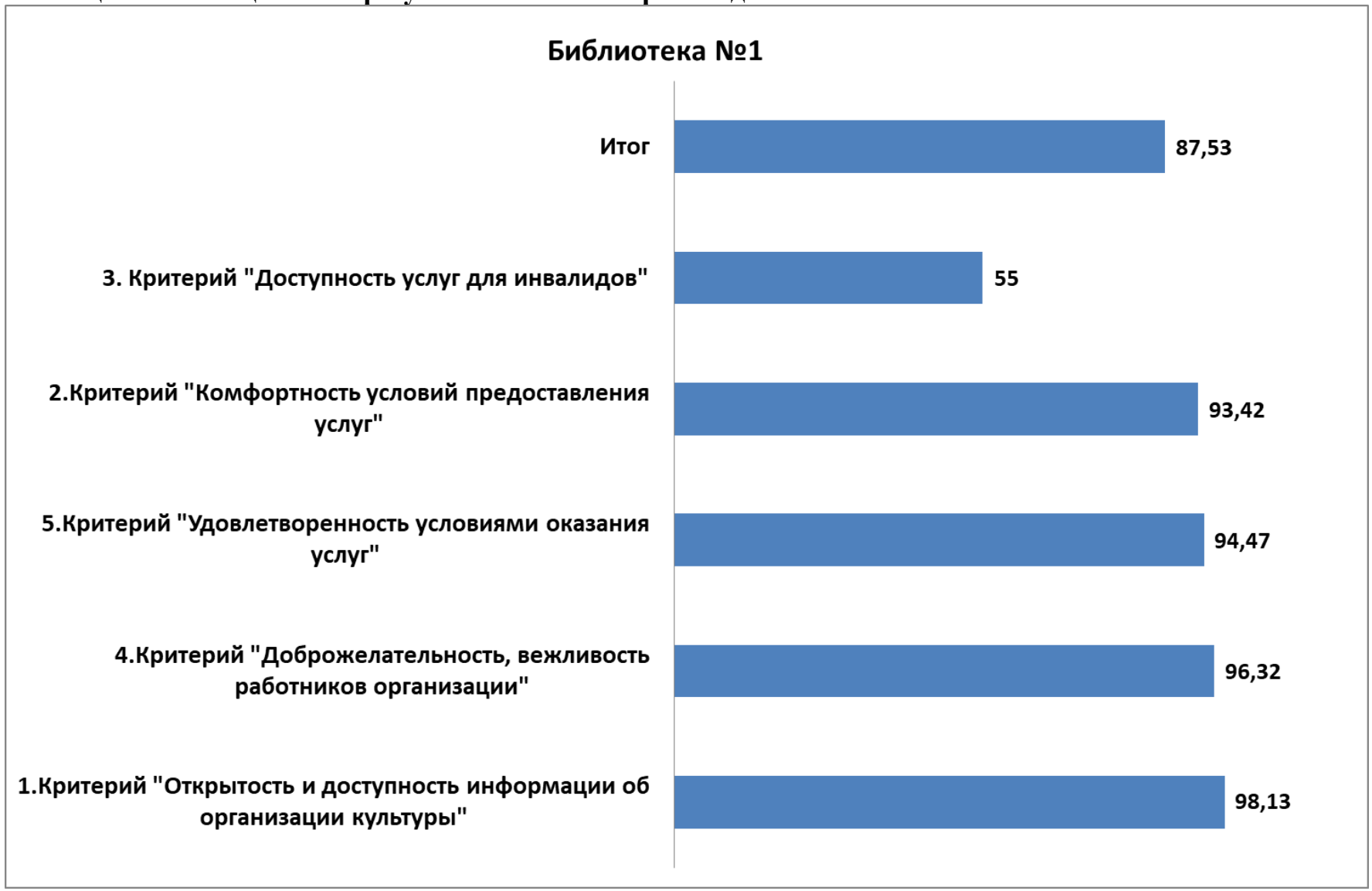
Таблица № 104. Рейтинг филиалов учреждения культуры по итогам показателей по организации.

Название филиала	Итоговая оценка
Библиотека №35	**93,92**
Библиотека №15	**93,88**
Библиотека №32	**93,86**
Библиотека №17	**93,86**
Библиотека №5	**93,74**
Библиотека №30	**93,60**
Библиотека №4	**93,58**
Библиотека №7	**93,51**
Библиотека №18	**93,46**
Библиотека №38	**93,41**
Библиотека №42	**93,36**
Библиотека №23	**93,24**
Библиотека №11	**93,23**
Библиотека №20	**93,06**
Библиотека №22	**92,87**
Библиотека №19	**92,71**
Библиотека №3	**92,67**
Библиотека №31	**92,60**
Библиотека №6	**92,59**
Библиотека №21	**92,36**
Библиотека №28	**92,29**
Библиотека №29	**92,23**
Библиотека №26	**92,14**
Библиотека №27	**91,89**

Библиотека №14	**91,78**
Библиотека №36	**91,17**
Библиотека №41	**90,82**
Библиотека №40	**90,50**
Библиотека №13	**90,06**
Библиотека №9	**88,68**
Библиотека №1	**87,53**
Библиотека №25	**87,50**
Библиотека №24	**87,49**
Городской библиотечный информационный центр	**87,47**
Библиотека №37	**86,81**
Библиотека №33	**85,55**

Библиотека №1

Таблица № 105. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 26 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. 1.просьба вывешивать на сайте новые поступления с аннотац
   2.орг-ть очередь читателей на наиболее востребованные книги со сроком выдачи 2 недели.
   3.повысить оборот толстых журналов передавая их в абонимент
2. сделать перила на лестнице с низу до верху.инвалидам очень трудно подниматься и открыть туалет для посетителей.
3. нет
4. Все прекрасно! Самая лучшая библиотека в городе!
5. Предложений нет. Все хорошо!
6. Оборудовать велостоянку, сменить покрытие на крыльце, очень скользко.
7. Всё просто замечательно. Спасибо
8. Незнаю
9. Нет ничего
10. Меня всё устраивает! Большое спасибо работникам библиотеки! Всегда посещаю ее с удовольствием!
11. Все устраивает.
12. Благодарю
13. Всё устраивает.
14. Всё хорошо!
15. Меня все устраивает
16. Старинное здание, где расположена библиотека, очень атмосферное, и было бы приятнее, если бы навигацию по помещениям оформили тоже в старинном стиле (чтобы выгодно подчеркнуть неповторимость именно этой библиотеки)! Особая атмосфера исторического особняка привлекает многих ценителей красоты...
17. Про
18. Сильный WiFi
19. Отличная библиотека, лучшая в городе!
20. Продлить время работы до 20:00, а лучше до 21:00. Не удобно что библиотека закрывается уже в 19:00
21. Библиотеке нужны новые современные компьютеры
22. Сайт адаптировать для смартфонов, ну и навести порядок в разделе афиша, некоторые офлайн мероприятия проходят, но информация о

них как-то разрозненно публикуется (а иногда вообще не публикуется) - хотелось бы как у Белинки - конкретная афиша на весь месяц с пометками это офлайн, это онлайн, что-то добавляется - обновили оперативно и всегда можно найти информацию

23. Больше книжных новинок
24. Хотелось бы видеть более глубокие по содержанию записи на страницах, а не просто репостинги с сайтов других библиотек или порталов. Иначе библиотечная работа станет профанацией.
25. Нужны новые компьютеры
26. Нет отдельных сайтов по библиотека, сложно ориентироваться в общем катологе на все Муниципальное объединение библиотек

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (скользкое покрытие у крыльца, устаревшая техника).
2. Неудовлетворенность доступностью информации на сайтах.

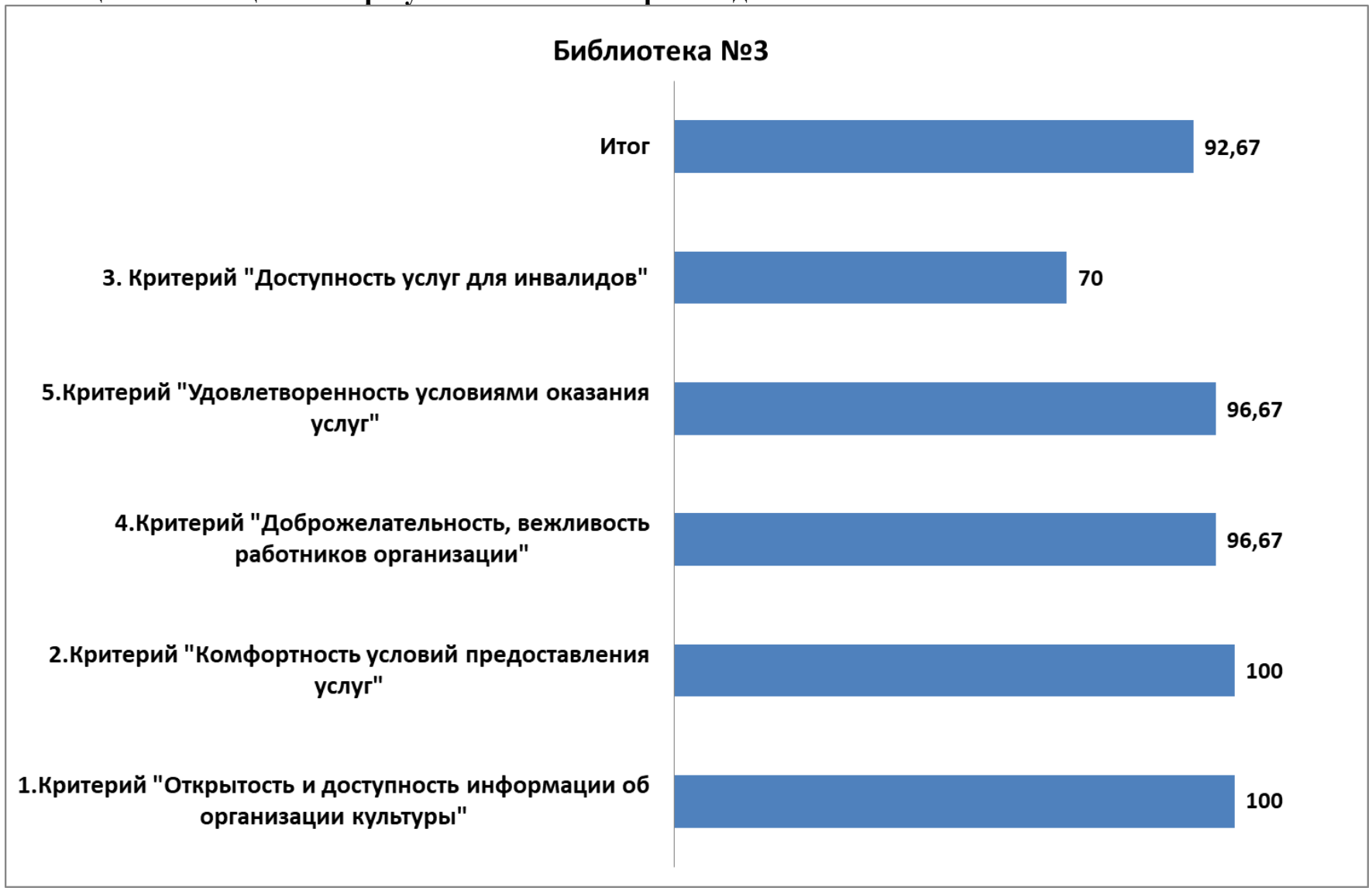
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Рассмотреть возможность по изменению графика работы учреждения.**
2. **Приобрести новые, более мощные компьютеры.**
3. **Необходимо улучшить информирование клиентов об учреждении, в т. ч. улучшить сайт и обеспечить его оперативное обновление.**
4. **Обеспечить оперативное обновление книжного фонда.**
5. **Произвести ремонт крыльца.**

Библиотека №3

Таблица № 106. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 6 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Замечательная библиотека!
2. кофе-автомат в холле
3. Наличие кофейни или автомата с кофе
4. Это самая лучшая библиотека!
5. Сделать более удобный электронный каталог, чтобы можно было выбирать книги только из нужной библиотеки, чтобы можно было увидеть в каталоге находится ли книга в библиотеке или на руках у читателя
6. Мне все нравится

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие кофе машины).

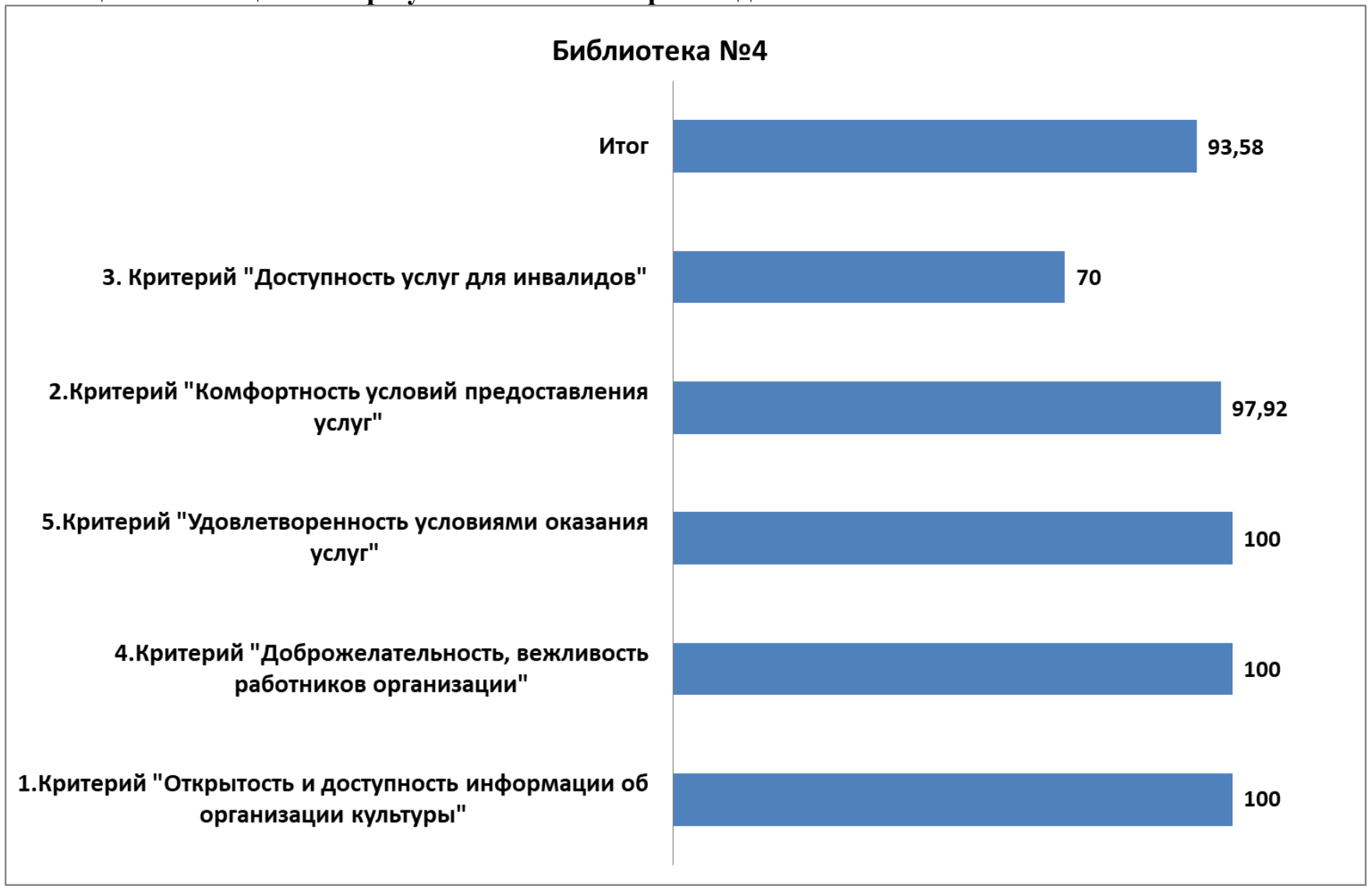
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Приобрести кофе-автомат.**
2. **Улучшить работу электронного каталога.**

Библиотека №4

Таблица № 107. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 6 ответов) позволил выявить рекомендацию, которую можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Произвести ремонт фасада, чтобы библиотека приобрела достойный вид!
2. Пока всё устраивает
3. Все устраивает,недалеко от дома,внимание
4. Замечательная библиотека
5. Выражаем благодарность за всегда своевременную помощь!
6. Все нормально

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (устаревшее здание).

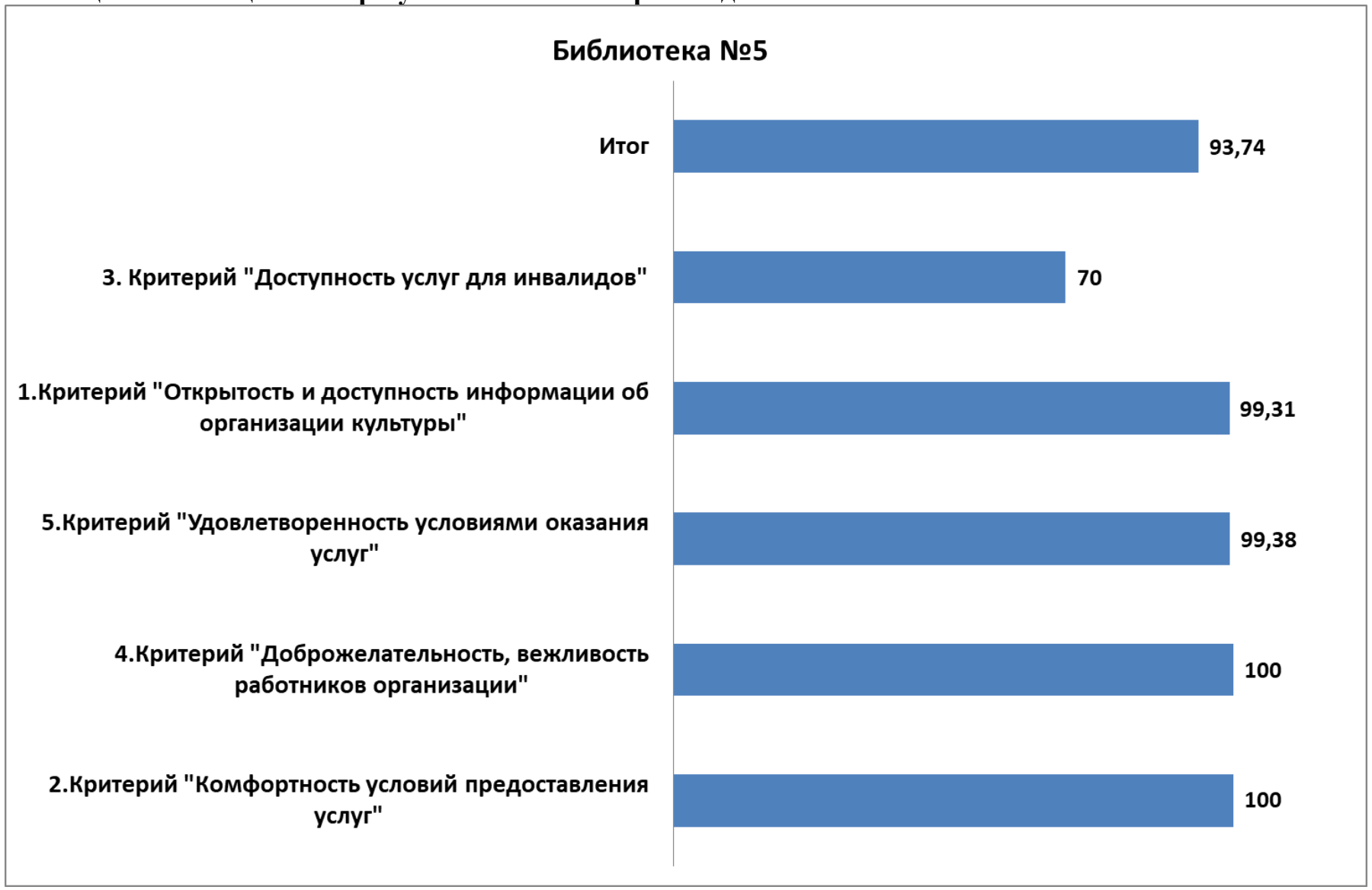
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать ремонт фасада.**

Библиотека №5

Таблица № 108. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 20 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Произвести ремонт фасада, чтобы библиотека приобрела достойный вид!
2. Пока всё устраивает
3. Все нравится!
4. Все устраивает,недалеко от дома,внимание
5. Замечательная библиотека
6. Выражаем благодарность за всегда своевременную помощь!
7. Все нормально
8. Онлайн мероприятия легко доступны и интересны
9. Нас с дочкой все устраивает!
10. Продолжать также хорошо работать спасибо...
11. В библиотеке комфортно по-домашнему, что может быть лучше
12. Все прекрасно
13. Все отлично!
14. Все чудесно! Отличная библиотека, с огромным выбором литературы и чудесными сотрудниками!
15. Меня все устраивает
16. Все хорошо! Спасибо за вашу работу.
17. Малая Герценка-лучшая Библиотека в г.Екатеринбурге. Огромная благодарность сотрудникам за доброжелательность и профессионализм, за интересную и познавательную информацию на странице в ВК.
18. всё отлично! нам нравятся! Закажите больше новых и современных книг
19. Хочется, чтобы быстрее сняли ограничения, связанные с коронавирусом.
20. График работы, хотелось бы до 19.00

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (устаревшее здание.
2. Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (некомфортный график работы).

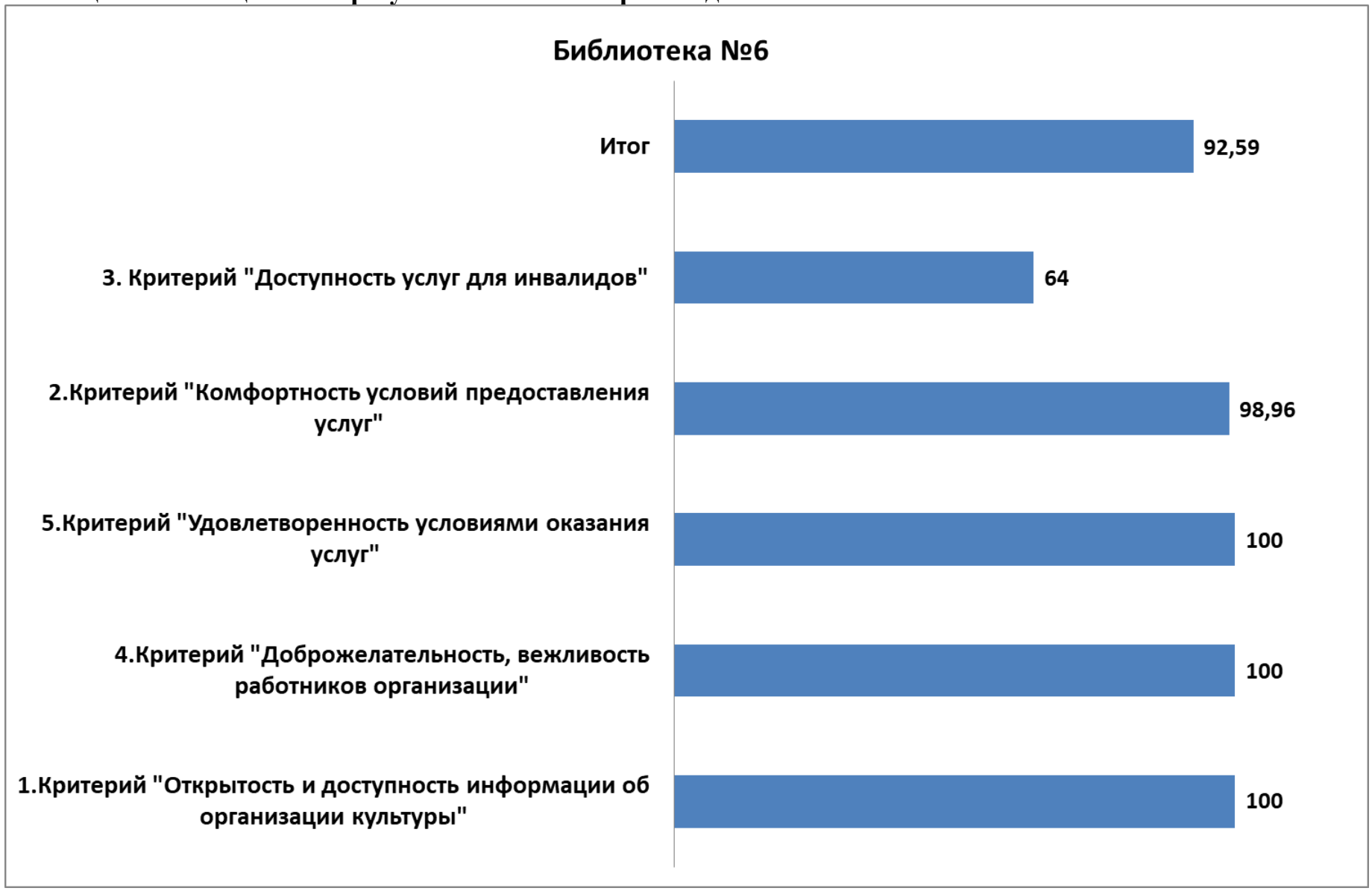
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Рассмотреть возможность по изменению графика работы.**
2. **Сделать ремонт фасада.**
3. **Обеспечить оперативное обновление книжного фонда.**

Библиотека №6

Таблица № 109. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 21 ответ) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. ПРоводить встречи с интересными людьми, уральскими писателями, в том числе начинающими, сотрудниками вузов и пр.
2. Улучшить электронный каталог!!! Чтобы в нем можно было выбрать нужную библиотеку, а не смотреть наличие в каждой библиотеке Екатеринбурга
3. Пожалуйста помогите бедным библеотекарям, им сложно ходить в зал и обратно, и искать книги! Придумайте как им помочь!
4. Продлить время работы, т.к. не всегда успеваю после работы посетить библиотеку.
5. Всё хорошо
6. Побольше бы публикаций книг в Инстаграм
7. Все устраивает
8. Обновление книжного фонда.
9. Компьютеры явно устарели
10. Побольше исторических романов
11. нет замечаний
12. Все устраивает. Все хорошо.
13. Придумайте как помочь бедным библиотекарям в данный период, им очень тяжело бегать и искать книги!
14. хочется побольше новых книг
15. Проходя по улице, не замечаешь такого учреждения. А оказывается здесь библиотека. Хорошая библиотека. Не хватает наружной рекламы.
16. Много читателей, новинки быстро расходятся по рукам. Побольше бы книг !
17. Больше книг хотелось бы
18. Хотим новые книги
19. побольше новых книг
20. Больше новых книг
21. Нет большой вывески на фасаде

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг (некомфортный график работы).
2. Недостаточная открытость и доступность информации об организации культуры (отсутствие наружной рекламы и постоянного обновления социальных сетей).

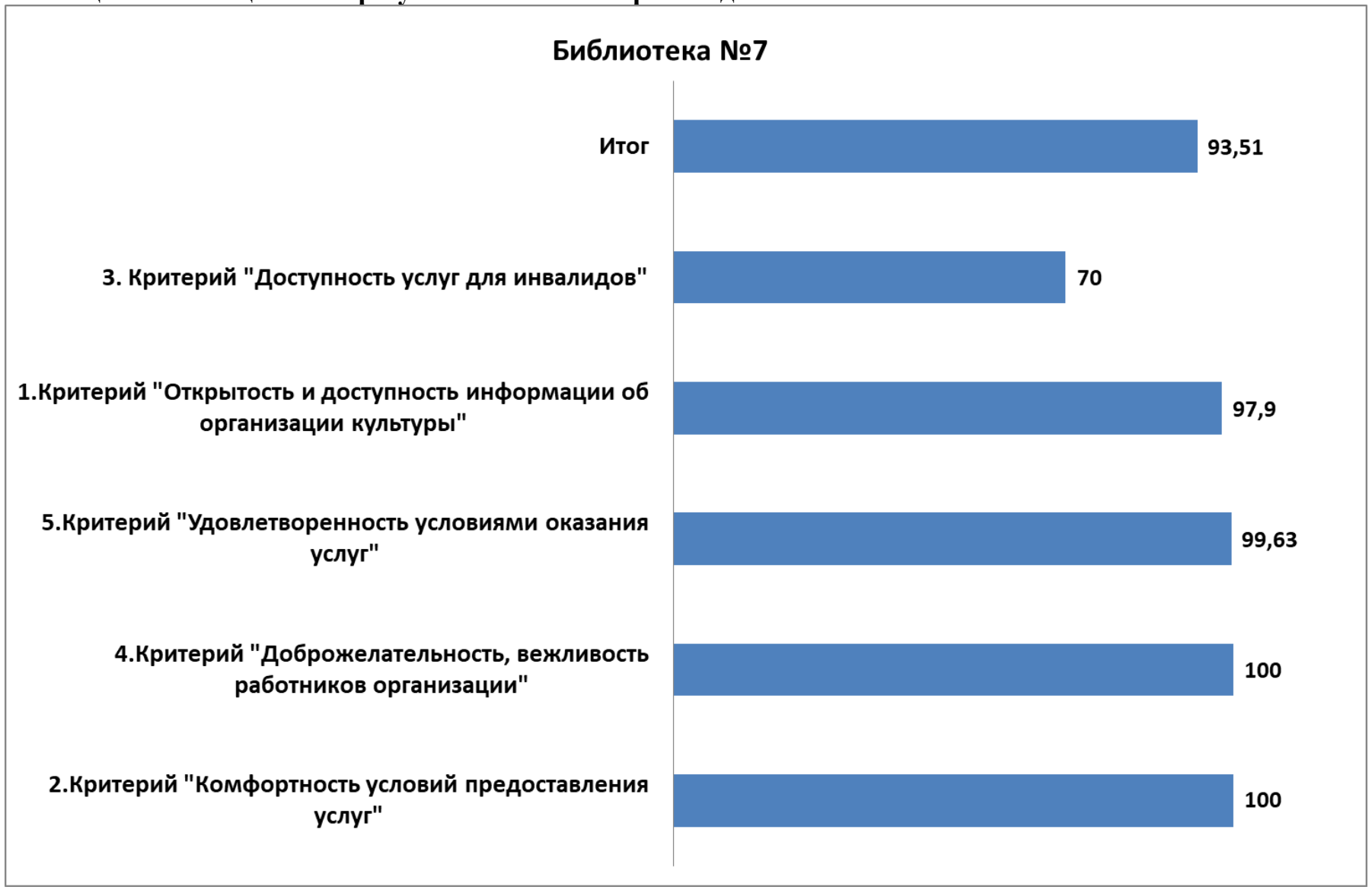
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать наружную рекламу.**
2. **Изменить график работы библиотеки.**
3. **Обеспечить оперативное обновление книжного фонда.**
4. **Необходимо улучшить информирование клиентов о библиотеке, проводимых мероприятиях и проектах. В т.ч., за счет развития социальных сетей.**
5. **Улучшить электронный каталог.**

Библиотека №7

Таблица № 110. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 14 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Поскорее сделать доступ в залы библиотеки, чтобы можно было самостоятельно повыбирать и полистать книги. Это творческий процесс. Спасибо.
2. Хочется побольше активности в соцсетях, чтобы читатели оперативно узнавали о новинках, проектах, мероприятиях
3. Сделать удобнее каталог на сайте, чтобы было более понятно, есть ли желаемая книга в библиотеке и как можно её заказать или получить, если она отсутствует.
4. Спасибо за то, что организовали работу библиотеки в это непростое время.
5. Все устраивает. Хочется иметь доступ к стеллажам.
6. Все хорошо. Спасибо.
7. Все идеально!
8. Отличная библиотека!
9. Оценка отлично за работу библиотеки 7.
10. Все устраивает.
11. Обслуживание на высоком уровне! Всем здоровья и хорошего настроения!
12. хочется самому выбрать книги
13. Все очень Хорошо, хожу в библиотеку 10 год.
14. доступ к фонду

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Недостаточная открытость и доступность информации об организации культуры.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Необходимо улучшить информирование клиентов о библиотеке, проводимых мероприятиях и проектах. В том числе, за счет развития социальных сетей.**
2. **Улучшить электронный каталог. Предусмотреть возможность заказа книги через электронный каталог.**

Библиотека №9

Таблица № 111. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 5 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Обновить интерьер
2. Следует добавить побольше философских и религиозных книг.
3. Все и так отлично
4. Меня всё устраивает
5. Всё устраивает

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (устаревший интерьер).

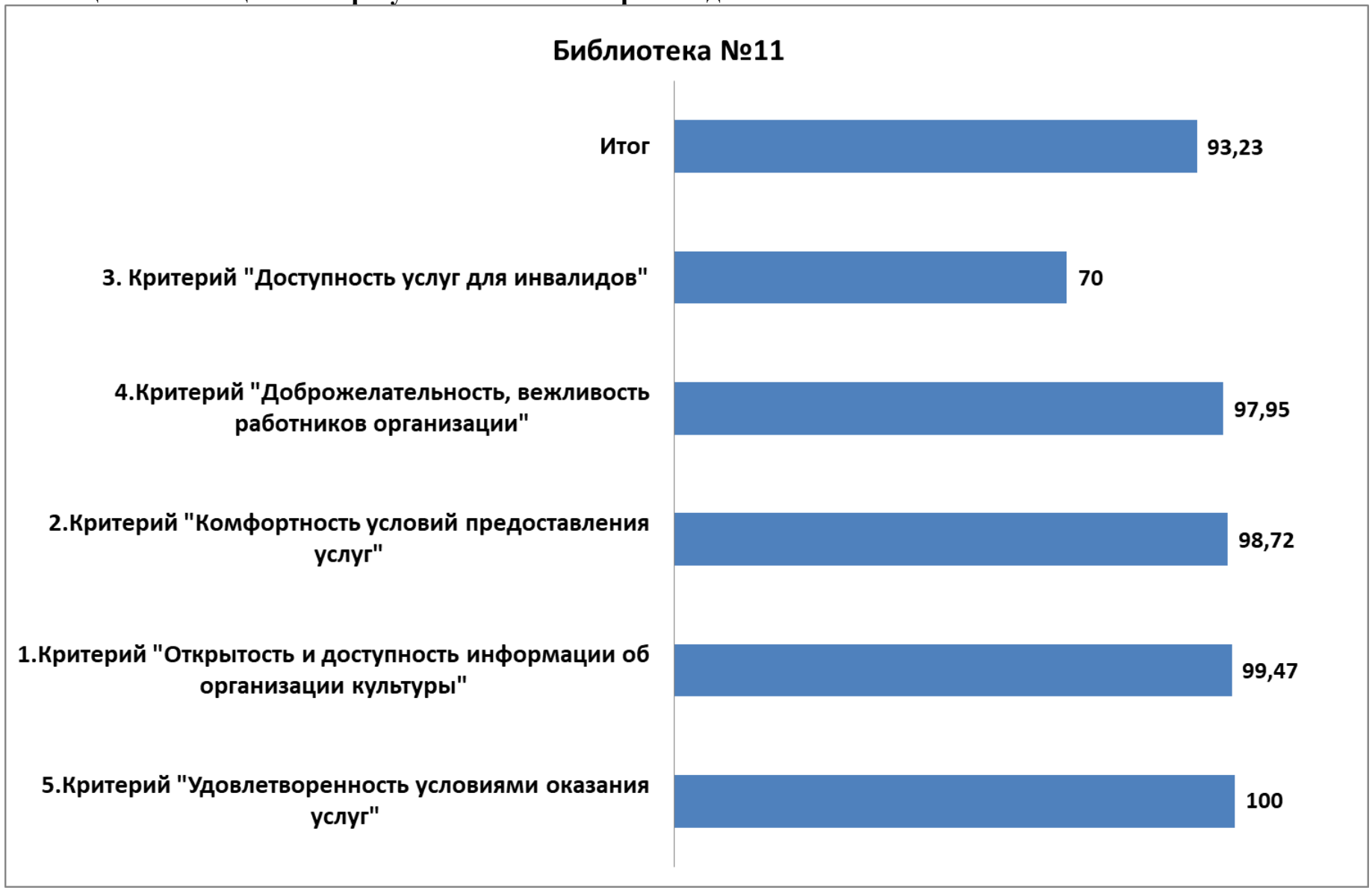
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Обновить интерьер.**
2. **Расширить книжный фонд.**

Библиотека №11

Таблица № 112. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 34 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Библиотека хорошая, но иногда нарываешься на невежливость сотрудников
2. Все хорошо
3. С удовольствием приходим к нашим любимым библиотекарям в нашу любимую библиотеку!!!
4. :)))
5. Все устраивает
6. Все хорошо
7. Все хорошо
8. все хорошо
9. Услуги оказываются в полном объеме
10. Библиотека нравится
11. Самая лучшая, самая любимая библиотека!
12. Библиотека нравится. Ходим всей семьей!
13. Хочется новых книг
14. Все устраивает
15. Нам нравится эта библиотека!
16. Больше новых книг!
17. Ходим с удоводьствием!
18. Нам все нравится
19. Хорошо все
20. Всё нравится
21. обеспечить доступ к выбору книг самостоятельно
22. Все устраивает
23. Ходим с удовольствием в библиотеку. Ждем новых книг!
24. Ходим с удовольствием! Всегда с нетерпением ждем новых книг!
25. Самая любимая, самая родная!!!

26. Любим и ходим в библиотеку всей семьёй!
27. Ходим всей семьей с удовольствием!
28. Мои дети любят ходить только в эту библиотеку!!!
29. Все хорошо
30. Нравится все, дети довольны
31. Мои дети ходят в эту библиотеку с удовольствием!
32. Сыну нравится.
33. Детям очень нравится эта библиотека. Ходим всей семьей с удовольствием!
34. Все устраивает, хорошая библиотека

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.
2. Неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

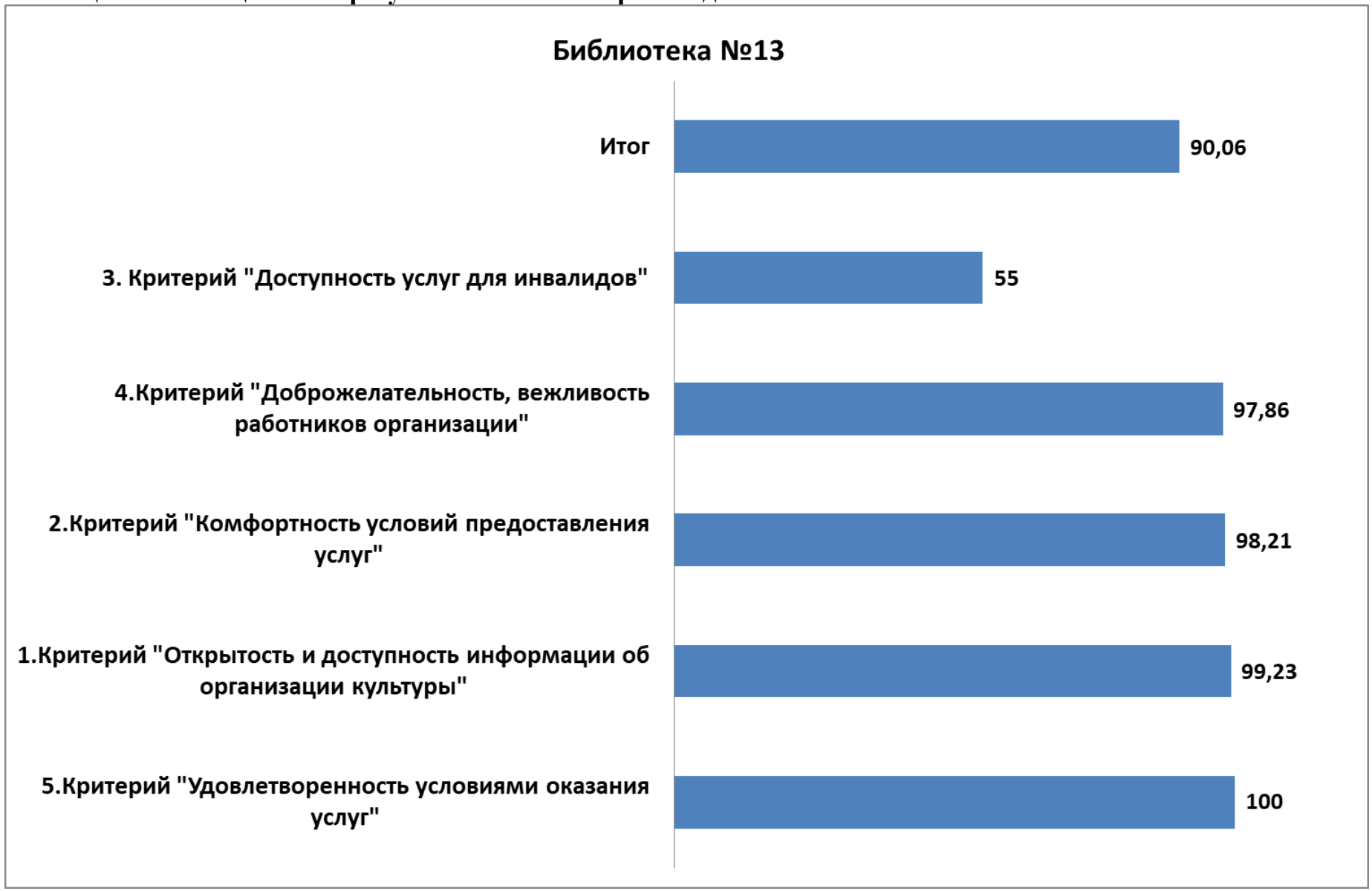
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Обеспечить доступ к выбору книг самостоятельно.**
2. **Провести работу с персоналом, направленную на улучшение качества общения с клиентами.**
3. **Обеспечить оперативное обновление книжного фонда.**

Библиотека №13

Таблица № 113. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 8 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Продлить часы работы хотя бы до 19:30. после работы совершенно не успеваешь
2. Хорошая библиотека отличный персонал я всем своим знакомым рекомендую ндую, выбор литературы достаточно обширный
3. Все устраивает
4. Живём рядом с библиотекой! Ходим всей семьёй!!!
5. Хорошая библиотека!
6. Это наша семейная библиотека
7. Предложений нет, все вполне устраивает в данной библиотеке
8. Все устраивает

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Изменить график работы библиотеки.**

Библиотека №14

Таблица № 114. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 12 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Всё замечательно.
2. не имею
3. Все отлично, мне нравится эта библиотека с широким выбором книг
4. нет
5. не имею
6. Нету
7. Всё устраивает, предложений нет.
8. Меня полностью удовлетворяют оказываемые услуги
9. Очень неприятно смотреть на облупившуюся штукатурку
10. Мне все очень нравится, спасибо!
11. Все отлично, сотрудникам спасибо за работу!
12. Нет предложений

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.

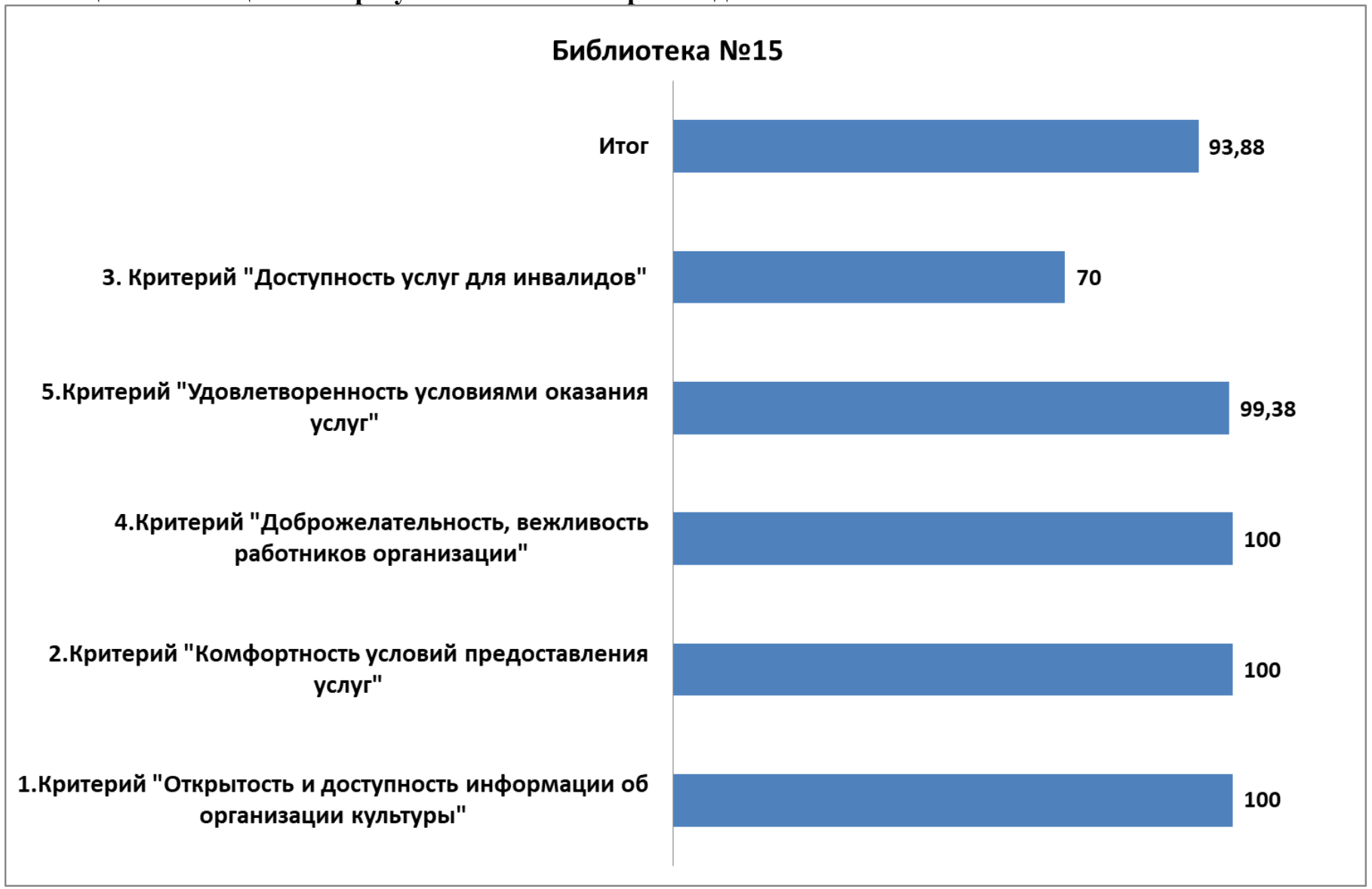
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать ремонт в библиотеке.**

Библиотека №15

Таблица № 115. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 12 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Все устраивает
2. Открытие всех читальных залов
3. Нет предложений, все понятно и удобно организовано.
4. хОРОШАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА. сПАСИБо!
5. Отличная библиотека!!! Всегда рекомендую её своим друзьям и знакомым.
6. Открыть библиотеку для свободного выбора книг
7. Пользуемся библиотекой уже 5 лет, всегда помогут, расскажут, подскажут! Молодцы!
8. Необходим проектор для видеодемонстраций
9. Все устраивает
10. Всегда хотелось, чтоб библиотека работала по пятницам. Про несданную книгу всегда вспоминаю в конце рабочей недели, а это - пятница.
11. Скорее хочется прежний режим работы
12. Моя любимая библиотека! Хожу постоянно!!!

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг. (некомфортный график работы).

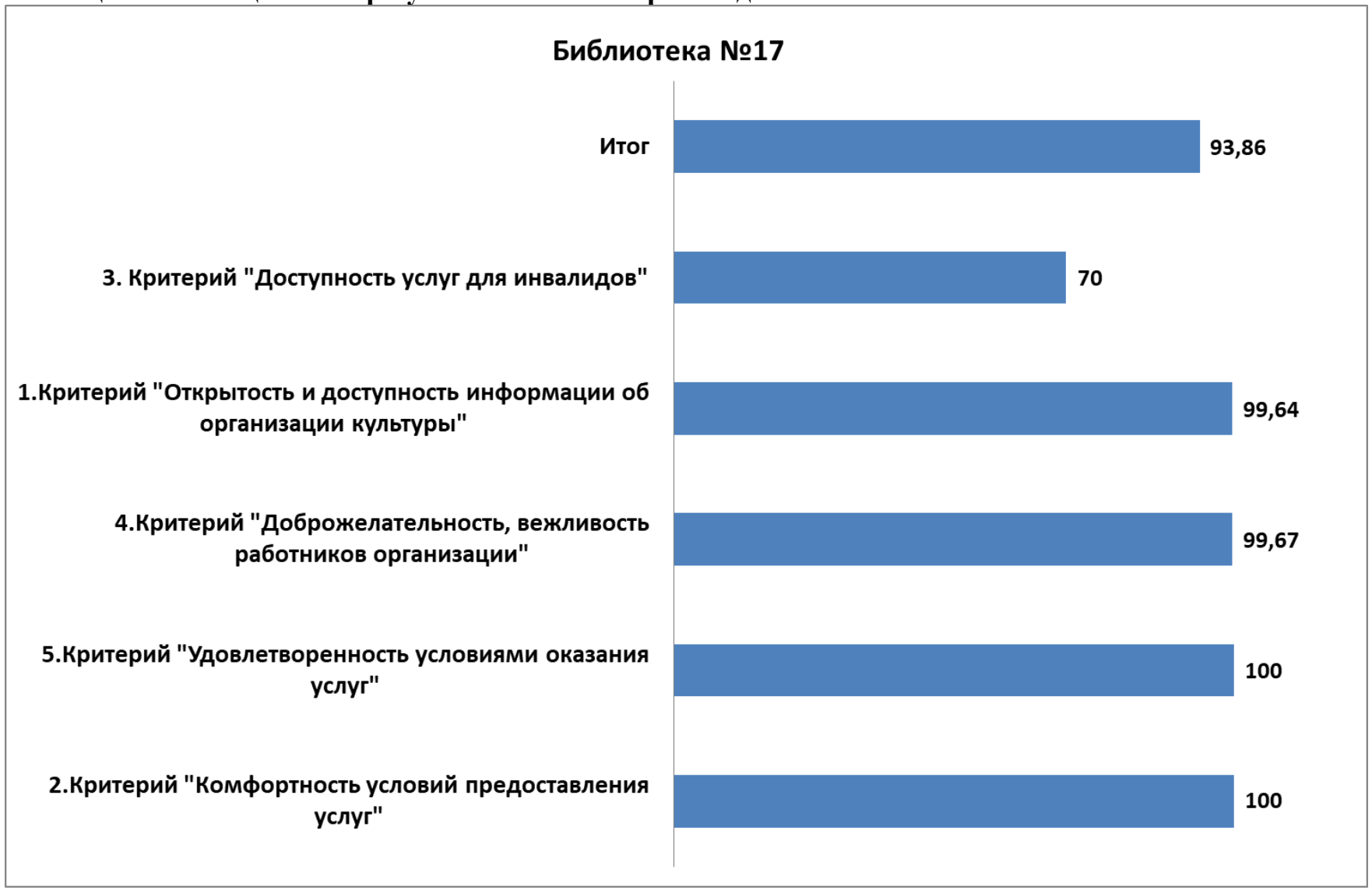
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Приобрести проектор.**
2. **Изменить график работы библиотеки.**
3. **Рассмотреть возможность для свободного выбора книг.**

Библиотека №17

Таблица № 116. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 14 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Пополнять фонд библиотеки новинками как отечественных, так и зарубежных авторов
2. Приятная атмосфера и доброжелательные работники в наличии! Любимая библиотека!
3. Предложений нет
4. Если есть возможность обновить компьютеры, а в остальном всё нравится.
   Сотрудники - самые приятные специалисты)))
5. Нет
6. Всё нравится, особенно очень душевные и отзывчивые сотрудники, профессионалы и спецы своего дела. Очень нравились мероприятия и интересные встречи, которые проводились до пандемии в этой библиотеке. Посещения всегда приносят массу приятных впечатлений. Благодарим Вас за Вашу работу!
7. Новые ПК, больше новых книг
8. Хочется еще больше новых, современных книг, но в принципе, то количество, которое есть уже устраивает)))
9. Мне нравится моя библиотека 17 на Ленина 70. Обслуживание всегда на самом высоком уровне. Работники всегда очень приветливые и доброжелательные. Посещаю нашу библиотеку всегда с большим удовольствием. Встречаюсь с друзьями в библиотеке. Я люблю свою библиотеку.
10. Очень хорошая библиотека
11. Нет предложений
12. самая любимая библиотека. хожу с детства туда. сейчас с детьми.
13. Все устраивает
14. лучшая библиотека в Екатеринбурге !!!

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.

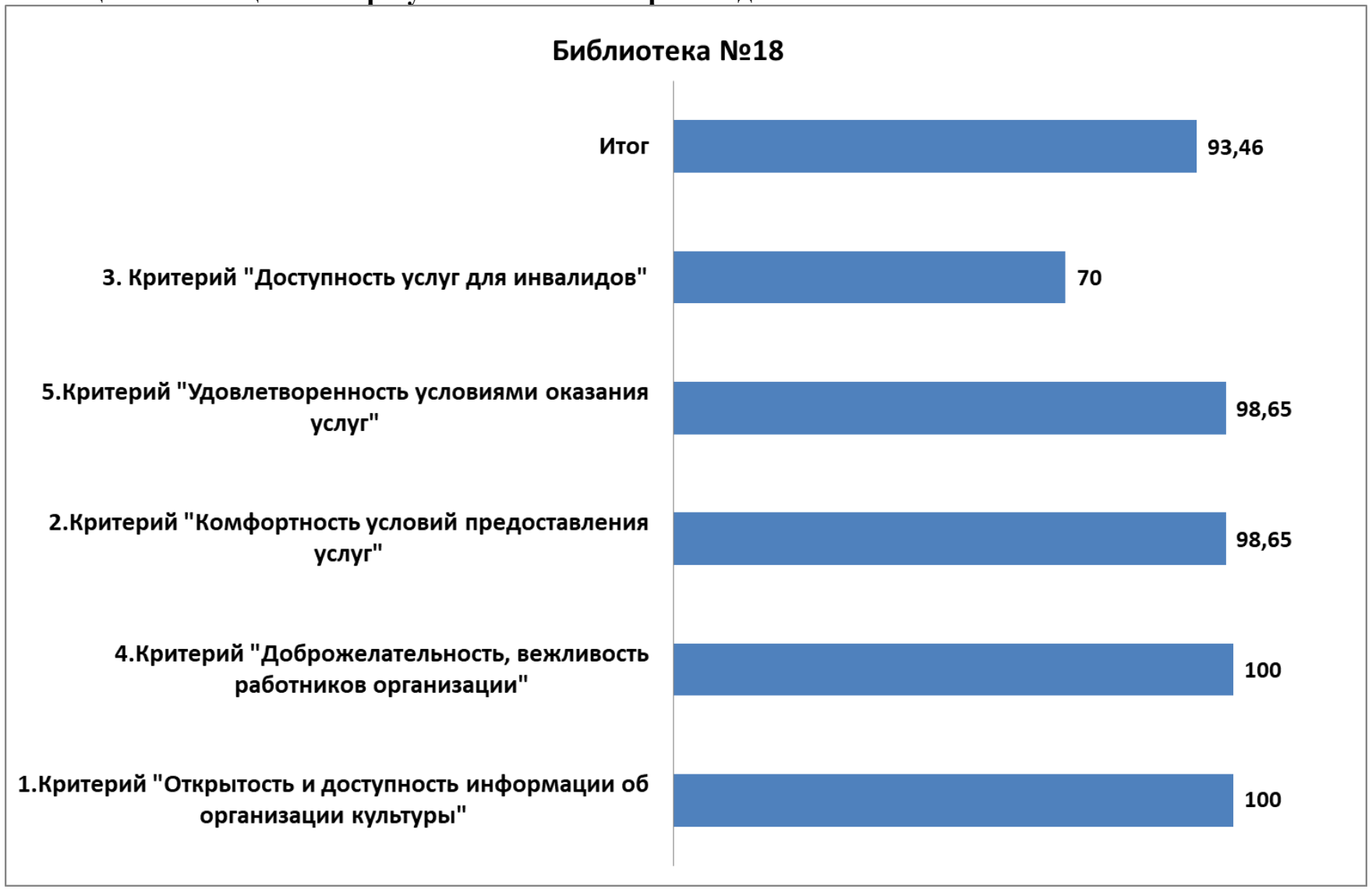
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Обеспечить оперативное обновление книжного фонда.**
2. **Приобретение новых компьютеров.**

Библиотека №18

Таблица № 117. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 22 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Все отлично
2. Побольше книг учебной литературы
3. Больше литературы в библиотеку
4. Поменять окна
5. Библиотека очень важный ресурс, не смотря на интернет. Детям удобней читать в бумаге. Хотелось бы обновления каталога книг.
6. Вставьте пластиковые окна в помещении!! Холодно! Сотрудники ходят в ватных штанах. Обслуживание хорошее, условия для сотрудников плохие!
7. Нет пожеланий!
8. все устраивает, библиотекари доброжелательны
9. Все хорошо
10. Не имею.
11. Хочется вернуться к самостоятельному выбору книг,
12. Все хорошо
13. Всё хорошо
14. Меня все устраивает.
15. Всё хорошо
16. Всё устраивает
17. Я всем доволен
18. Нет компьютеров для посетителей
19. Меня все устраивает
20. Меня все устраивает
21. Все устраивает
22. Редко привозят новые книги

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (старые окна, отсутствие компьютеров).

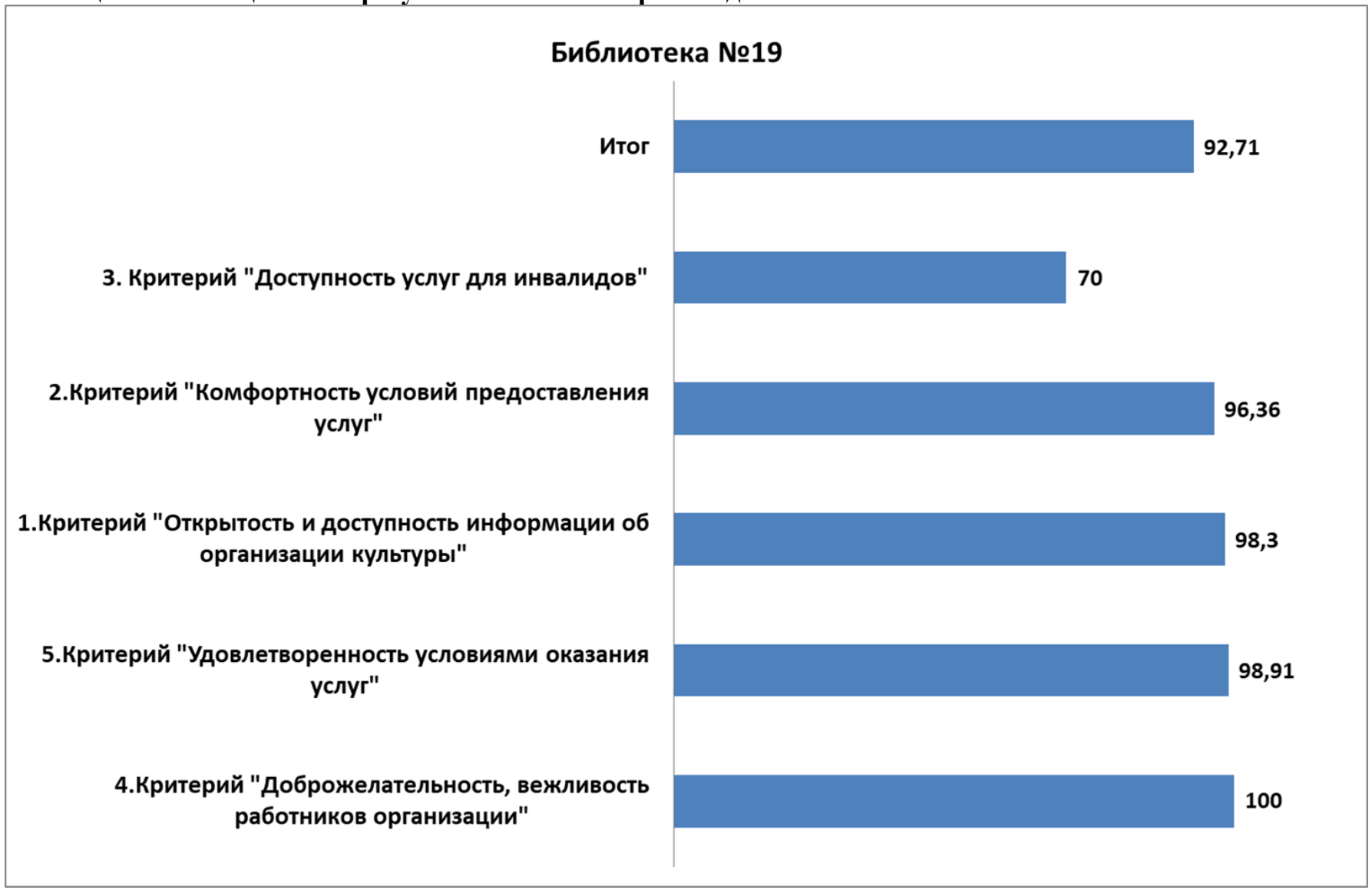
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Установить пластиковые окна.**
2. **Приобрести новые компьютеры.**
3. **Обновить книжный фонд.**

Библиотека №19

Таблица № 118. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).

Однако, ни одного пожелания или мнения представлено не было

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также экспертные оценки.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации.**

Библиотека №20

Таблица № 119. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 33 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Нет предложений
2. Всё и так хорошо!
3. Спасибо, у вас очень, доброжелательная отмосфера, и приветливый, вежлевый коллектив.
4. Всё устраивает полностью
5. Больше популярных книг для детей по истории и естественным наукам
6. Ремонт
7. Ремонт крыльца и помещения
8. Сделать ремонт крыльца и помещения
9. Сделать Ремонт крыльца
10. Давно не было ремонта!
11. и так все нормально
12. Скорей открыть доступ к книгам!
13. Ремонт.
14. Отремонтировать крылечко
15. Электронная картотека на сайте
16. Больше молодёжной литературы и современных книг на английском языке.
17. Ремонт
18. Вроде бы все хорошо в этой организации, всем довольна.
19. Книги для самых маленьких
20. Ремонт, больше книг для подростков 12-16 лет.
21. Больше книг для подростков
22. Скорей открыть библиотеку для всех
23. Больше книг для подростков
24. Хотелось больше книг Х.Вебб и Д.Медоуз. Современных писателей.
25. Пополнить серии книг, т.к. не все из них имеются целиком

26. Ремонт, подростковая литература
27. Больше книг с картинками для маленьких детей
28. Пополнить список книг
29. Обпагородить внешний вид - стены, двери, крыльцо и пр.
30. Сделать ремонт крыльца и помещения
31. Ремонт крыльца и перил.
32. Расширить фонд, ремонт
33. Сделать ремонт в библиотеке.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (устаревшее помещение).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Обеспечить оперативное обновление книжного фонда.**
2. **Произвести ремонт крыльца и помещений.**
3. **Сделать более удобным каталог на сайте, с возможностью заказа нужной книги.**

Библиотека №21

Таблица № 120. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 18 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. нужны ремонт, новые компьютеры и мебель
2. Холл очень холодный. Без куртки невозможно ожидать своей очереди. Нет ничего, куда бы было можно поставить сумку и присесть.
3. Провести в библиотеке ремонт, оснастить ее новыми компьютерами и стеллажами
4. в библиотеке пока нет возможности выбирать книги. Ждем, когда будет больше новых книг!!!
5. Хотелось, что бы была питьевая вода!
6. Сделайте ремонт. И поменяйте компьютеры, выглядят как из каменного века.
7. Сделать ремонт.
8. Сто лет небыло ремонта.
9. Библиотека требует ремонта
10. Отремонтируйте читальный зал
11. Отремонтируйте читальный зал
12. Нет
13. Меня всё устраивает - рядом с домом, Книги находят быстро. Иногда что-то рекомендуют и подсказывают. Я пенсионер, книги покупать дорого. Библиотека для меня очень удобна.
14. Сделать ремонт, оснаститить новыми компьютерами
15. Всё меня устраивает в этой библиотеке: коллектив отличный, грамотный, отзывчивый - практически любую книгу могут найти и привезти.. А вот ремонт бы провести не мешало. Сейчас такие офисы везде - один круче другого, а до старой доброй библиотеки руки не доходят?! Сырость - а там ведь книги! Ну и ксерокс бы поставить (раньше был, правда в какой-то другой организации!) Вот закончится пандемия - будут тематические встречи - ремонт обязательно нужен!!! Спасибо. Ирина.
16. Хотелось бы самостоятельно выбирать книги, как до ковида
17. Библиотеке нужен ремонт.
18. Все меня устраивает,спасибо за сервис

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие кулеров с питьевой водой, устаревшие компьютеры и мебель).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Приобрести новые компьютеры, мебель и принтер.**
2. **Обеспечить нормальный питьевой режим. В частности, установить кулеры с питьевой водой.**
3. **Сделать ремонт помещения.**
4. **Обеспечить оперативное обновление книжного фонда.**

Библиотека №22

Таблица № 121. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 1 ответ) позволил выявить рекомендацию, которую можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Вводить в библиотечный фонд электронные и аудиокниги. Например, выдавать на дом прямо читалку (с соответствующими степенями защиты), естественно под залог. Библиотекам пора переходить на современные формы работы.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.

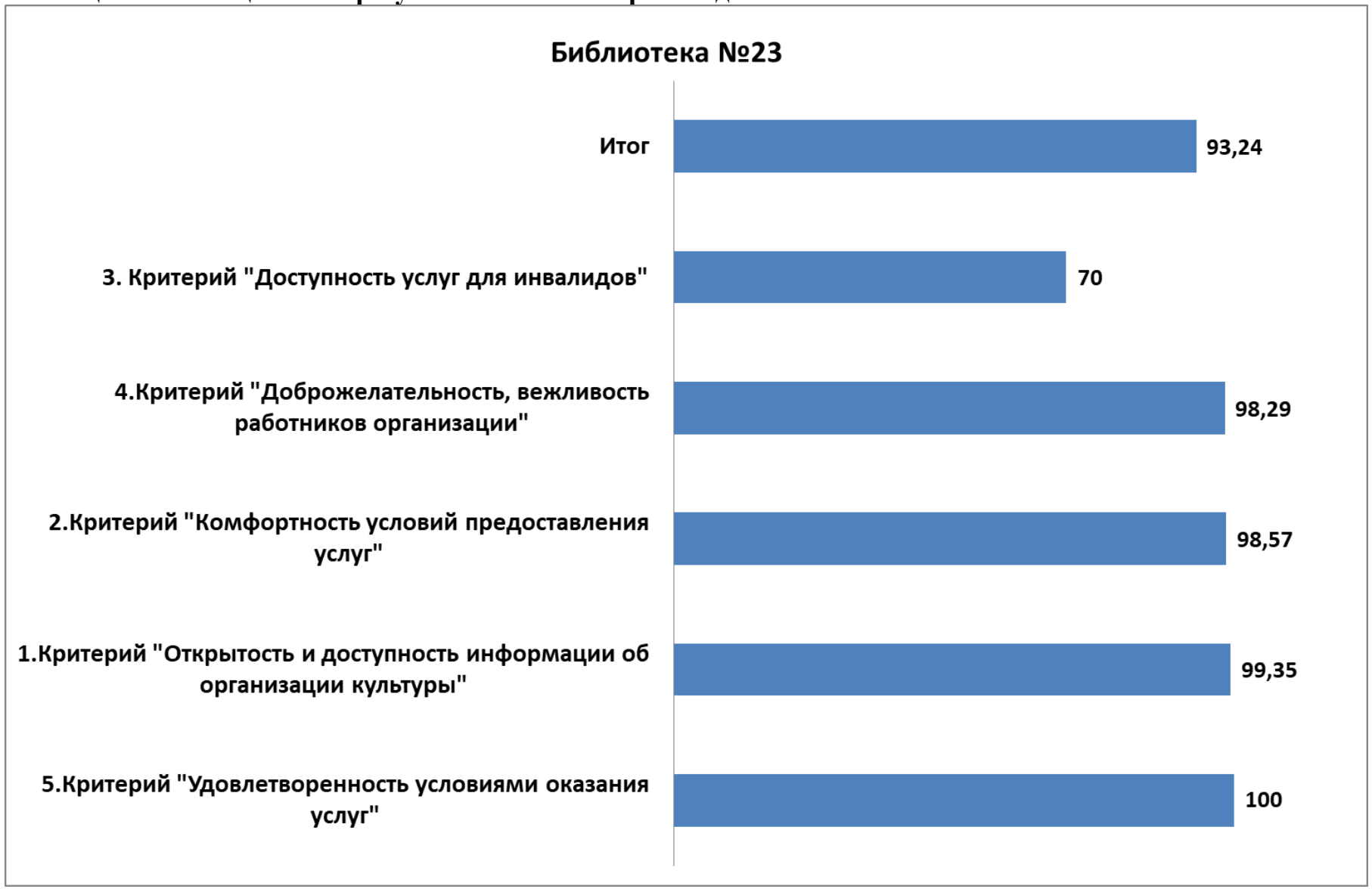
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Вводить в библиотечный фонд электронные и аудиокниги.**
2. **Обеспечить оперативное обновление книжного фонда.**

Библиотека №23

Таблица № 122. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 9 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Всё очень хорошо
2. выписывать больше журналов и газет
   проводить мероприятия - лектории, совместные чтения, дискуссионные клубы
3. всё очень хорошо
4. Открыть абонементы
5. Всё отлично
6. Оставаться таким же востребованным учреждением
7. Так держать
8. Всё очень замечательно.
9. выдавать одноразовые перчатки

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Выписывать больше журналов и газет.**
2. **Необходимо улучшить информирование клиентов о работе библиотеки, проводимых мероприятиях и проектах.**
3. **Открыть абонементы.**
4. **По возможности, обеспечить усиление эпидемиологической защиты (выдача одноразовых перчаток и т.п.)**

Библиотека №24

Таблица № 123. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 19 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. сеть вайфай
2. Все на высшем уровне!
3. Предложений нет
4. Все очень хорошо, никаких претензий!
5. Данное учреждение меня полностью удовлетворяет
6. Мне кажется следует пропагандировать онлайн запись в библиотеку больше.
7. все хорошо
8. сеть вайфай
9. Все хорошо
10. Все хорошо
11. Больше новинок худож.литературы хотелось бы увидеть
12. Вся работа по обслуживанию организованна замечательно
13. Расширить круг подписных изданий, число читательских компьютеров
14. Предлагаю добавить адаптированную литературу на английском
15. Все устраивает
16. Все хорошо
17. Расширить выбор литературы
18. все устраивает
19. Наличие интернета беспроводного Вайфай

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.

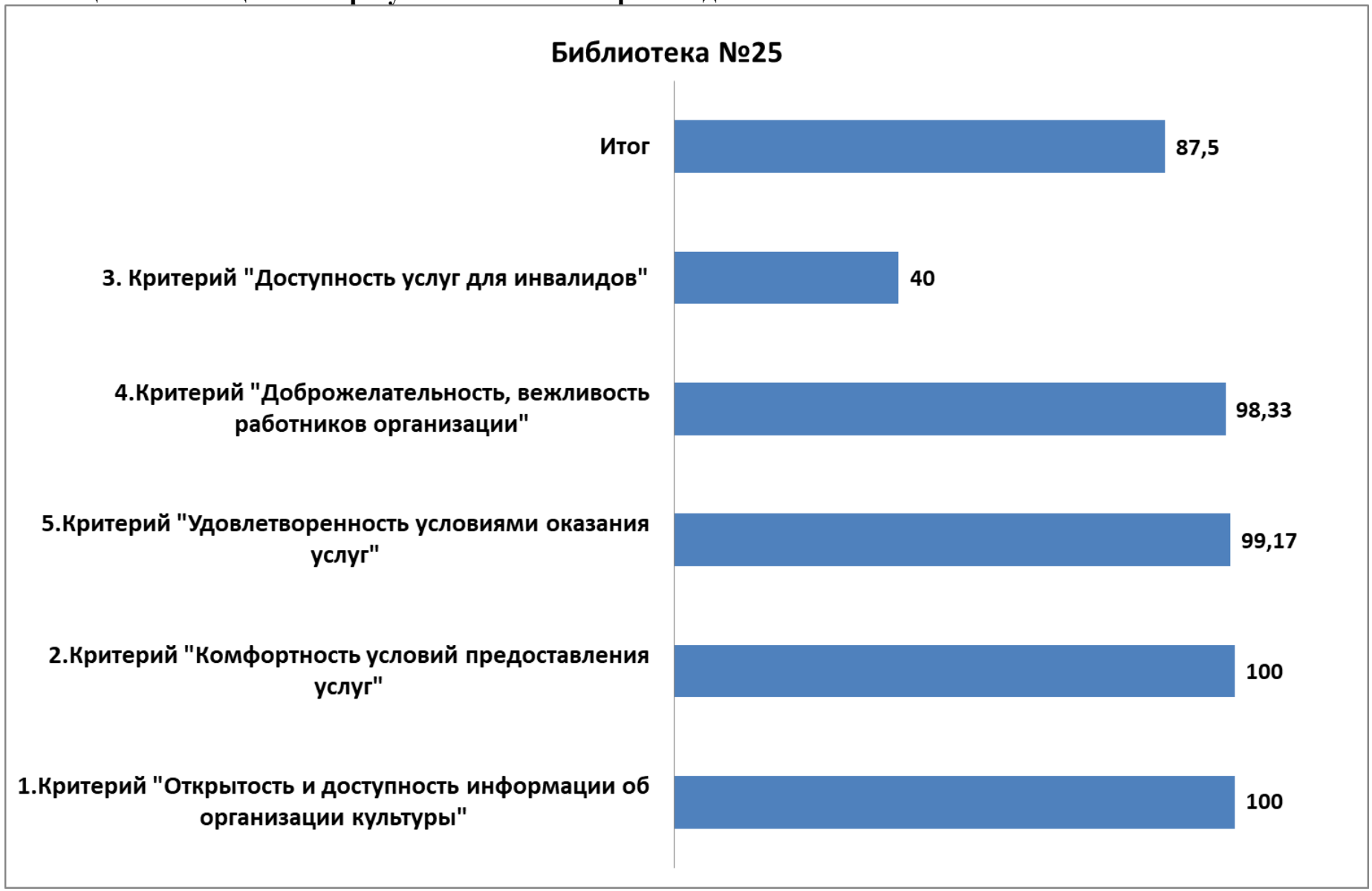
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Провести Wi-Fi.**
2. **Обновить книжный фонд.**
3. **Сделать онлайн-запись в библиотеку.**
4. **Улучшить информирование читателей о возможностях библиотеки.**

Библиотека №25

Таблица № 124. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 9 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Увеличить финансирование, чтобы закупать новые книги
   Наладить систему заказа книг, которых нет в фонде библиотеки, в других книгохранилищах
2. Хотелось бы модернизации библиотеки и помещения
3. Расширить библиотеку, мало места в детской комнате.
4. Побольше новой литературы необходимой для дополнительного школьного списка для чтения
5. Нет предложений
6. Мне всё нравится. Предложений нет.
7. Все замечательно!
8. Меня всё устраивает, но хотелось бы, чтоб чаще поступали новые книги
9. Спасибо.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.

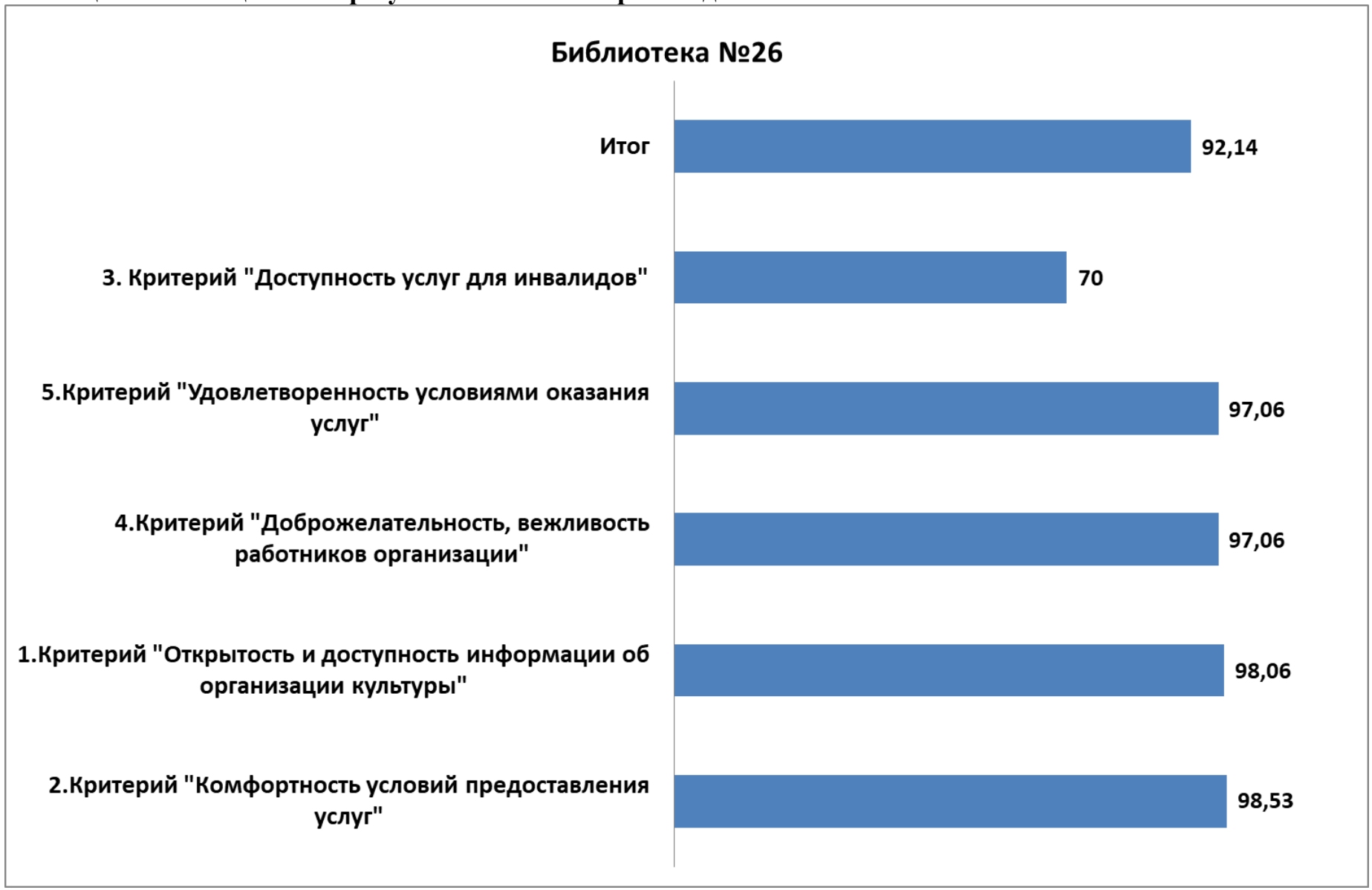
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **По возможности повысить комфортность зон чтения.**
2. **Обеспечить оперативное обновление книжного фонда.**
3. **Наладить систему заказов в библиотеках.**

Библиотека №26

Таблица № 125. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 8 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Нет,все просто супер
2. Так держать
3. Больше новых книг
4. Добавить в штат молодого сотрудника
5. чай, кофе, печеньки
6. нет
7. Нет
8. нет

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **По возможности, привлечь в штат библиотеки молодых сотрудников.**
2. **Обеспечить обновление книжного фонда.**

Библиотека №27

Таблица № 126. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 10 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Всё нравится.Предложить нечего.Спасибо за всё работникам библиотеки.
2. Устроить киноклуб для совместного просмотра фильмов
3. ремонт библиотеки
4. Расширение перечня предоставляемой литературы
   И косметический ремонт помещений
5. здание на ремонт
6. Всё устраивает
7. Все супер
8. Срочный ремонт здания!!! Замечательная библиотека, и в таком страшном здании! Сделайте ремонт или переезжайте в более безопасное место!!!!
9. Ремонт помещения
10. необходим ремонт помещений библиотеки для комфортного нахождения читателей в здании. Библиотека не современная, не соответствует теперешним стандартам.Спасает только доброжелательность сотрудников и их профессионализм

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие ремонта).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать ремонт библиотеки.**
2. **Обеспечить оперативное обновление книжного фонда.**
3. **Рассмотреть возможность расширения количества новых программ и мероприятий на базе библиотеки.**

Библиотека №28

Таблица № 127. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 10 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. - увеличить минимальный срок выдачи книг с двух до трёх недель.
   - попросить сотрудников быть вежливее.
2. Могли бы читать заявки на электронной почте и заранее подготовить книги. Чтоб в библиотеке не скапливалась очередь. Пришел,получил книги и ушел.
   И может быть снова мерили бы температуру. Сейчас не только вирус, но и сезон ОРЗ. А ещё не пускали бы посетителей с откровенным кашлем (даже если они в маске).
3. Более внимательное отношение к онлайн-записи и продлению книг онлайн, а не по телефону
4. Хотелось бы больше современной детской литературы, книги-призеры различных литературных премий и литературных журналов
5. скорее бы закончился короновирус больше выбор книг
6. Организовать более быстрый доступ к электроннму каталогу МУП библиотек и сделать возможность заказывать книгу, если она есть в другой библиотеке
7. Побольше новых поступлений
8. Удачи
9. Хотелось бы побольше любовных романов
10. Все устраивает

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.
2. Неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью персонала.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Обеспечить онлайн-запись и работу с электронным каталогом на сайте.**
2. **Провести беседу с персоналом, направленную на улучшение качества общения с клиентами.**
3. **Обеспечить оперативное обновление книжного фонда.**
4. **Усилить меры по эпидемиологической защите.**

Библиотека №29

Таблица № 128. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 19 ответ) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. ОБновлять библиотечные фонды - новинки хочется видеть как можно быстрее, а не через год после их выхода
2. Сделать ремонт в библиотеке, вай-фай должен быть
3. Хотелось , чтобы было больше книг с картинками
4. Хочется самим ходить и выбирать книги при абонемте, но пока это невозможно из-за Пендемии
5. Добавить возможность самостоятельно проверить наличие книги и её доступность (что она не "на руках") онлайн.
6. Нас все устраивает.
7. Спасибо сотрудникам библиотеки за создание дружелюбной атмосферы! Хочется возвращаться снова и снова.
   Предложение: В один из дней продлить время работы, чтобы работающие родители успевали посетить библиотеку с дошкольниками.
8. Замечательная библиотека! Всем советую туда ходить!
9. Чтобы был вай-фай.
10. Больше современных новых книг. Возможность самостоятельного выбора книг. Высокие ступеньки на входе. Неудобно спускаться.
11. Мне все нравится
12. Все идеально.
13. Все и так хорошо!
14. Открыть абонемент для свободного доступа
15. Больше новых детских книг!!
16. Хочется больше новых книг
17. Открыть скорее библиотеки полностью, без ограничений.
18. Мне всё нравится. Никаких предложений.
19. Всё супер. Библиотека Гайдар лучшая!!!
    Больше новых книжек!!! Современных и не очень авторов!!!

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие Wi-fi, ремонта).

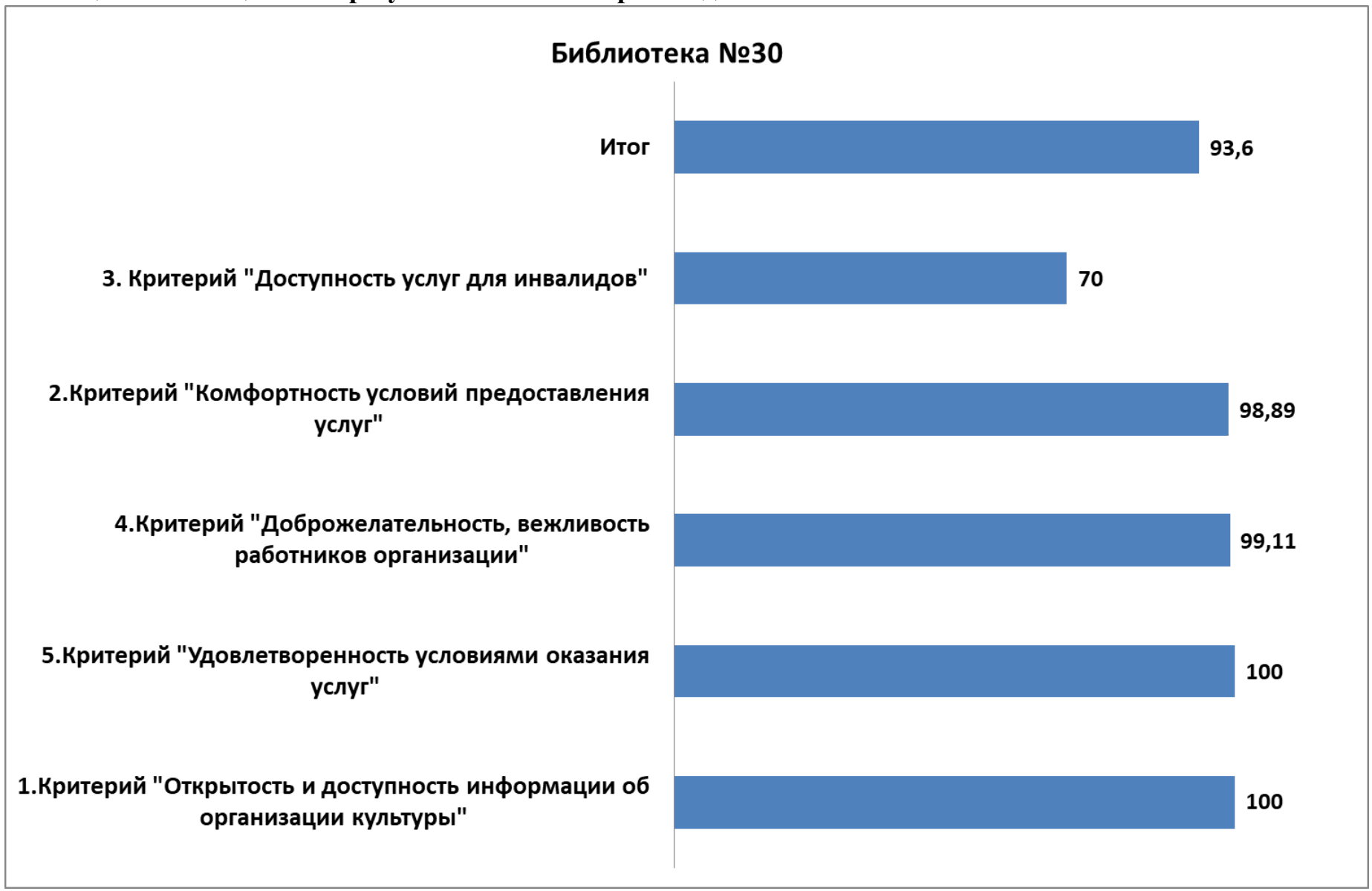
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Провести Wi-Fi.**
2. **Сделать ремонт.**
3. **Обеспечить онлайн-запись и работу с электронным каталогом на сайте.**
4. **Обеспечить оперативное обновление книжного фонда.**

Библиотека №30

Таблица № 129. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 10 ответ) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Больше "пиарить" библиотеку: к сожалению, далеко не все жители района знают о том, какие возможности она может предоставить. Многие считают, что там нечего делать, что есть только классика и никаких новых книг, а это совсем не так. Думаю, что плакаты, рекламные листовки, мероприятия помогли бы решить этот вопрос.
2. Всё отлично
3. Всё отлично! Так держать!
4. Мне все нравится.)))
5. Всё отлично
6. Все нравится
7. Музыки не хватает)))
8. И так всё прекрасно
9. Всё прекрасно
10. Всё и так прекрасно

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Недостаточная открытость и доступность информации об организации культуры.

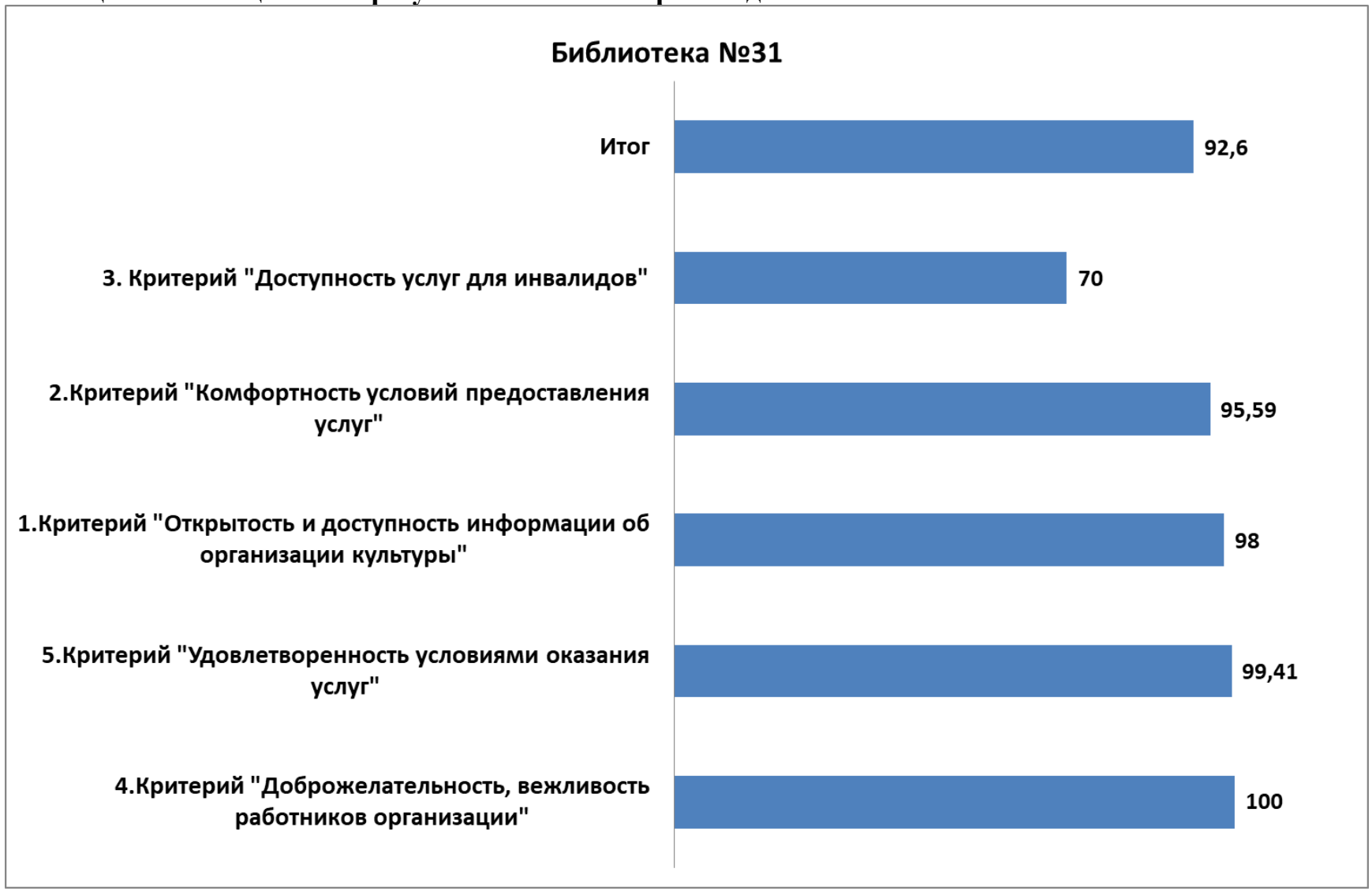
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Рассмотреть возможность расширения количества новых программ и мероприятий на базе библиотеки.**
2. **Необходимо улучшить информирование клиентов об учреждении, предлагаемых им услугах и мероприятиях. В частности, используя социальные сети.**

Библиотека №31

Таблица № 130. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 12 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Современное оборудование - компьютеры, планшеты, тач-экраны и проч.
2. Разрешить доступ к фонду
3. Спасибо, что есть такая библиотека!
4. Всё устраивает
5. Открыть доступ к книгам, поставить кофемашину и кулер с питьевой водой, мягкую мебель, чтобы сидеть и читать книги
6. Больше книг по популярной психологии, саморазвитию, больше популярных книг и новинок
7. предложений нет
8. Всё устраивает
9. Всё устраивает
10. Работа каждый день, больше книг
11. Все нравится
12. Хочется побольше новых книг

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие кулеров с питьевой водой, кофе машины, плохое состояние мебели).

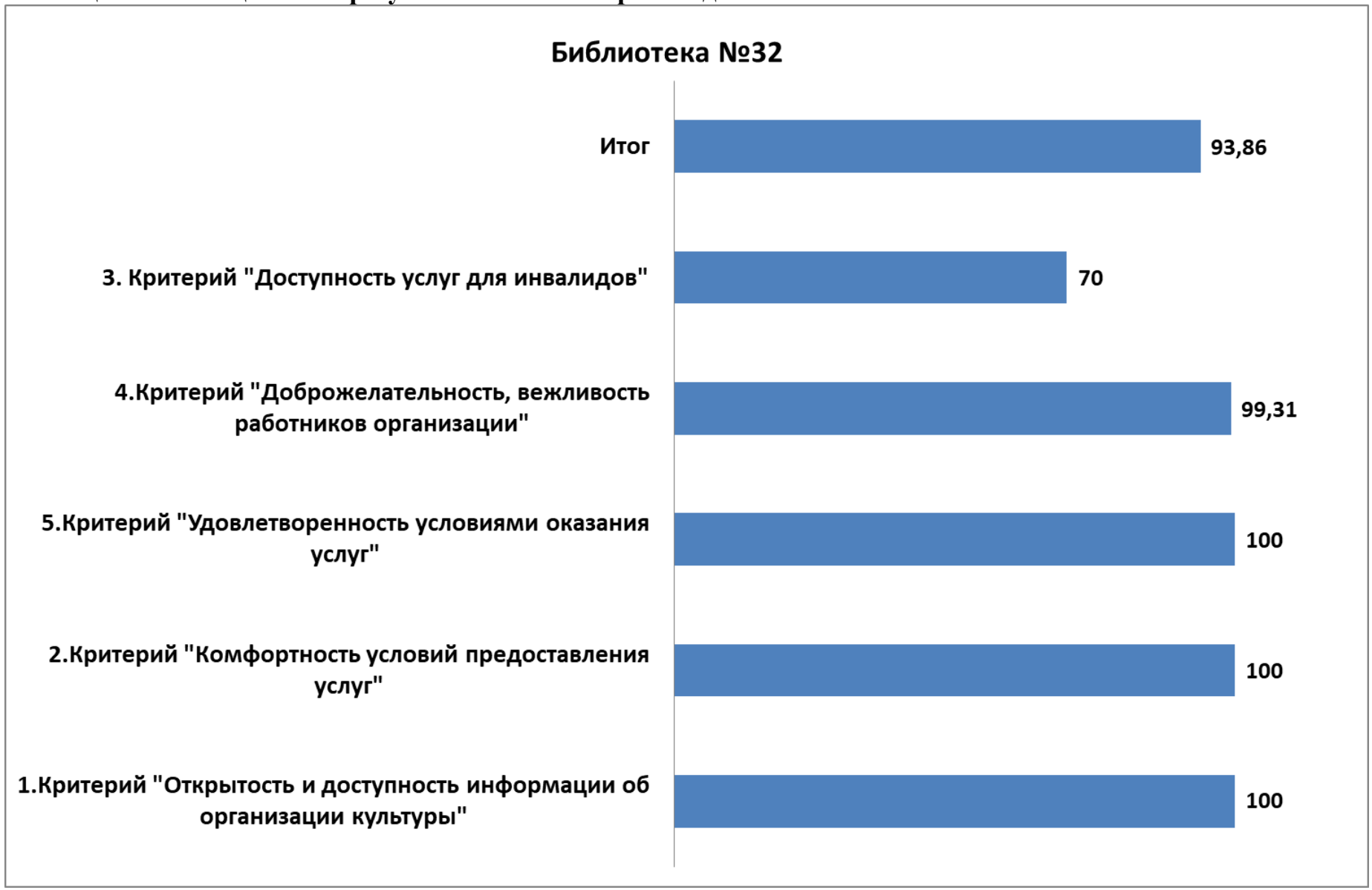
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Повысить комфортность зон ожидания и чтения. По возможности, установить кулер, кофе-машину, мягкую мебель.**
2. **По возможности, приобрести компьютерное оборудование.**

Библиотека №32

Таблица № 131. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 4 ответа) позволил выявить рекомендацию, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Спасибо большое работникам библиотеки за атмосферу тепла и уюта! К вам хочется приходить снова и снова!
2. Все устраивает, давно пользуюсь услугами библиотеки, грамотные специалисты, доброжелательные, ответственные, заинтересованные! В нашем отдаленном микрорайоне эта библиотека очень востребована!
3. Все супер!
4. Меня всё устраивает. Я готова к сотрудничеству с коллективом библиотеки 32.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.

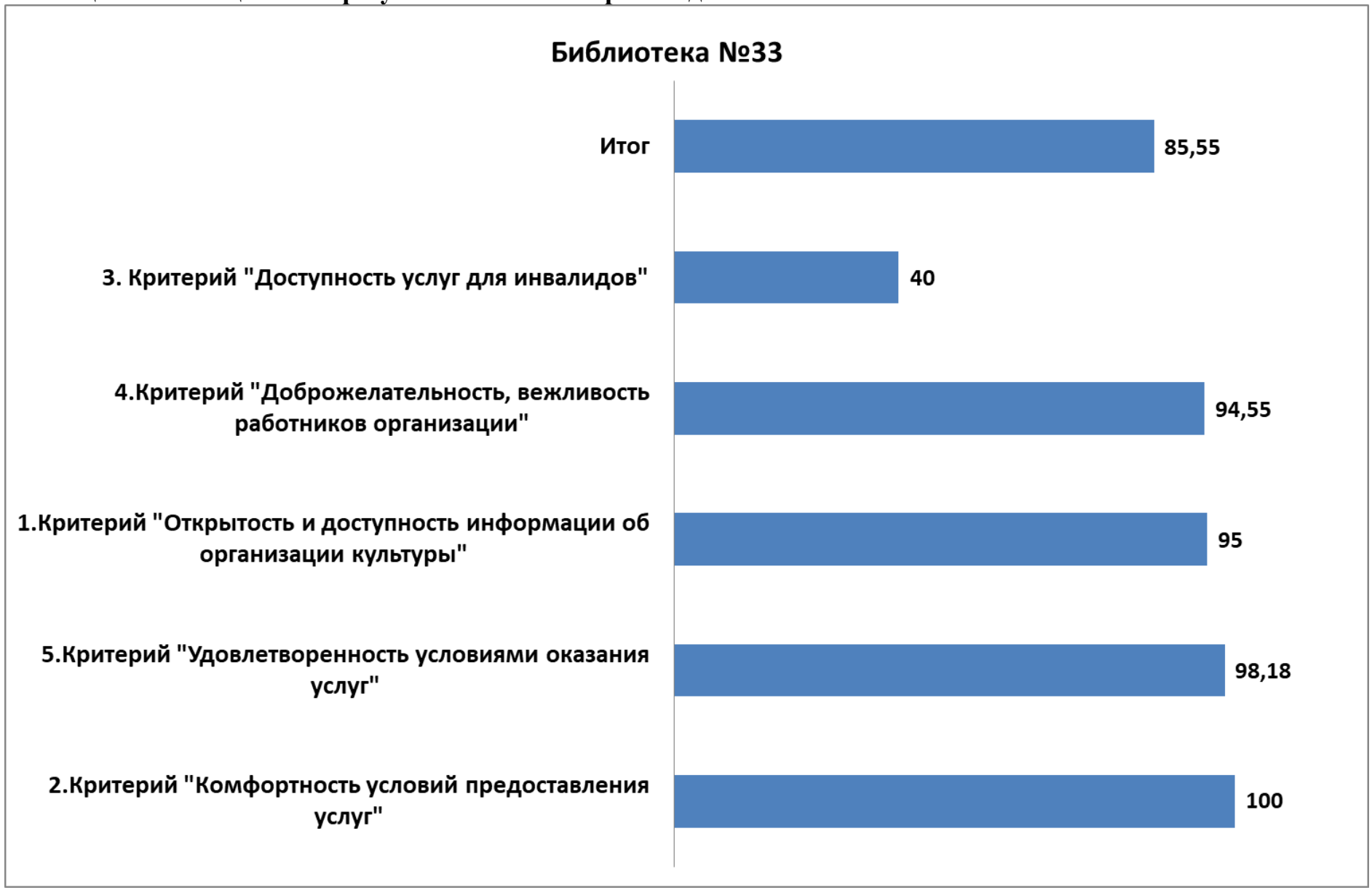
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации.**

Библиотека №33

Таблица № 132. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 5 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Прошу изменить график работы: сделать вс рабочим днем, а выходной поставить в какой-нибудь будний день. У многих не получается посещать библиотеку из-за работы. Остается один день - суббота, но часто тоже не получается из-за множества дел. МОжет быть хотя бы два воскресенья в месяц ставить коротокие дежурства?..
2. Сделать. Отремонтировать ступени и сделать перила.
3. Я всем доволен,.
4. Почаще обновлять книжный фонд.
5. Моя семья, очень довольна данной организацией.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.
2. Недостаточная комфортность организационными условиями предоставления услуг в организации (неудобный график работы).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Изменить график работы библиотеки.**
2. **Обеспечить оперативное обновление книжного фонда.**
3. **Отремонтировать ступени и перила.**

Библиотека №35

Таблица № 133. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 6 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. не хватает некоторых частей из серии книг
2. нет некоторых книг
3. Книги, книги, книги... Больше книг
4. не всегда есть нужные книги
5. Хочется видеть больше новых книг
6. Чаще пополнять фонд новыми книгами современных отечественных и зарубежных авторов

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.

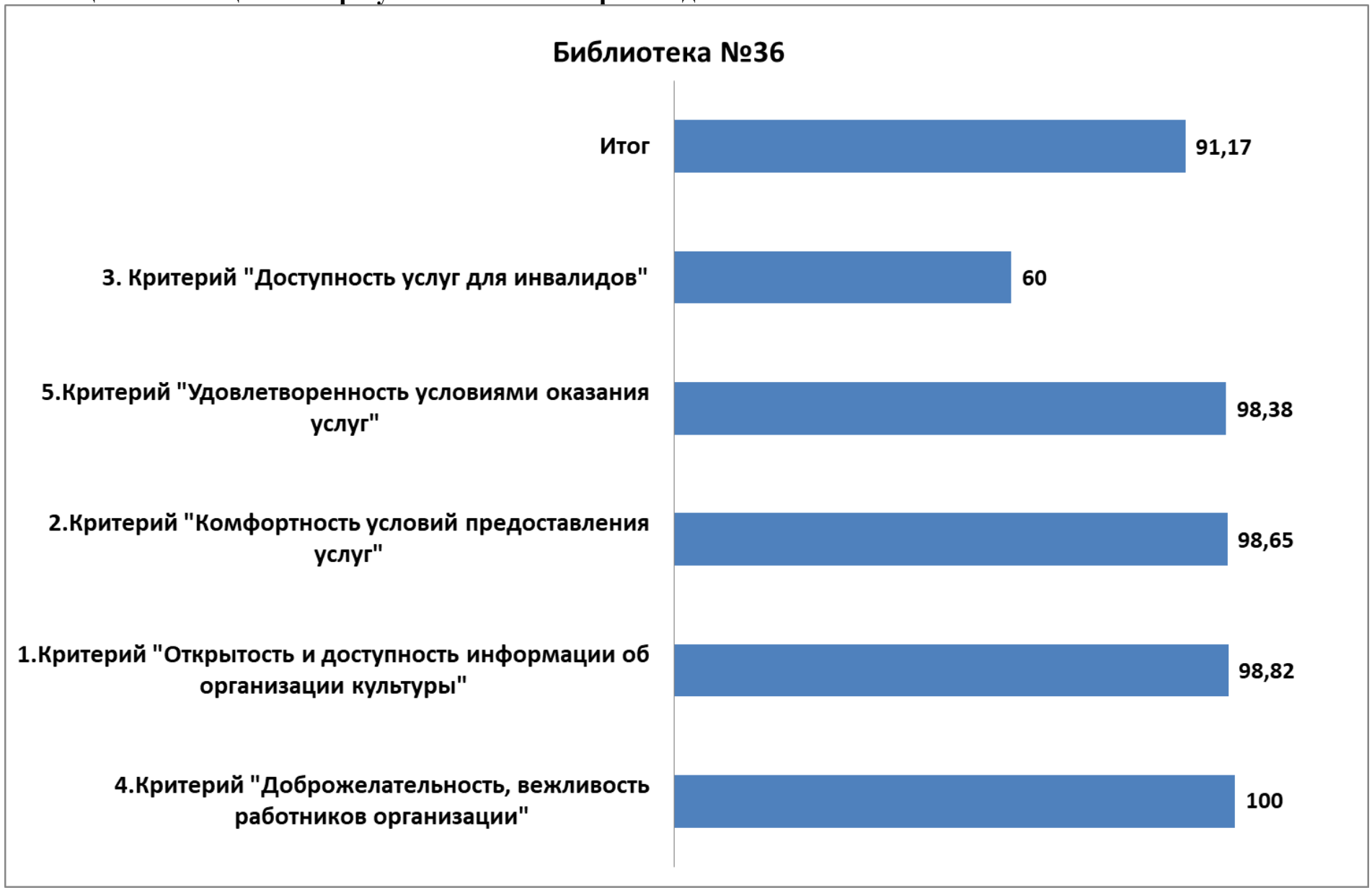
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Регулярное обновление книжного фонда.**

Библиотека №36

Таблица № 134. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 5 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Всё отлично, в библиотеке нам всегда рады и всегда готовы дать нужные нам книги, а также посоветовать что-нибудь интересное!!!
2. Выделите деньги на нормальный ремонт
3. Нет
4. Хотелось чтобы библиотеки работали до 9 часов вечера.
   Хотя бы в летнее время, когда светло
5. Нужен отдельный вход в библиотеку, оборудованый пандусом для обеспечения доступа инвалидов, использующих костыли, трости и коляски

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг (неудобный график работы)
2. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации (отсутствие пандусов, условий доступности для лиц с ограниченными возможностями).

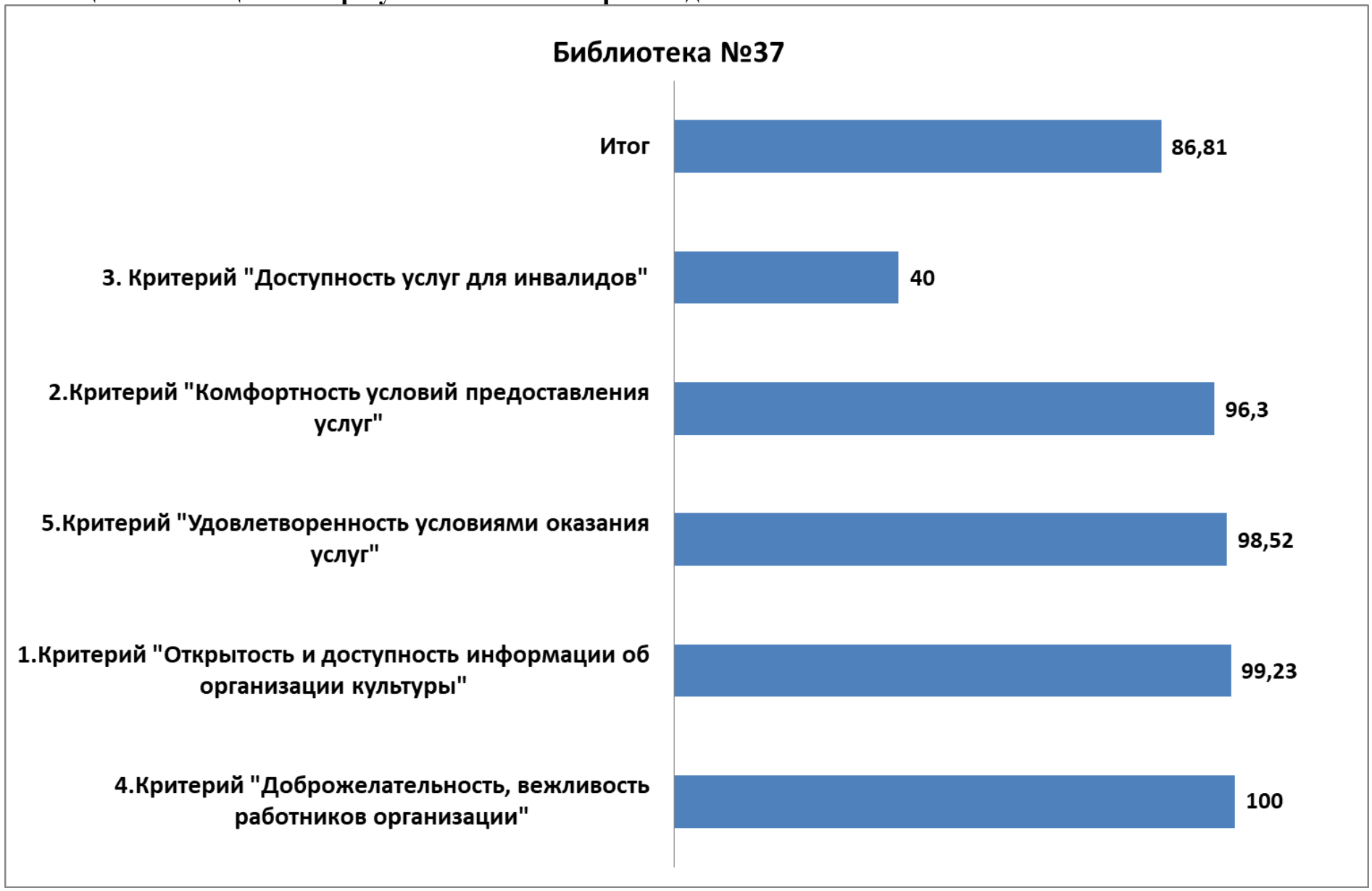
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации, оборудовать пандусы.**
2. **Сделать ремонт.**
3. **Рассмотреть возможность изменения графика работы библиотеки.**

Библиотека №37

Таблица № 135. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 12 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Добавление Wi-Fi сети для посетителей, обновить клавиатуры у компьютеров т.к. символы на текущих уже не видно
2. Сделайте пятницу рабочим днём, вместо воскресенья, очень неудобно! Нет WiFi, у компьютеров клавиатуры со стёртыми клавишами, самих компьютеров мало, приходится ждать. Нет кулера с водой .
3. Больше компьютеров, Wi-Fi, больше книг
4. Очень хорошая библиотека!
   Очень любим ее!
5. больше компьютеров для пользователей
6. Не плохо бы поменять комп для работы, был в читалке, еле тянет. Да к тому же везде доступен Wi-Fi , здесь к сожалению нет.
7. Увеличение фонда современными книгами
8. Нет
9. хотелось бы качественный компьютер для работы, очень медленно работает.
10. Никаких
11. Нет предложений ,все на высшем уровне
12. Все замечательно, предложений нет

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.

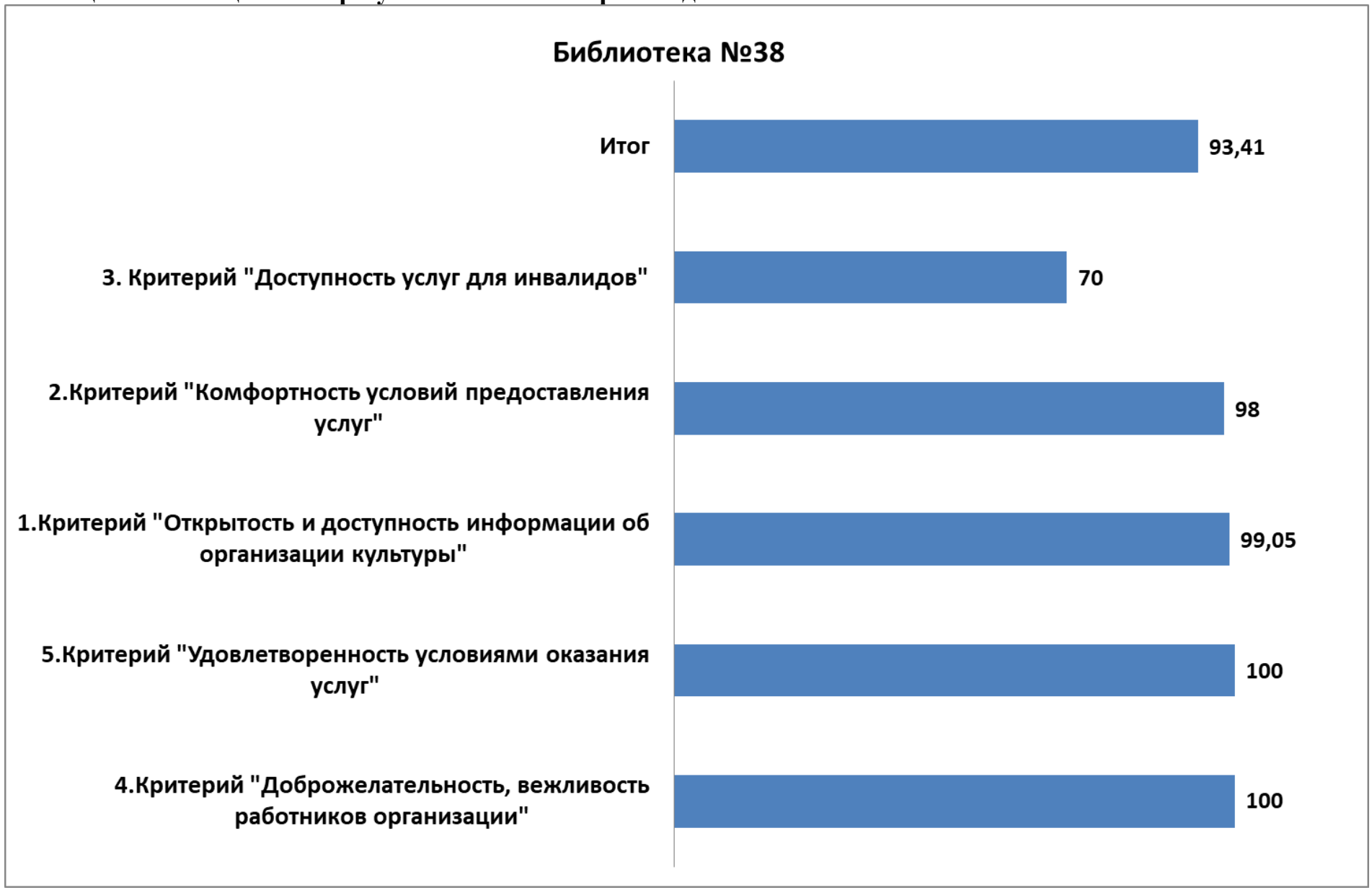
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Провести Wi-Fi.**
2. **Обновить компьютерное оборудование.**
3. **Расширить и обновить книжный фонд.**
4. **Рассмотреть возможность изменения графика работы библиотеки.**

Библиотека №38

Таблица № 136. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 9 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Провести курсы компьютерной грамотности для пенсионеров
2. Все устраивает
3. Нет предложений
4. Спасибо. Все устраивает.
5. Предложений нет
6. Помочь библиотеке приобрести мультимедийный проектор и аккустическую систему.
7. Продолжить работу
8. Меня в принципе все устраивает.
9. Все устраивает, приветливые работники, всегда приятно посещать данную библиотеку.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Расширение образовательных программ. В частности, организации курсов компьютерной грамотности.**
2. **По возможности приобрести мультимедийный проектор и акустическую систему.**

Библиотека №40

Таблица № 137. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 9 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Доброжелательное отношение! 9.12.20. мне нагрубила библиотекарь, которой я сдала книги. Именно библиотекарь, а не сотрудница, которая измеряет температуру.
2. Хорошая библиотека много книг хотелось бы еще порбольше подписок на газеты
3. Продолжайте в том же духе
4. Откройте абонемент чтоб книги выбирать самим.
5. Откройте абонемент. Книги самостоятельно выбирать
6. Нет пока предложений
7. Да
8. Всё устраивает
9. Хотелось бы более мощных компьютеров

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.
2. Наличие неудовлетворенностью доброжелательностью и вежливостью персонала.

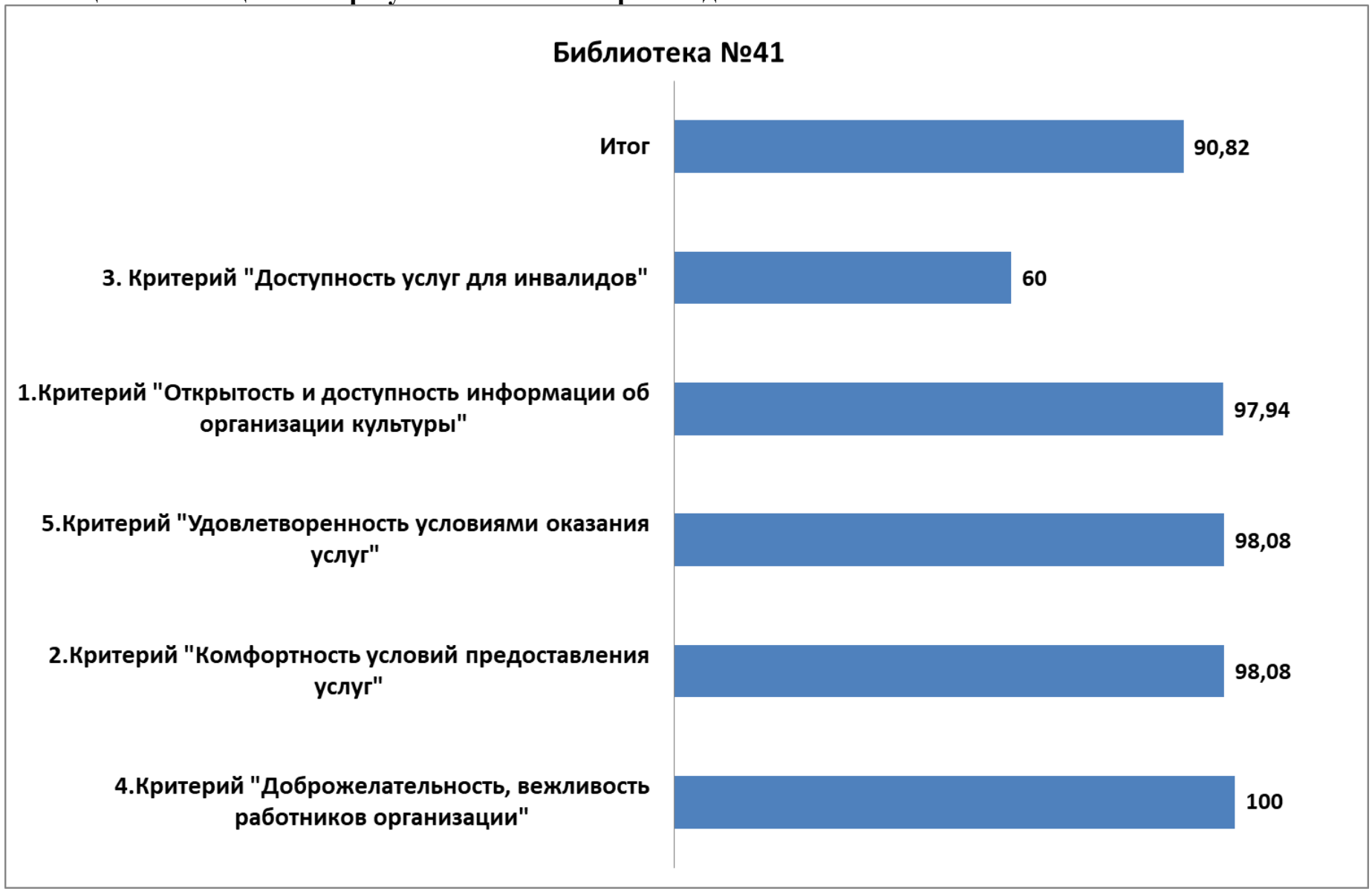
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Приобрести новые, более мощные компьютеры.**
2. **Провести работу с сотрудниками направленную на улучшение качества общения с клиентами.**
3. **Открытие абонемента для самостоятельного выбора книг.**
4. **Обеспечить онлайн-запись и работу с электронным каталогом на сайте.**

Библиотека №41

Таблица № 138. Оценка по результатам ответов респондентов.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 6 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Больше интерактива
2. Обновить и дополнить компьютерную технику.
3. Откройте массовые мероприятия
4. Ждем массовых мероприятий!
5. Электронный каталог очень большой помощник при выборе литературы в условиях ограничения, просто всем советую обращаться!
6. Хочется, быстрее вернуться к самостоятельному выбору литературы в фонде абонемента.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Обновление компьютерной техники.**
2. **Необходимо улучшить информирование клиентов о библиотеке, проводимых мероприятиях и проектах. В т.ч., за счет развития социальных сетей.**
3. **Рассмотреть возможность увеличения количества новых программ и мероприятий.**

Библиотека №42

Таблица № 139. Оценка по результатам ответов респондентов.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 6 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

1. Побольше новинок
   Организовывать экскурсии, например, по книжным местам города
2. спасибо за работу
3. Все хорошо
4. Спасибо библиотеке!
5. Все хорошо
6. Хотелось бы побольше новых поступлений книг, периодических изданий: газет и журналов

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Обеспечить оперативное обновление книжного фонда и периодики.**
2. **Рассмотреть возможность расширения количества новых программ и мероприятий на базе библиотеки.**

МАУК "Екатеринбургский театр юного зрителя"

Показатель оценки по организации: **90,35**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**10**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**4**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	1	7	8
18-30	7	39	46
31-45	32	218	251
46-55	12	48	61
Старше 55 лет	9	16	25
База по столбцу:	62	332	396

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 95,71.
2. Доступность услуг для инвалидов – 85.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 140. Рейтинг показателей по критериям оценки.

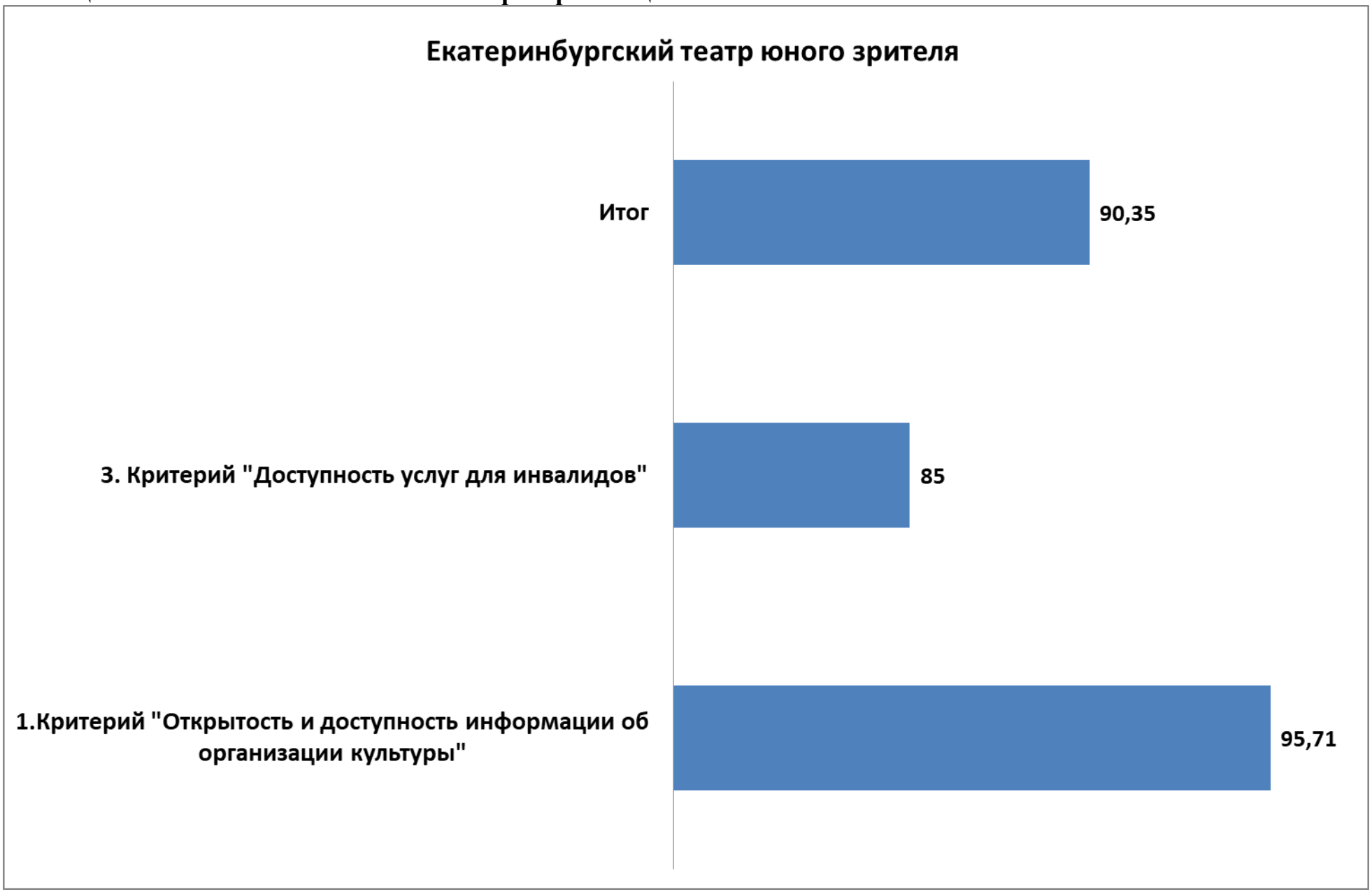
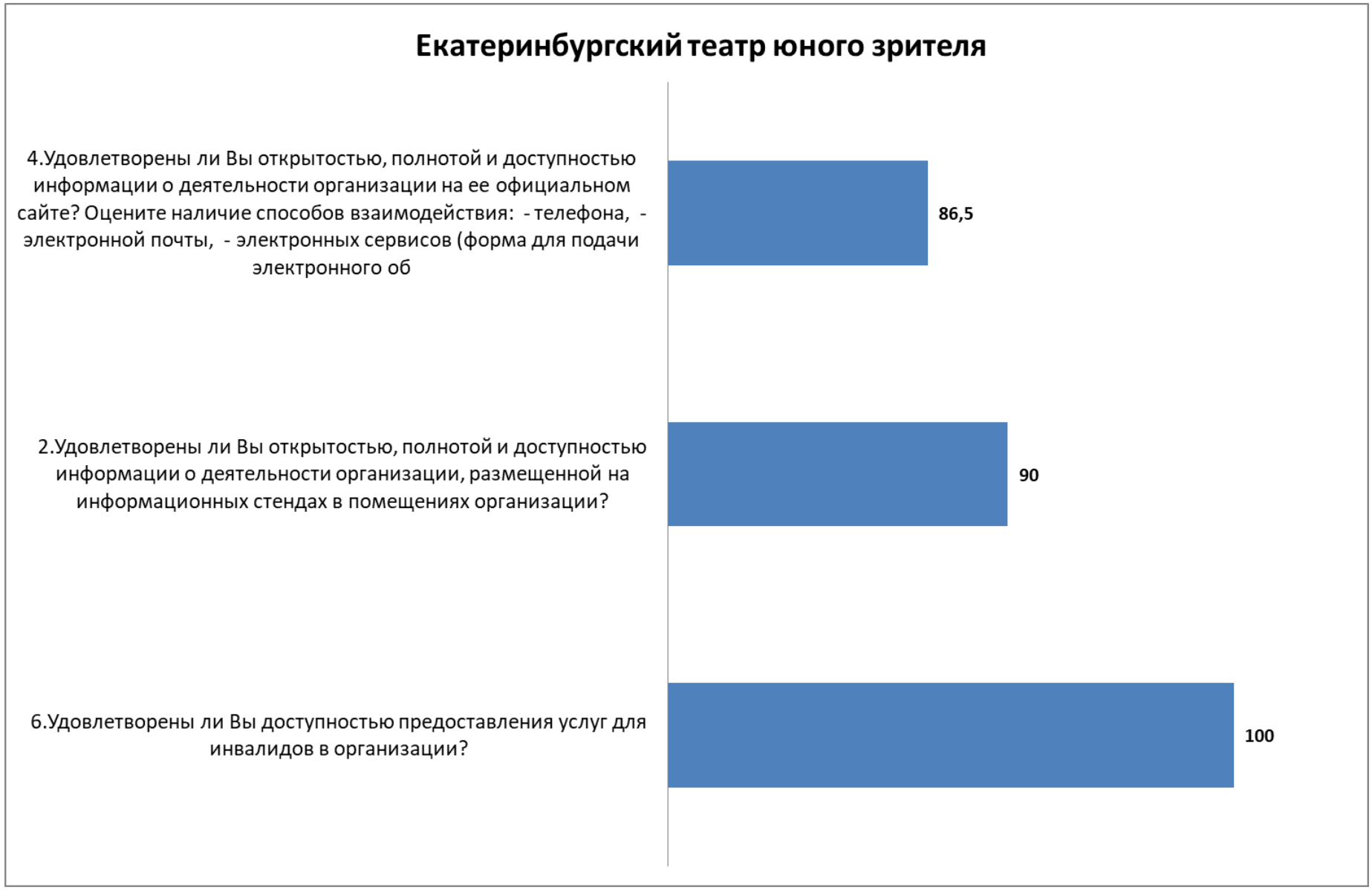


Таблица № 141. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 80 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. Замечательный театр, огромное спасибо всем сотрудникам
2. вебсайт не загружается в смартфоне - примите меры
3. Долго загружается мобильная версия сайта. Сложно дозвониться до кассы
4. Починить мобильную версию сайта - на нее невозможно зайти.
5. мне все нравится
6. Пересмотр философии на уровне смыслов и репертуара. Смена директора
7. Хочется более удобную мобильную версию
8. Продавать небольшие буклеты с фотографиями из спектаклей - было бы здорово иметь на память о них не только программки, но и именно фотографии.
9. иметь карту постоянного гостя :-) иметь больше привилегий. Не всегда удается купить билет на спектакль
10. Бесплатная парковка. Платная - это издевательство. Еще бы туалеты платными сделали, честное слово! Если боитесь, что будут ставить посторонние, то можно ведь пускать по театральным билетам!
11. Были на новогоднем представлении в прошлом году. После спектакля было что-то типа дискотеки в фойе. Елка была для детей 4+. В итоге всех детей вывели из зала, отцепили от родителей и поставили в большой круг с хороводом и прочими штуками. Народу тьма, помещение не очень большое. Музыка гремела так, что невозможно было разговаривать. Дети, ушедшие в составе хоровода от родителей, перепугались, найти их при этом оказалось непросто. Очень неприятные ощущения.
12. Несколько раз попадал на зависающий сайт
13. Предложений нет, всё хорошо
14. Сталкивалась с неприятным запахом в туалетах. обратите, пожалуйста, внимание на это.
15. делать онлайн трансляции спектаклей. Сейчас не у всех есть возможность ходить по театрам, а трансляции - прекрасный повод подарить ребенку впечатление.
16. бесплатную парковку
17. упростить покупку билетов через сайт
18. нет
19. С телефона не заходит на сайт ТЮЗа

20. все хорошо и так
21. Очень плохой сайт, нужно менять
22. Сделать парковку бесплатной
23. Все устраивает, прекрасный театр
24. Всё устраивает.
25. Спасибо вам огромное за ваши искренние спектакли!
26. ОТличный театр, и спектакли замечательные
27. Добра и процветания!!
28. Сделайте парковку бесплатной!
29. В выходные дни проводить несколько спектаклей в дневное время для детей.
30. Желаю творческих успехов и всего самого доброго.
31. Обратиться в комитет по транспорту Администрации города, чтобы согласовать график движения общественного транспорта. После вечерних спектаклей в будни очень трудно уехать, приходится долго ждать на остановке.
32. решите вопрос с парковками
33. Интересные спектакли, актеры молодцы. Но, очень хочется ремонта. Немножко обновить и зал и фойе.
34. Сделать бесплатными парковки
35. Проблема с парковками. Либо платная, либо поставить некуда.
36. начало спектаклей иногда задерживают
37. не могу не отметить, что театр наконец-то отменил получение в кассе билетов, купленных на сайте. Теперь можно проходить по штрих-коду, что тоже не может не радовать. Единственное неудобство устранено, ура.
38. Просим обратить внимание на то, как сотрудники общаются с посетителями театра. Сталкивались с откровенным хамством
39. продолжать так работать
40. Шикарный театр!!! Интересные, стильные и современные постановки! Актеры - профессионалы высочайшего класса! Постоянно привожу детей на спектакли. Дети очень довольны и с удовольствием ходят!!! Спасибо огромное!!!!!
41. Пожеланий нет. Все отлично!
42. Откройте уже театр в нормальном режиме.
43. не знаю
44. Хочется поблагодарить администрацию Театра, ее руководителя за высокое качесвто предоставляемых услуг. Дальнейших успехов и прекрасных спектаклей любимому театру!
45. Не имеется
46. Аннотации по композициям
47. Отсутствуют
48. Нам все понравилось
49. предложений нет, все устраивает
50. встреча гостей на высшем уровне, мероприятия интересные
51. Услуги оказываются на 100%
52. улучшите сайт
53. Предложений нет. Все отлично

54. нет. Довольны всем, что есть сейчас
55. Пожеланий нет. Все очень профессионально и лоброжелательно
56. Изменить дизайн сайта
57. Пожеланий нет, все доступно, понятно.
58. все отлично
59. не работает мобильная версия сайта, изображена картинка и нет возможности пользоваться сайтом
60. Настроить продажу билетов с мобильника через сайт , сейчас зависает ...
61. Упростить процедуру покупки билетов на сайте
62. Всё хорошо!
63. Театр великолепный!!! Очень приятно посещать с детьми. Спасибо вам огромное!!!
64. Исправьте, пожалуйста, мобильную версию версию сайта, т.к. из-за всплывающего окна с логотипом невозможно просмотреть информацию и пользоваться навигацией по сайту
    Сайт с компьютера работает отлично
65. Всё хорошо
66. Всё устраивает!
67. программки к спектаклям - в дар!
68. Спасибо за замечательную организацию представлений.Всем довольны
69. Всё замечательно!
70. Изменить дизайн сайта
71. Спасибо за заботу и внимание
72. нет предложений
73. Всем довольны
74. Упростить покупку билетов через сайт
75. Услуги оказывают на оценку "5"
76. Возможность покупать билеты не только на кассе но и онлайн
77. Все устраивает, замечательный театр
78. Сделайте, пожалуйста, более удобным сайт. А театр очень хороший, спектакли прекрасные!
79. переработать сайт
80. Всё замечательно! Очень люблю наш ТЮЗ!

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 142. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
4.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	2.Нет	12,
2.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	9,1

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте. (не работает мобильная версия)

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать более удобный сайт, настроить мобильную версию и покупку билетов онлайн.**
2. **Улучшить состояние санитарно-гигиенических помещений.**
3. **Сделать парковку бесплатной.**

4. **Необходимо улучшить информирование клиентов о работе театра, в частности, использование интернета и социальных сетей для взаимодействия со зрителями. Например, онлайн-трансляции постановок и т.п.**

Показатель оценки по организации: **76,24**

Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**1**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**1**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**

Половозрастные характеристики респондентов

в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	33	4	37
18-30	11	24	36
31-45	20	101	123
46-55	11	51	64
Старше 55 лет	4	44	48
База по столбцу:	80	225	311

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 85,33.
2. Доступность услуг для инвалидов – 67,14.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 143. Рейтинг показателей по критериям оценки.

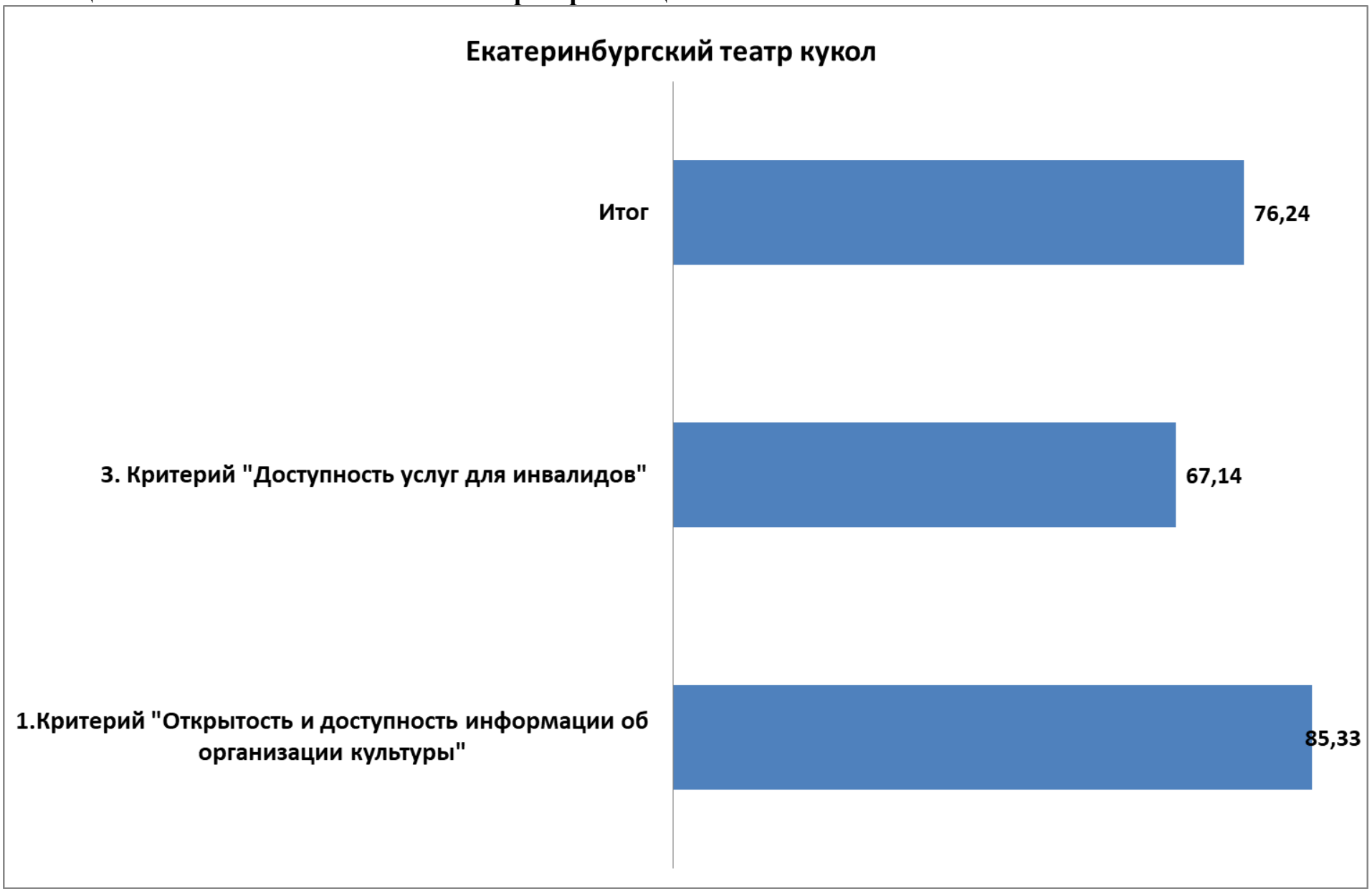
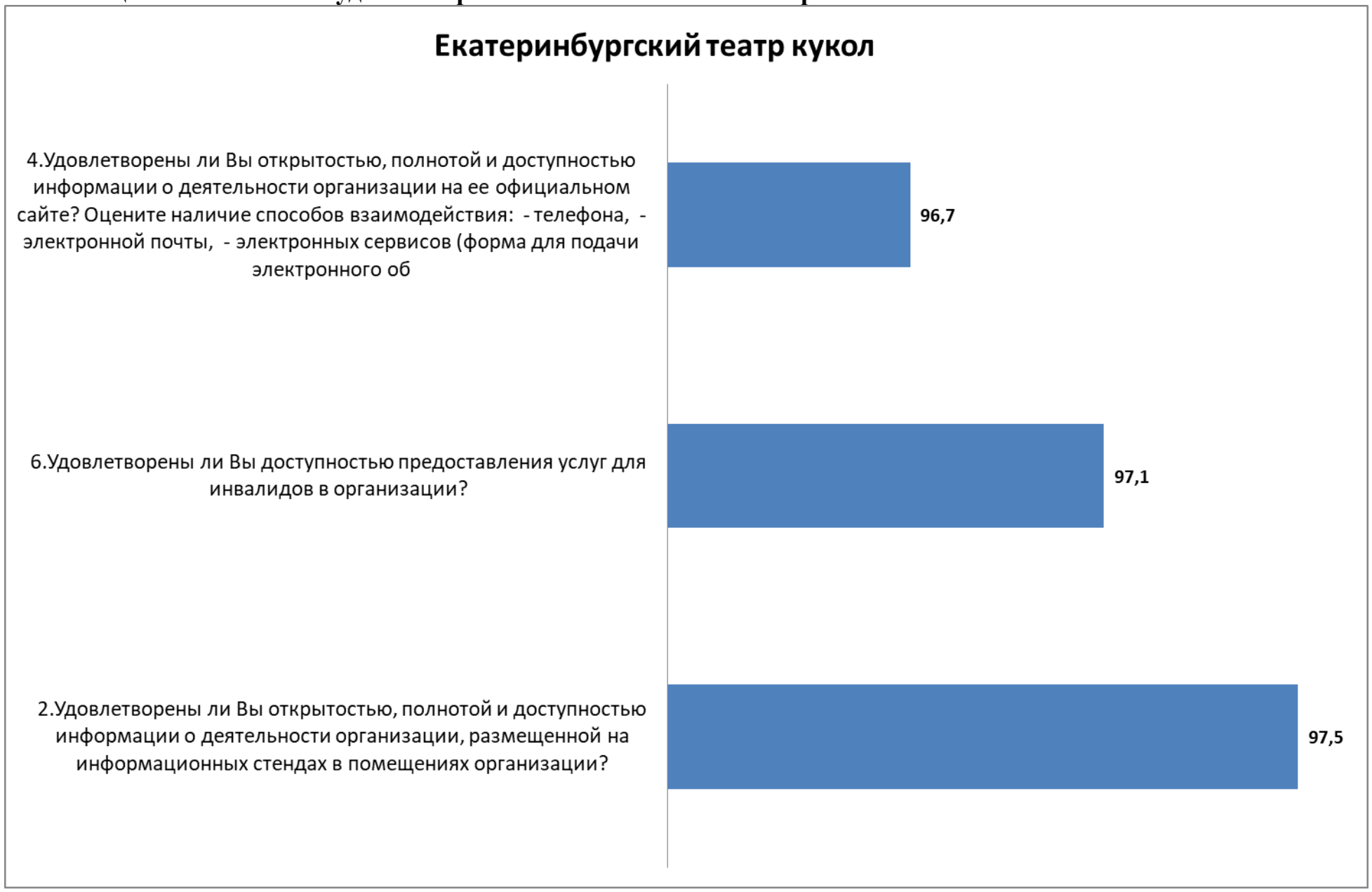


Таблица № 144. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 77 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. Мне все нравятся
2. Изменить дизайн интерьера в новом здании на более приятный для детей , не делать белые пустые и скучные стены.
3. Оставить театр кукол на новом месте в Колизее
4. Замечательно ВСЕ!
5. Все, хорошо.
6. Конечно юы хотелось буфет. Но мы понимаем, что сейчас это невозможно
7. Скорей возвратиться в отремонтированное здание
8. Все нравится
9. Очень люблю эту организацию
10. Все хорошо
11. Очень хорошо все
12. Все понравилось, предложений нет
13. Мне все нравится
14. Отлично все
15. Очень люблю наш театр Кукол.,Все мне нравится.
16. Все замечательно.
17. Все устраивает
18. Екатеринбургский театр кукол - это прекрасная команда, как творческая, так и административная ее часть. Спектакли здесь всегда высокого качества. Главное, чтобы сложные времена - пандемия и совпавшая с ней реконструкция основного здания - не нанесли непоправимого материального ущерба театру. Единственное, что сейчас необходимо для ЕТК - оставаться "на плаву", чтобы продолжать делать свое дело.
19. Будет хорошо, если появятся интерактивные стенды в фойе театра, на низ можно будет смотреть информацию оспектаклях
20. Всё хорошо!!!
21. Нет

22. Быстрого завершения реконструкции и по возможности открытия дополнительных залов или создания филиала.
23. Все устраивает
24. Все нравится в деятельности театра кукол в условиях пандемии и ограниченного колличества мероприятий, мы выбираем театр кукол. Они молодцы, первые в городе начпли театральный сезон и провели фестиваль "Петрушка великий"
25. Все устраивает
26. Все хорошо!
27. Меня все устраивает.
28. Все хорошо, пожеланий нет
29. Все хорошо
30. Все отлично! Так держать!
31. Все хорошо
32. Больше больше новых спектаклей
33. В соответствии с санпин правилами
34. Всё отлично! Мой любимый театр!
35. Только увеличение расстояния между сидениями и более плотные подушки в большом зале для детей
36. Все удобно
37. Установить кресла в зрительном зале так, чтобы впереди сидящие зрители на загораживали обзор
38. Ждём новое здание
39. Все устраивает просим оставить театр в помещении колизей
40. Все хорошо
41. Нет
42. Мне все нравится.
43. Всё устраивает
44. Мне очень нравится наш театр Кукол. Ждём окончания ремонта здания и хотелось бы вернуться туда поскорее.
45. Оставить помещение театру кукол в Колизее
46. Хочется видеть более современный буфет (ассортимент, интерьвер) с кассовым аппаратом
47. Хотелось бы больше информации о театре и о спектаклях
48. И я, и мой пятилетний сын очень любим наш кукольный за прекрасные постановки и уютную атмосферу. Спасибо артистам и другим работникам за то, что в театр хочется приходить. Всегда советую ваш театр всем, от мала до велика. Кроме того, я очень давняя поклонница потрясающего «Петрушки Великого».
49. Плохо ловит интернет, хотелось бы нормальную связь по wi-fi
50. Просто будьте всегда
51. Качество услуг на достойном уровне
52. Устраивает все, учреждение полностью удовлетворяет всем запросам,
53. Поднять заработную плату сотрудникам.
54. Меня всё устраивает
55. Все устраивает

56. Хотим скорей в родное здание театра
57. Увеличение площади театра.
58. Пожелание , сказка "Волшебник Изумрудного города " . Посмотреть постановку
59. Мне все нравится!!
60. Создание музея ,знакомства с артистами (артисты замечательные)
    Встречи с режиссёрами перед примьерами спектакля (для взрослых)
61. Театр идеален
62. Всё устраивает
63. Ждём новых постановок
64. Качеством услуг довольна, информация доступна и понятна
65. Побольше спектаклей
66. Мне всё нравится.
67. Скорее справиться с ремонтом и скорее начать работать в своём зале
68. Все хорошо
69. Раньше были программки в театре, хочется, чтобы они были к каждому спектаклю
70. Больше сотруднечества с прессой и телевидением .
71. нет
72. Меня все устраивает
73. Все отлично
74. Больше новых спектаклей и кафе в здании Колизея.
75. Предложений нет, тк всё очень хорошо
76. Все устрвивает
77. Желаем скорейшего возвращения в ролдное здание

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 145. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	2,9
4.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	2.Нет	1,7
2.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	1,1

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации.
2. Недостаточно комфортное оборудование территории для инвалидов.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Создать привлекательный для детей дизайн интерьера в фойе и зрительном зале театра.**
2. **Сделать более доступным предоставления услуг для инвалидов.**
3. **Улучшить формы информирования в помещении театра. Программки к спектаклям, инфостенды.**

Показатель оценки по организации: **86,14**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**8**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**3**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	2	5	7
18-30	19	38	57
31-45	32	84	116
46-55	25	45	70
Старше 55 лет	20	52	72
База по столбцу:	98	225	324

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 92,29.
2. Доступность услуг для инвалидов – 80.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 146. Рейтинг показателей по критериям оценки.

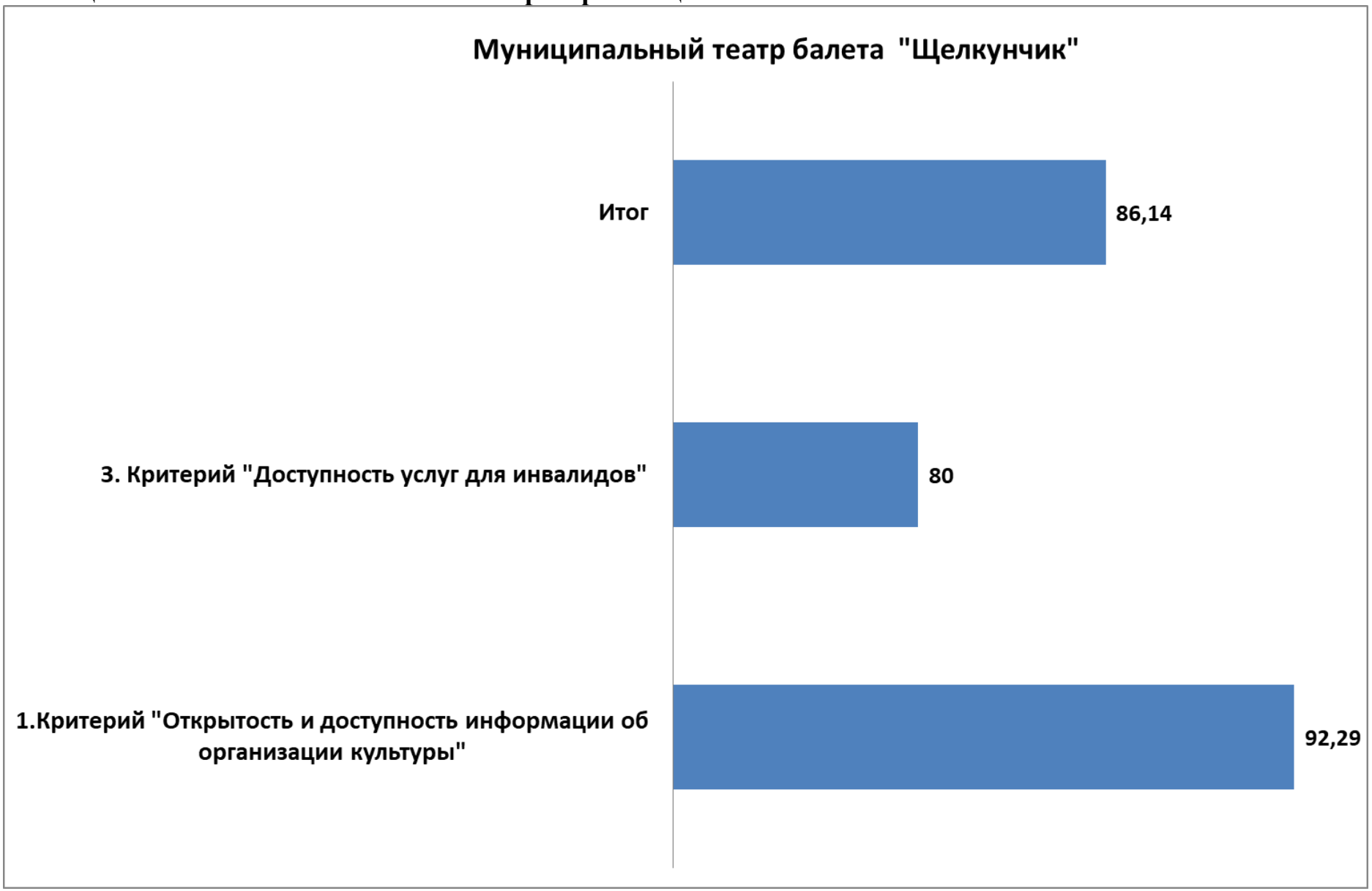
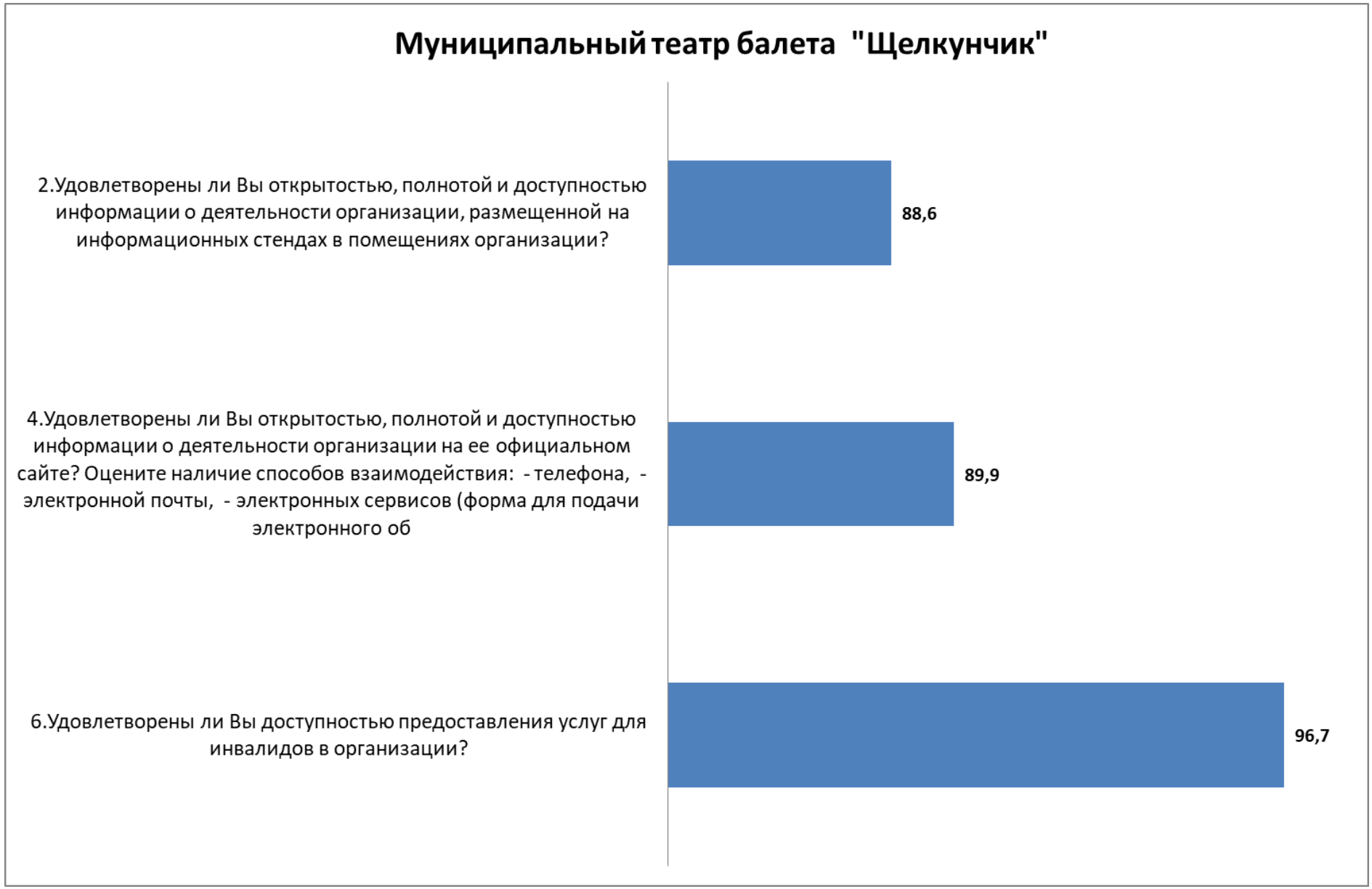


Таблица № 147. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 113 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. ввести оценочную систему. давать возможность детям, принимать участие в спектаклях.
   следить тщательнее за чистотой в раздевалках.
2. Было бы просто великолепно, если бы ко всем детям было равное отношение, без любимчиков и т.д. Вам доверяют детей, самое ценное, что есть, и родители в этот период даже не подозревают, что их детей могут обидеть другие дети, а преподаватель видя это не предпринимает мер, и имеет наглость унижать и говорить ребенку о его внешности в присутствии других детей. Своим поведением преподаватель показывает другим детям, что уважать друг друга не обязательно, и что неприемлемое поведение других детей может сходить с рук.
3. Если учить детей это тоже услуга,то осуществлять эту деятельность соблюдая права ребенка и родителя.уважать личность без дискриминации и унижения.
4. Замечательно все!. -для части детей! Очень радостно за них! Будет радостно и мне, когда мой ребенок покинет ряды "изгоев", Пока занимается не благодаря, а вопреки - от огромной любви к балету! К, сожалению!, а , может, к счастью! - не вправе судить! Танцуют только избранные и одни и те же .... Что танцевать будут особенные- информации такой при поступлении в театр не озвучивают. Спасибо за жёсткий жизненный опыт,.Желаю удачи.!
5. БЫли в прошлом году, Кафе посещать нет никакого желания,из-за "доброго" обслуживания!а руководство прошу уделить внимание обслуживающему персоналу (кафе,гардероб), это оставляет желать лучшего в театре
6. Негодование по работе Кафе Щелкунчика. Хамство со стороны сотрудников, повышают голос на детей
7. Театру нужна реклама
8. Улучшить освещение деятельности театра в СМИ. Многие спектакли совершенно не известны, поэтому собирают неполные залы.
9. На кассире.ру не всегда получается купить билеты, приходится ехать прямо в театр
10. Нет
11. Всё отлично. Единственное неудобство очень высоко смонтированы унитазы, детям нейдобно
12. очень мало выделяется репетиций, приходится трёхчасовой спектакль пробегать в день выступления. Штанкеты и занавес движутся очень медленно.
13. В буфете в антракт не успеешь ничего купить, так как времени просто не хватит отстоять громадную очередь, так как работают 1 кассир и он же официант.
    Туалет не все двери закрываются, бумага тоже не везде есть, какие то унитазы бегут и опять теряется время пока из 5 кабинок только рабочие 3.
14. зал удобный наверное только для просмотра с центральных мест. Колонки в зале огромные все ободранные. Кондиционеры выдувают. Но

есть подушки для детей в свободном доступе, это очень радует.

15. Мыть пол чаще в фойе
16. Все устраивает
17. Не нравится 1 этаж. Стеклянные двери, видимо в целях безопасности, открывают и холодный ветер выдувает насквозь почти все фойе, а это значит разделся стоишь на ветру, после шоу в мыле от пузырей и разгоряченный снова стоишь в очереди в гардероб на ветру. Плюс эти аквариумы, которые притягивают почти всех детей в аккурат напротив входа.
    Гардеробщица не отличается приветливостью и доброжелательностью.
18. Больше выступлений на сцене театра для детей, занимающихся в Антре. Было бы прекрасно если бы они были дважды в год.
19. Проведите пожта беседу с персоналом, можно и полюбезенее быть.
20. Однажды стала свидетелем разговора гардеробщиц. Женщина пенс.возраста, седая (волосы пучком) жаловалась коллеге, что некоторые при покупке бахил приходят с 500 рублями, а сдачи видите ли нет у нее, откуда, еще начало смены. Сама была в подобном положении. Предложение к администрации - если хотите чистоту в помещении и если ПРОДАЕТЕ товар (здесь бахилы), то уж будьте любезны сдачу иметь. Иначе не продавайте!!!!
21. прошу обратить внимание на вежливость сотрудников (гардероб)
22. Кафе не совсем с детским меню - только очень сладкая выпечка и мороженое, но цены вполне адекватные. Простые блинчики без сахара были бы в тему)
23. Информированность сайта очень плохая. практически ничего не сказано про сами спектакли, сюжет и т.д.
24. Родителям артистов на один спектакль в сезоне выдавать пару контромарок на вход. А то удивительное рядом, чтобы посмотреть на результат платного обучения собственного ребенка, надо купить билет.
25. На сайте очень мало информации - про возрастные ограничения, описания спектакля, о том что нужно покупать билеты на всех, даже если малыши сидят на коленках (при довольно дорогой стоимости на 1) - абсолютно ничего не написано. Покупала билет только судя по названию, постановка оказалась 3+.
26. Адаптировать занятия для обучения на удалёнке на время эпидемии. Не ставить занятия ранее 16:30 для детей, обучающихся в 5 тых классах и старше, дети не успевают, ни добежать, ни поесть. Придерживаться тайминга занятий и репетиций.
27. Признание Организацией неравноценности(неравнозначности) оказания услуг очно и дистанционно
28. 1. Повышение уровня эпидемиологической и санитарной безопасности
    2. Привлечение детей с 7 лет в спектаклях , концертах.
    3. Обязательность выполнения всех видов занятий , в частности нет музыкальных занятий.
    4 Решение вопроса о перерасчете за пропуски занятий в связи с болезнью ребёнка , согласно справки из сел учреждения при любом сроку прибывания на больничном. Сейчас если болеет со справкой ребёнок в течение недели - перерасчёт не производится.
29. 1. Предусмотреть раздевалки(для переодевания) на 4 этаже. Одной маленькой не достаточно.
    2. Очень грязно в туалетах. Неприятно заходить. Сантехника старая, изношенная.
30. Все хорошо!
    Пустить родителей на открытый урок
31. Дистанционные занятия по гимнастике не могут проходить только онлай!! Наши пожелания ввести хотя бы раз в месяц живой урок.
32. Отношение театра к своим клиентам/ученикам: вам надо- вы и подстраивайтесь, кого не устраивает-дверь сзади(((
33. Ощущение, что нас обдирают, как липку, цена не соответствует качеству услуг. Очень дорого, а результата чтоб какого-то добиться приходится посещать дополнительные занятия в других учреждениях, требования потому что высокие, а нагрузка слабая
34. Открытые данные по планам обучения, оценки для учеников. Равноправие параллельных групп
35. Невежливость персонала удручает
36. Сделайте скидки для детей и пенсионеров! Иногда ребенок не занимает отдельного места, а за него приходится платить!

37. Нет информации об успеваемости ученика,что плохо,что хорошо,над чем поработать.Нет домашних заданий,оценки деятельности,стимула к совершенствованию у ребёнка...Мало интересных и увлекательных танцевальных постановок,мини сценок для основной массы учеников..Нет посвещения в культуру балета,ее историю,вдохновения учеников этим искусством...Нет праздников совместных для детей,выездов,сборов,формирования дружного танцевального коллектива у деток...
38. Сделайте скидки для учеников!
39. НЕприятно, грязно в туалетах, есть запах, не бывает туалетной бумаги
40. В туалетах далеко не всегда есть туалетная бумага, полотенца и т.д.
41. Гардеробщицы могут грубо обращаться с посетителями, в том числе детьми. Не раз наблюдала обращение, которые выходит за рамки нормального тона.
42. Добрый день!
    Хотелось бы, чтобы занятия в театре были бесплатными, ведь театр муниципальный. В нынешнее время тяжело многодетным семьям, которые воспитывают несколько спортсменов в семье. На сайт добавьте пожалуйста информацию о льготах, если они имеются при обучении детей и при покупке билетов на спектакли. Спасибо!
43. Ни разу у вас до этого не была, это первый момент который оттолкнул, второе, заходя в уборную, хочется в кабинке куда то деть сумку, ни крючка, ни ничего. Вопрос ? Мало мальский комфорт можно организовать, ни таких огромных денег стоят крючки, благо хоть унитаз есть, но опять же смыв не работает. Выходим из уборной, руки помыть, а мыла то нет, от слова совсем. О какой гигиене идет речь. Странно, что вроде все сделано для детей, но как то на отшибись
44. Увеличить парковку
45. вы продаете на столько дорогостоящие билеты, мы отдали и то со скидкой 1800 за троих, без ограничений по возрасту, для ребенка полная цена с 0 лет, ок, но почему бы вам не поменять уже наконец потрепанные банкетки в фойе???
46. Сделать открытые уроки в присутствии родителей. Так как мы все равно все вместе сидим в коридоре
47. Унитазы в туалете под кафетерием сделать пониже. Гардеробы сделать более вместительными.
48. Сталкивалась с хамством кассиров. Прошу обратить на это внимание
49. Доброжелательность работников кафе.
50. Не хватает обратной связи. Хотелось бы более открытой информации от ответственных за учебный и художественный процессы.
51. При проведении занятий удаленно , предлагаю как минимум снижать стоимость услуг, так как качество обучения снижается значительно, особенно для групп пятилетних детей, которые в принципе не способны заниматься удаленно.
52. Открыть парковку
53. Решить вопрос с вентиляцией - в классах очень душно
54. Нет
55. все хорошо
56. Чаще делать акции
57. Электронный билет не приходит часто на почту. Устранить проблему
58. П
59. Единственное пожелание: семейные абонементы. Дороговато всей семьёй посещать.
60. Мне все нравится! Учимся в Щелкунчике с удовольствием
61. Ваши кассиры, иногда крайне грубы и эмоциональны... Очень приятные представители охраны, отзывчивые и всегда здороваются))
62. Наладить образовательный процесс,
63. расширить парковку
64. Все отлично. Из минусов- парковка.

65. Нет предложений, все прекрасно!
66. Если требуют маски, то надо их предоставлять
67. Добрый день. Мы ходим в группу "Тип-топ". Огромная благодарность педагогам! Ребенок ходит с удовольствием, но хотелось бы побольше хореографии.
    Так же хочется отметить отсутствие ионизаторов, бактерицидных
    рециркуляторов. Родители ожидают деток в коридорах, душных, непроветриваемых, глухих. Обезораживание воздуха происходит за счёт чего? Висит какая-то жестянка у потолка, пару раз видела, что она горит, а в основном-выключена. Странная система в детском учреждении. Малыши после занятий выходят уставшие, просят пить, но! То нет воды в кулере, то нет самого кулера. Я считаю, что мы оплачиваем достаточно неплохие деньги для обеспечения удобствами наших детей. Воду возить с собой в сумке, после работы, по пробкам, можно конечно, но неудобно.
68. Домашнее задание доя групп развития хотелось бы видишь на сайте или странице Щелкунчика, сразу всю согласно расписанию. А не на дверях, у доверенного родителя, в группе контакта тоже очень не удобно.

    Сложно понять, что задали ребёнку
69. дизайн сайта и навигация по нему родом из начала 2000 г. пора меняться
70. Всё устраивает
71. Предложений на данный момент нет .
72. Бывает трудно дозвониться до учебной части
73. Более удобные раздевалки, места всем очень мало!
74. Один кулер на этаже мало, в последнее время часто пустой! В прошлом году я такого не замечал всегда вода была, приходиться бежать на первый этаж за водой для ребенка .
75. Все отлично! Педагоги замечательные
76. Более открыто осветить процедуру приема детей в хореографическую школу: требования к подготовке.
77. Введите пож-ста оплату заобучение деток через сайт онлайн. Сейчас можно оплачивать только прийдя в кассу театра. У многих деток на занятия приводят няни а мамы работают.
78. Сделать понятный сайт
79. Все устраивает! Самый лучший театр балета в России!!!! Чудесные спектакли балетные и кукольные, вежливый персонал, уютный зал, прекрасное кафе, чистота, порядок, парковка-молодцы!!!!
80. 1.Сделайте нормальный сайт. Сайт неудобный, перегружен, нет возможно на сайте купить абонемент или билет. 2. Когда моя дочь (5 лет) проходил отбор в Антре, едкие и критичные замечания отпускались членами комиссии прям при ребёнке. Пять взрослых тёток издевались над 5 ти летней девочкой. Такие дела...
81. Хотелось бы, конечно, занятия в театре сделать более доступными.
82. Продумать переодевание детей в раздевалках,т к все переодеваются на стульях. Это очень неудобно. Одна группа выходит,другая ещё переодевается и мест нет. Дети на полу каменном Стоят
83. Все хорошо
84. Нет предложений
85. В театре очень комфортно! Спасибо!
86. +
87. Побольше куллеров с водой
88. В прошлом месяце не смогли дозвониться до касс в течение всего дня. Планировали посетить группой шоу мыльных пузырей, но так и не

удалось.

89. Сайт можно сделать удобнее
90. Старый сайт был удобнее
91. Все устраивает!
92. Очень довольны всем довольны, благодарю всех сотрудников!
93. Все отлично!
94. Все хорошо
95. Оплата билетов и обучения онлайн
96. Переодевание детей особенно маленьких организовано не удобно. За все остальное спасибо! Очень нравится и занятия и атмосфера!
97. расширить парковку
98. Маленький гардероб
99. все хорошо
100. Ремонт соседнего здания, принадлежащего театру для расширения учебных помещений.
101. Все устраивает
102. Так Держать!!!
103. Хотелось бы при покупке билетов на сайте театра - получать на почту вместе с чеком, сам бланк билета со штрихкодом.
104. Все хорошо
105. Спектакли хотелось бы по продолжительнее по времени
106. Непонятно про какую организацию вообще идёт речь
107. Обучающий процесс организован достойно.
108. Все отлично!
109. Всё прекрасно!!!!
110. Все отлично
111. Почаще наливать водичку в кулеры
112. 1. Добавить в афишу на сайте информацию об артистах, исполняющих роли (на конкретную дату спектакля). Когда ходишь на все спектакли, а на некоторые и не по разу, уже интересно ходить либо на особо полюбившихся танцовщиков, либо наоборот на тот состав, в котором этот балет еще не смотрел. И здорово было бы гиперссылкой переходить на другие спектакли, в которых конкретный артист выступает ещё. Мне кажется, такие умнички ребята-артисты заслужили столь тщательной информативности и внимания к себе, подобно профессиональным артистам из того же Урал Опера Балета.
2. Тщательнее редактировать тексты программок к балетам. Периодически встречаются ошибки. В последний раз много в либретто к "Маше и медведям" (пунктуационные и стилистические).
3. Мечта - небольшие предварительные лекции перед спектаклем подобно тем, что проводят в Урал Опера. Хочется как чуть больше образовательной составляющей (наверное, об "устройстве" конкретного балета можно рассказать и в отдельном буклете: кто и как создаёт балет, какие люди стоят за тем, что мы видим на сцене; не просто фамилии, а суть их дела), так и диалога или хотя бы рассказа, позволяющего приблизиться к задумке хореографа. Когда заканчивается спектакль, и все резко встают и выходят из зала, возвращаясь к привычным делам, с таким трудом созданная на сцене сказка вмиг растворяется. Очень жаль(А остаётся много вопросов, много благодарности к артистам, хореографу и всем людям, создавшим эту сказку. Может быть, печатать в программке qr-код, по которому можно переходить на страницу с отзывами и благодарностями к конкретному спектаклю на конкретную дату?
113. Все хорошо, новый сайт лучше предыдущего, хотя, требует еще доработки

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 148. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
4.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	2.Нет	9,4
2.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	8,3

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации (неудовлетворительное состояние санитарно-гигиенического помещения).
2. Неудовлетворенность открытость и доступностью информации на сайте организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Необходимо улучшить информирование клиентов о работе театра, проводимых мероприятиях и проектах, в том числе, за счет развития социальных сетей, СМИ, сайта организации.**
2. **Улучшить состояние санитарно-гигиенических помещений и гардероба.**

3. **Провести работу с сотрудниками направленную на улучшение качества общения с клиентами и посетителями.**
4. **Добавить в афишу на сайте информацию об артистах, исполняющих роли. Обеспечить постоянное обновление сайта, устранение проблем при онлайн-покупке.**
5. **По возможности расширить парковку.**

МБУК "Екатеринбургский театр современной хореографии"

Показатель оценки по организации: **72,45**

Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**1**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**4**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**2**

Половозрастные характеристики респондентов

в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	13	9	22
18-30	49	87	136
31-45	29	111	140
46-55	27	40	67
Старше 55 лет	12	11	23
База по столбцу:	130	259	392

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 80,91
2. Доступность услуг для инвалидов – 64.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 149. Рейтинг показателей по критериям оценки.

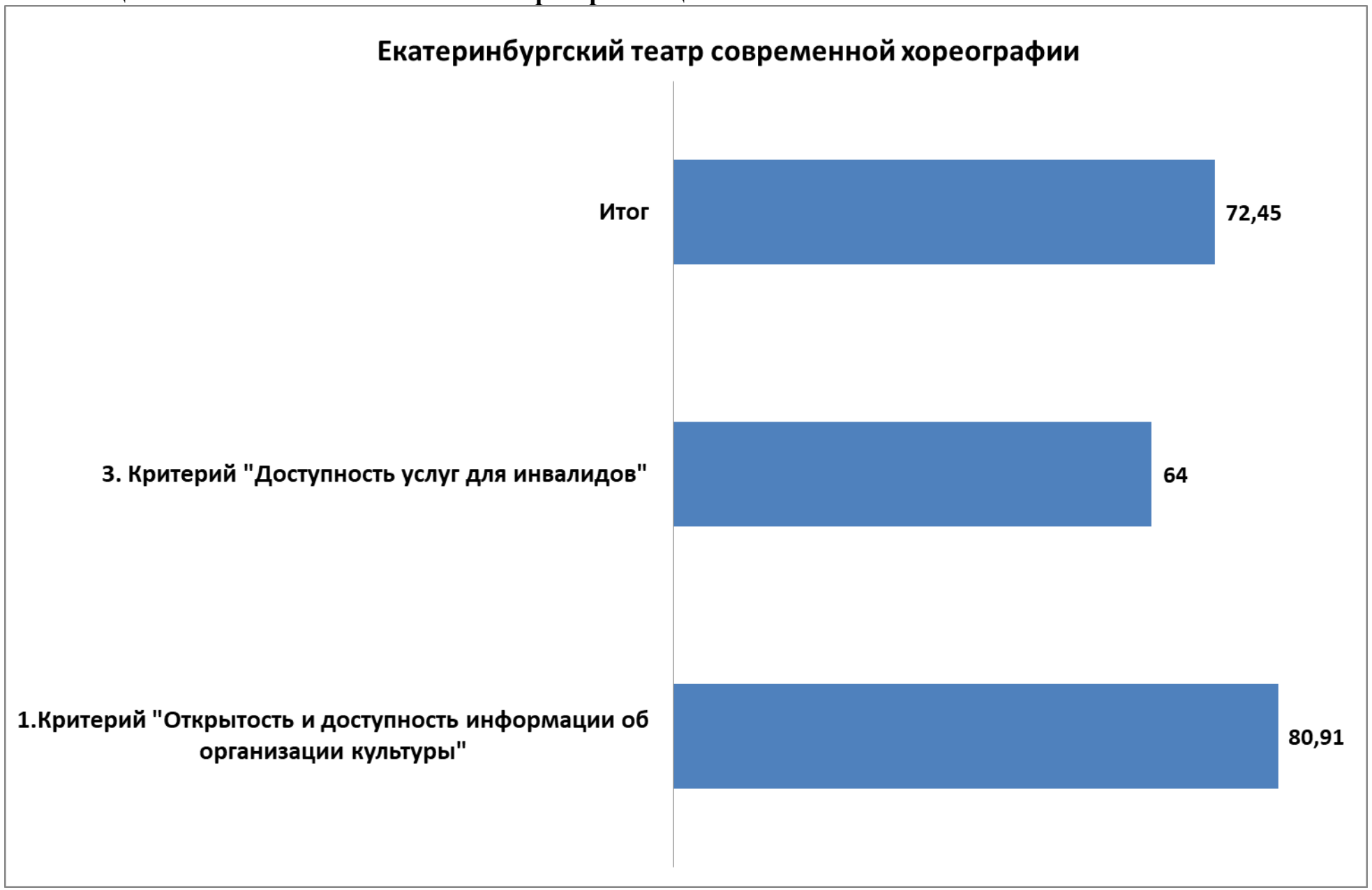


Таблица № 150. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 34 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. всё усраивает
2. хороший театр, но им надо больше разворачиваться в нашем городе, а не только на гастролях
3. сайт не работает
4. переехать в новое помещение
5. вконтакте норм группа
6. сделать работающий сайт
7. Выделить театру свое помещение
8. Театру пора заполучить свое отдельное помещение. Ребята не могут развернуться на чужих площадках!
9. выделить им отдельное здание. хватит уже мотаться по разным площадкам
10. сайтом не пользовался только вконтакте
11. Функционирует только группа вконтакте, сайта нет
12. Вообще не смогла найти сайт театра.
13. На сайте висит посторонняя информация, не уходит
14. Увеличить доступность информации о проектах и спектаклях
15. Вообще не могу найти информацию в интернете!
16. повысить доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья
17. Увеличить доступность информации, проводить онлайн мероприятия
18. Не могу найти сайт. Ссылка в 2гисе недействующая
19. БОльше информации в СМИ и на афишах города
20. В Интернете мало информации про спектакли. Каждый раз проблема найти спектакль
21. Сайт дурацкий
22. В Интернете очень мало официальной информации. ПРиходится смотреть на всяких афишах и прочих агрегаторах
23. похоже сайт взломали
24. Не смог найти сайт, вылезает уакая-то ерунда

25. В поисковике при запросе "Екатеринбургский театр современной хореографии" вылезает сайт https://dance-theatre.ru/, который указан в качестве основного в том числе в 2гисе, вылезала страница "Как правильно играть в покер". Потом выяснилось, что страница театра переехала по новому адресу. Актуализируйте информацию!
26. Все отлично работает
27. Очень нужна вода в кулере. Кулер есть, воды нет.
28. Больше информации хочется в сети интернет от реальных пользователей посещаемых ваши спектакли, очень мало информации всего 3 отзыва
29. Уменьшить количество детей в группах до 10 человек, подобрать более профессионального и внимательного педагога.
30. Всё очень нравится!
31. все хорошо и так
32. Все хорошо
33. Жалко, что у театра нет своей площадки все еще. Но, говорят, отдадут Колизей - это будет прекрасно!
34. Спектакли слишком редко, почаще бы.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 151. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	16
2.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	11,7
4.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	2.Нет	10,8

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Недостаточно доступны услуги для инвалидов.
2. Наличие неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и сайте организации культуры.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Поиск своего помещения для сценической деятельности.**
2. **Оптимизировать работу сайта организации.**

3. **Улучшить информирование клиентов о работе театра, программе выступлений и мероприятиях. В частности, в социальных сетях, городских афишах и СМИ.**
4. **Проводить онлайн-мероприятия.**
5. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов.**

МБУК "Концертное объединение «Городской дом музыки"

Показатель оценки по организации: **60,25**

Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**10**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**10**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**1**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**0**

Половозрастные характеристики респондентов

в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	6	6	12
18-30	23	26	50
31-45	37	45	82
46-55	26	39	67
Старше 55 лет	24	39	65
База по столбцу:	119	164	339

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 95,56.
2. Доступность услуг для инвалидов – 24,95.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 152. Рейтинг показателей по критериям оценки.

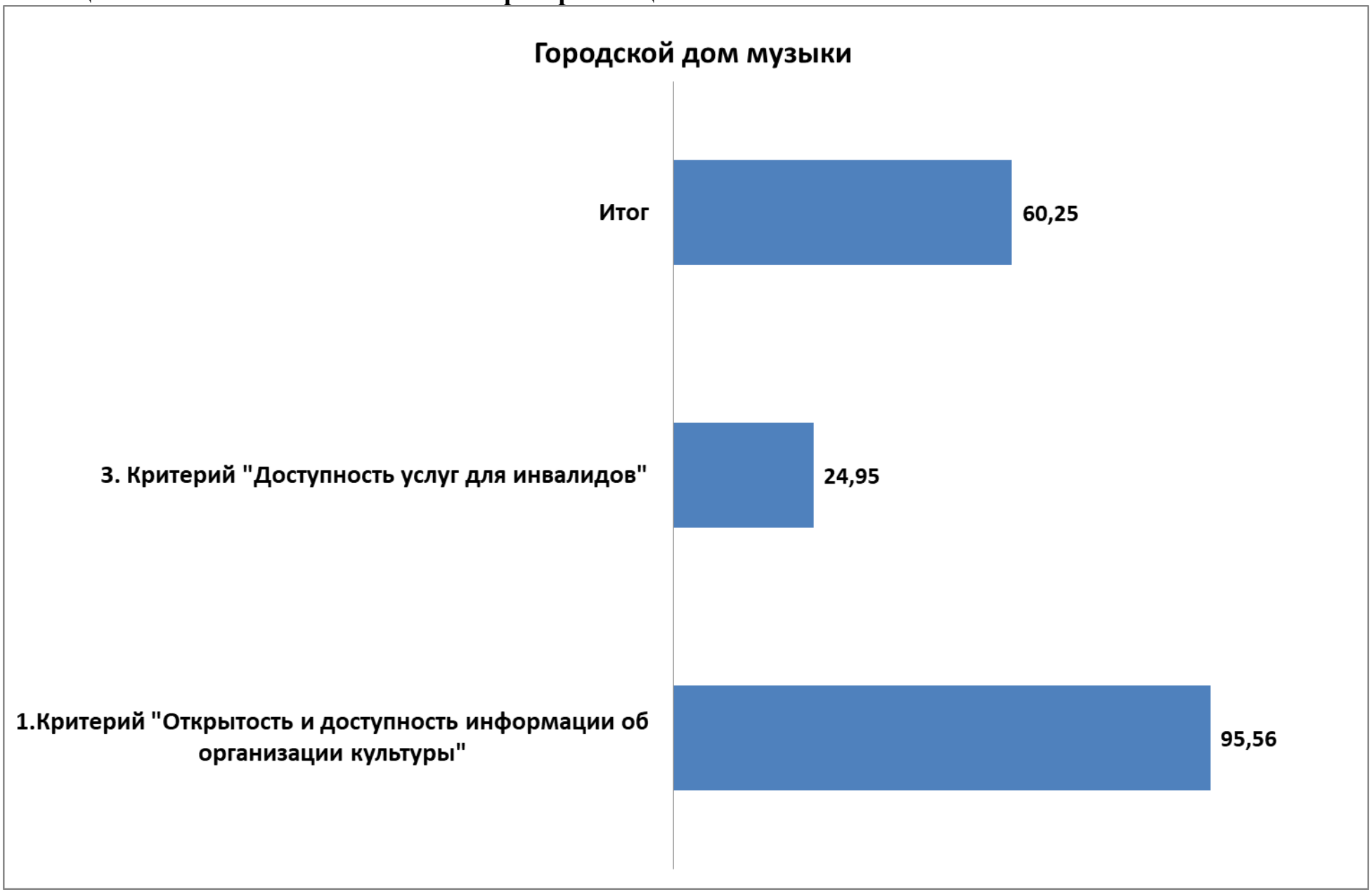
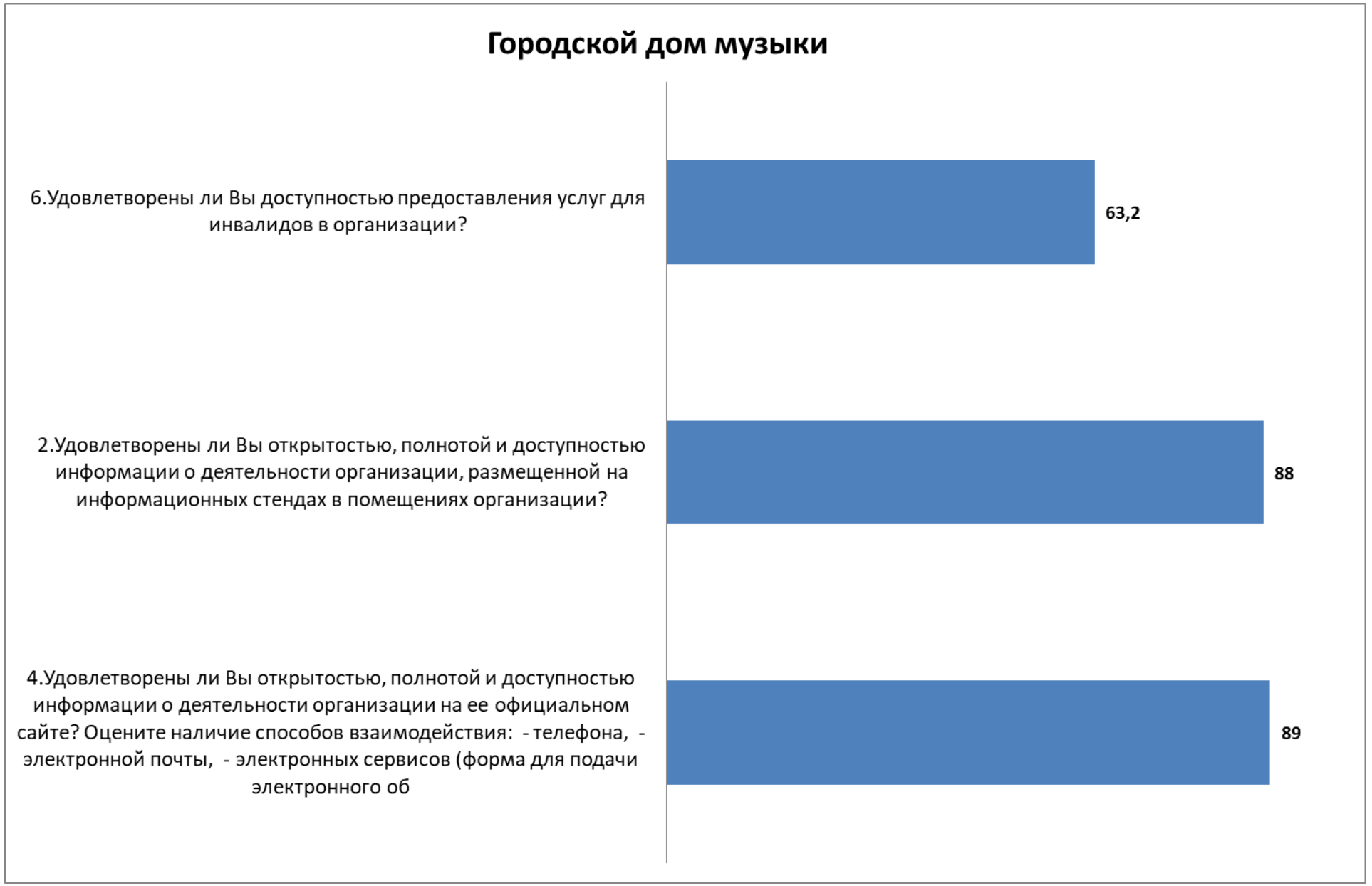


Таблица № 153. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).
Анализ ответов на этот вопрос (всего 52 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. Не устраивает количество и качество рекламы.
2. Хочется, чтобы городские власти построили Дому музыки современный концертный зал с большим количеством посадочных мест. На данный момент впечатление, что очень тесно и негде разместить буфет, маленькая гардеробная, туалеты неудобные.
3. Инвалидам-колясочникам ничего не оборудовано
4. Сделать отдельную парковку
5. По-моему, здание нуждается в ремонте
6. решить вопрос с парковкой! насколько понимаю, сейчас выделенной парковки нет, приходится ставить либо далеко, либо на платную стоянку тюза.
7. кофе невкусный
8. на сайте сложно разобраться с покупкой билетов онлайн. Очень смущает приписка "В онлайн продажу поступает лишь часть билетов, уточняйте актуальную информацию о наличии билетов в кассе Дома музыки". Это как? То есть перед тем, как купить билет онлайн, мне нужно выяснить эту информацию в кассе?
9. В зале что-то не так с системой отопления. То душно, то холодно.
10. В зале очень душно. Просто невозможно сидеть.
11. зданию требуется ремонт
12. когда были в прошлом году, очень не понравился буфет. Если ничего не изменилось, обратите, пожалуйста, внимание на то, что люди приходят на концерт часто после работы и им необходимо перекусить хотя бы бутербродиком, чтобы не заглушать, извините, звуками голодного желудка выступление музыкантов!
13. Неадаптировано для лиц с ограниченными возможностями здоровья
14. Очень неудобный зал! с задних рядов не видно вообще ничего!
15. Неудобный (узкий) зал. С задних рядом вообще плохо видно
16. Хочется буфет!
17. хочется на концертах видеть больше публики, складывается впечатление, что артисты работают для себя,
18. Мало информации о самом Доме музыки в СМИ.
19. Простите но 2 кабинки для мужчин в туалетах это маловато) Спасибо за недорогой кофемат)

20. Реклама концертов не достаточно доступна в массовых средствах информации
21. сделайте ремонт в туалетах
22. Проводить больше мероприятий, особенно детских.
23. не очень логично размещение информации о концертах на сайте
24. все и так неплохо
25. Вот бы ДМ новое сценическое оборудование + современный проекционный экран-панель
26. так держать!
27. Сделать более дешевые билеты для школьников и студентов.
28. Предложений нет, всё устраивает
29. Нехватает современной звуковой и световой аппаратуры.
30. Да все хорошо
31. Мало информации об исполнителях и артистах
32. Хотелось бы более уютной атмосферы, все уныло, особенно удручают туалеты.
33. ok
34. Буфет бы
35. Более культурные и ненавязчивые работницы у входа
36. Больше интересных программ и концертов!
37. Любим Вас!
38. атрудняюсь ответить
39. Ремонт туалетов. Открытие буфета.
40. Мне все нравится
41. Можно организовать небольшой буфет, многие люди приходят с работы
42. все хорошо!
43. Очень ждали возможности безналичной оплаты. Наконец она появилась, отлично!
44. Нет предложений
45. Все отлично!
46. Наличие буфета и модернизация туалетов
47. Больше хоровых проектов
48. Возможность приходить на концерты каждый день!
49. Если уж у вас переносится тот ил иной концерт, сделайте заранее email-рассылку о переносе или ставьте информацию о переносе на главную страницу сайта на 1ый экран, в не в две строчки раздела "Новости"
50. Больше разных мероприятий проводить. Вернуть время начала мероприятий в субботу и воскресенье на 16 часов, как было в прошлом году
51. Хотелось бы буфет и больше мероприятий.
52. Я очень люблю наш Дом музыки и не первый год вожу сюда своего пятилетнего сына. Спасибо Дому за уют, за прекрасных и отзывчивых билетёров, за концерты хора «Доместик», дуэта баянистов, великолепные Ёлки и прочее, прочее. Примерно год назад слышала глупейшее высказывание одного местного политического деятеля, что Дом музыки надо закрыть. Что тут скажешь? Будем надеяться, что раньше закроют его самого.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 154. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	10,5
4.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	2.Нет	6,3
2.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	5,4

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации (отсутствие буфета, парковки, неудовлетворительное состояние санитарно-гигиенических помещений).
2. Недостаточно доступна информация, размещенная на официальном сайте учреждения.
3. Недостаточная полнота информации, размещенной на информационных стендах.
4. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации.**
2. **Улучшить состояние санитарно-гигиенических помещений.**
3. **Обеспечить поддержание комфортного температурного режима в помещении.**
4. **Сделать ремонт.**
5. **Улучшить работу буфета.**
6. **Рассмотреть возможность размещения парковки для посетителей.**
7. **Усовершенствовать систему приобретения билетов в формате онлайн.**
8. **Усовершенствовать работу сайта по информированию посетителей. Размещать информацию в СМИ и социальных сетях, на информационных стендах.**

Информация о результатах контрольных мероприятий (на официальный сайт ГМУ)

Ниже представлены данные показателей оценки качества условий оказания услуг в формате, удобном для занесения на Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (сайт ГМУ) www.bus.gov.ru на вкладке «Количественные показатели».

В окна «…к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами» проставьте «10» для показателей 1.1.1 и 1.1.2

Значения данных в ячейках, выделенных цветом:

Данные экспертных оценок
Под выделенными синим цветом ячейками значения: слева - Число получателей, удовлетворенных по показателю; справа -Число ответивших на этот вопрос.
Данные удовлетворенности по Открывающимся вопросам «да-нет» (слева) – отвечают только ответившие «да» на Открывающий вопрос (число справа).

Показатели на сайте ГМУ	1.1.1.	1.1.2.	1.2.1.	1.3.1.		1.3.2.		1.Критерий. Итоговое значение, баллы	2.1.1.	2.3.1.		2.Критерий. Итоговое значение, баллы	3.1.1.	3.2.1.	3.3.1		3.Критерий. Итоговое значение, баллы
Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн	9	10	4	254	278	239	269	**94,54**	5	294	338	**93,49**	1	4	54	64	**63,31**
Муниципальный музей памяти воинов-интернационалистов "Шурави"	8	10	4	181	229	199	299	**86,12**	5	295	313	**97,12**	3	4	30	48	**68,75**
Екатеринбургский зоопарк	10	10	4	252	271	284	304	**97,28**	5	358	418	**92,82**	5	5	31	38	**94,47**
Центр культуры "Урал"	6	10	4	302	312	330	343	**92,60**	5	351	369	**97,56**	4	5	20	21	**92,57**
Дом культуры "Елизаветинский"	10	10	4	289	294	273	277	**99,37**	5	296	303	**98,84**	2	4	14	14	**74,00**

Центр культуры "Молодёжный"	10	10	4	303	306	302	305	**99,61**	5	309	310	**99,84**	0	3	17	19	**50,84**
Центр культуры "Орджоникидзевский"	10	10	4	354	356	358	358	**99,89**	5	355	358	**99,58**	3	2	7	7	**64,00**
Дом культуры "Совхозный"	10	10	4	309	313	296	297	**99,68**	5	327	339	**98,23**	3	3	44	47	**70,09**
Центр культуры Горный Щит"	10	10	4	242	245	241	244	**99,51**	5	246	260	**97,31**	4	3	16	21	**70,86**
Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В.Маяковского	8	10	4	121	166	191	283	**85,08**	5	281	463	**80,35**	3	1	12	20	**44,00**
Культурно-досуговый центр "На Варшавской"	7	10	4	271	281	270	278	**94,21**	5	211	301	**85,05**	0	3	33	41	**48,15**
Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга	10	10	4	33	34	31	32	**98,79**	5	36	38	**97,54**	0	5	3	3	**64,39**
Екатеринбургский музей изобразительных искусств	7	10	4	122	128	129	135	**93,87**	5	148	156	**97,84**	3	4	3	6	**65,63**
Центр культуры и искусств «Верх-Исетский»	10	10	4	192	195	195	197	**99,46**	5	198	204	**98,72**	2	3	13	14	**64**
Культурно-досуговый центр "Дружба"	10	10	4	156	163	148	153	**97,59**	5	141	182	**81**	2	3	11	14	**48,6**
Центр культуры "Экран"	9	10	4	138	142	119	123	**95,12**	5	147	152	**96,12**	1	4	6	7	**59,14**

Музей истории Екатеринбурга"	10	10	4	46	63	48	58	**90,89**	5	67	87	**88,94**	1	3	10	13	**53,11**
Объединенный музей писателей Урала	8	10	4	35	38	32	39	**91,31**	5	50	54	**96,76**	1	2	7	9	**47,07**
Библиотечный Центр "Екатеринбург"	8	10	4	115	124	109	117	**94,10**	5	131	134	**98,41**	1	4	14	17	**62,42**
Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича"	10	10	4	174	186	187	189	**98,45**	5	198	215	**96,82**	3	3	21,5	28,5	**66,41**
Культурно-зрелищный центр "Стрела"	10	10	4	394	397	395	397	**99,67**	5	397	398	**99,95**	1	4	29	29,5	**67,61**

Показатели на сайте ГМУ	4.1.1.		4.2.1.		4.3.1.		4.Критерий. Итоговое значение, баллы	5.1.1.		5.2.		5.3.		5.Критерий. Итоговое значение, баллы	Итоговое значение по совокупности общих критериев показателей, характеризующих оценки по организации.	Число опрошенных
Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн	320	338	324	338	316	338	**94,91**	319	338	309	338	322	338	**94,23**	**88,10**	338
Муниципальный музей памяти воинов-интернационалистов "Шурави"	309	313	311	313	312	313	**99,17**	311	313	308	313	310	313	**99,01**	**90,03**	313
Екатеринбургский зоопарк	406	418	411	418	404	418	**97,51**	412	418	393	418	408	418	**97,18**	**95,85**	418
Центр культуры "Урал"	366	369	362	369	360	369	**98,43**	367	369	351	369	366	369	**98,46**	**95,92**	369

Дом культуры "Елизаветинский"	303	303	303	303	303	303	**100,00**	303	303	299	303	303	303	**99,74**	**94,39**	303
Центр культуры "Молодёжный"	310	310	309	310	310	310	**99,87**	308	310	308	310	310	310	**99,68**	**89,97**	310
Центр культуры "Орджоникидзевский"	358	358	358	358	358	358	**100,00**	358	358	358	358	358	358	**100,00**	**92,69**	358
Дом культуры "Совхозный"	334	339	339	339	338	339	**99,35**	339	339	335	339	338	339	**99,62**	**93,39**	**339**
Центр культуры Горный Щит"	255	260	259	260	255	260	**98,69**	256	260	256	260	259	260	**99,04**	**93,08**	**260**
Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В.Маяковского	400	463	409	463	405	463	**87,39**	415	463	361	463	387	463	**84,28**	**76,22**	**463**
Культурно-досуговый центр "На Варшавской"	291	301	294	301	294	301	**97,28**	286	301	292	301	293	301	**96,58**	**84,25**	**301**
Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга	37	38	37	38	37	38	**98,78**	37	38	36	38	37	38	**98,75**	**91,65**	**1351**
Екатеринбургский музей изобразительных искусств	150	156	151	156	152	156	**97,02**	152	156	146	156	153	156	**97,17**	**90,31**	**312**
Центр культуры и искусств «Верх-Исетский»"	202	204	203	204	203	204	**99,51**	202	204	201	204	202	204	**99,19**	**92,26**	**368,00**
Культурно-досуговый центр	181	182	182	182	181	182	**99,60**	182	182	177	182	180	182	**97,91**	**85,02**	**364**

"Дружба"																
Центр культуры "Экран"	151	152	150	152	150	152	**98,89**	150	152	148	152	151	152	**98,47**	**89,55**	**303**
Музей истории Екатеринбурга"	76	87	77	87	74	87	**89,68**	74	87	71	87	74	87	**85,64**	**81,65**	**346**
Объединенный музей писателей Урала"	52	54	52	54	53	54	**97,77**	53	54	51	54	53	54	**97,68**	**86,12**	**375**
Библиотечный Центр "Екатеринбург"	133	134	133	134	133	134	**99,22**	134	134	133	134	133	134	**99,30**	**90,69**	**536**
Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича"	205	215	209	215	206	215	**96,66**	205	215	203	215	210	215	**97,25**	**91,12**	**430**
Культурно-зрелищный центр "Стрела"	396	398	398	398	397	398	**99,79**	398	398	398	398	398	398	**100,00**	**93,40**	**795**

Показатели по театрально-зрелищным и концертным организациям:

Показатели на сайте ГМУ	1.1.1.	1.1.2.	1.2.1.	1.3.1.		1.3.2.		1.Критерий. Итоговое значение, баллы	2.Критерий. Итоговое значение, баллы	3.1.1.	3.2.1.	3.3.1		3.Критерий. Итоговое значение, баллы	4.Критерий. Итоговое значение, баллы
Екатеринбургский театр юного зрителя	10	10	4	203	229	249	277	**95,71**	**90,35**	4	4	29	30	**85,00**	**90,35**
Екатеринбургский театр кукол	1	10	4	268	275	292	302	**85,33**	**76,24**	1	4	34	35	**67,14**	**76,24**
Муниципальный театр балета "Щелкунчик"	8	10	4	287	319	307	355	**92,29**	**86,14**	3	4	14	14	**80,00**	**86,14**

Екатеринбургский театр современной хореографии	1	10	4	122	145	276	314	**80,91**	**72,45**	4	2	40	50	**64,00**	**72,45**
Городской дом музыки	10	10	4	246	277	267	300	**95,56**	**60,25**	1	0	12	19	**24,95**	**60,25**

Показатели на сайте ГМУ	5.Критерий. Итоговое значение, баллы	Итоговое значение по совокупности общих критериев показателей, характеризующих оценки по организации.	Число опрошенных
Екатеринбургский театр юного зрителя	**90,35**	**90,35**	**396**
Екатеринбургский театр кукол	**76,24**	**76,24**	**311**
Муниципальный театр балета "Щелкунчик"	**86,14**	**86,14**	**324**
Екатеринбургский театр современной хореографии	**72,45**	**72,45**	**392**
Городской дом музыки	**60,25**	**60,25**	**339**

Таблица № 155. Результаты НОК по Критериям по территории.

1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	ИТОГ Результат по ТЕРРИТОРИИ	Количество юридических лиц
94,50	**91,47**	**63,88**	**93,65**	**93,25**	**87,35**	**26**

Самые высокие значения по критериям: «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 94,50 из 100 максимально возможных и «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 93,65. Оценки показывают высокую лояльность посетителей.

Достаточно высокий процент удовлетворённости по критерию: «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 93,25.

Меньше процент по показателю: «Комфортность условий предоставления услуг» – 91,47.

Наименьшее значение оценки получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 63,88.

Среднее значение суммы баллов по всем учреждениям культуры – 87,35 из 100 максимально возможных, что соответственно составляет 87,35 % удовлетворённости получателей услуг учреждений культуры.

Анализ выявил ряд общих проблем. На основании этих данных подготовлены рекомендации, выполнив которые, учреждения смогут при следующей проверке повысить свой рейтинг.

Таблица № 156. Рейтинг организаций культуры по итогам показателей по организации.

Таблица № 157. Рейтинг организаций культуры по итогам показателей по организации.

Таблица № 158. Рейтинг организаций культуры по итогам показателей по организации.

Таблица № 159. Рейтинг организаций культуры по итогам показателей по организации.

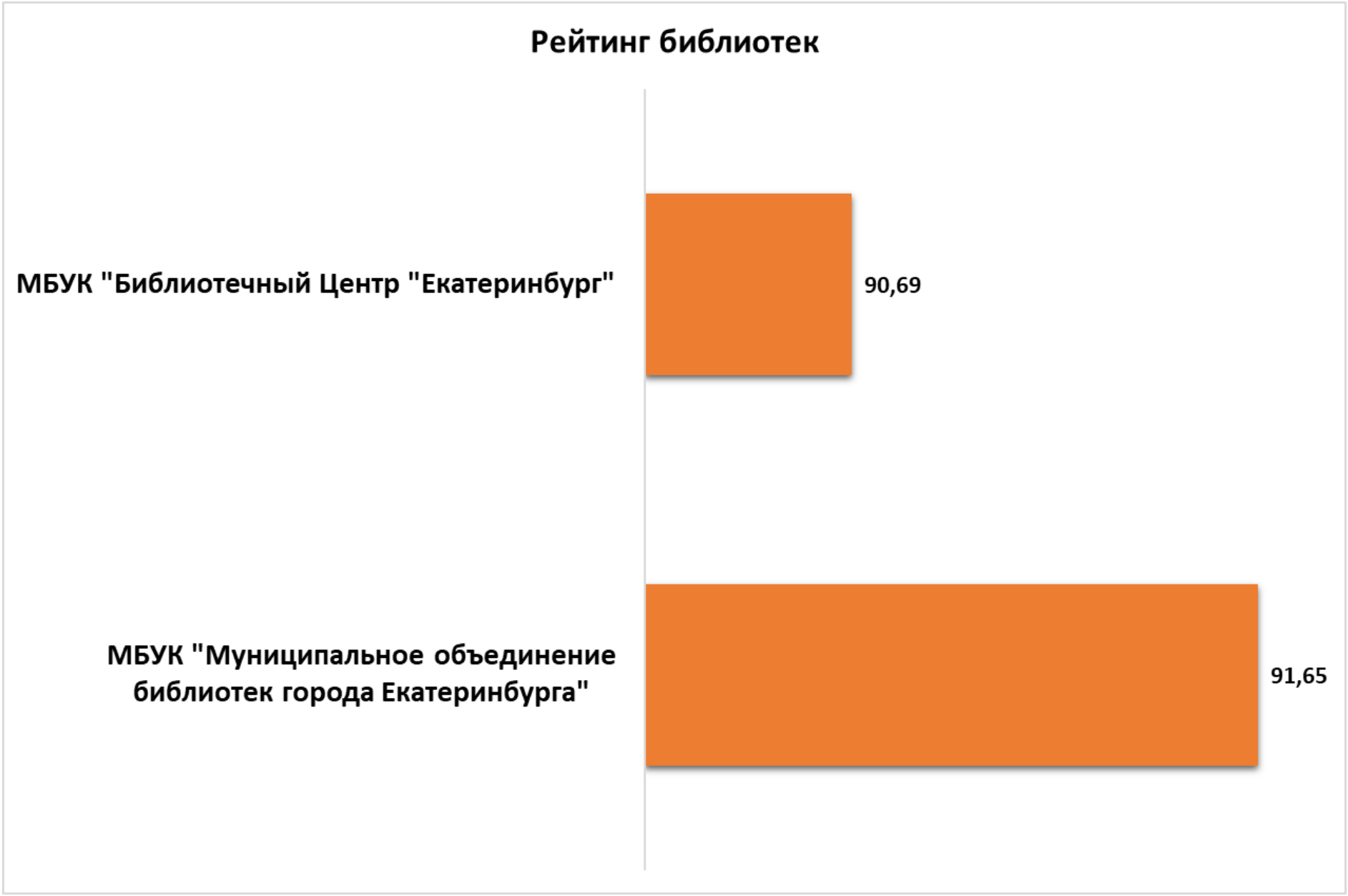
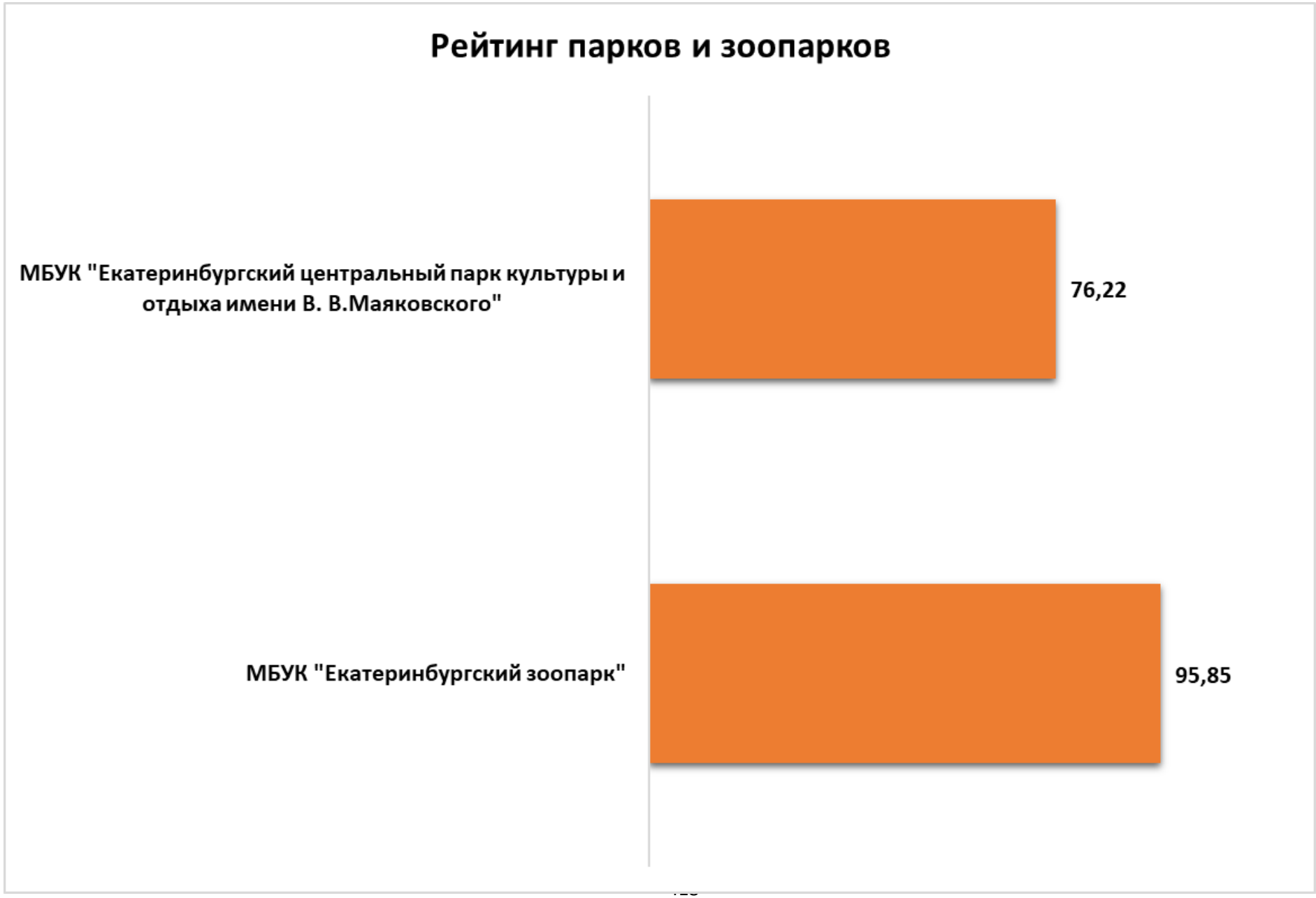


Таблица № 160. Рейтинг организаций культуры по итогам показателей по организации.



Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества и предложения по их устранению

Таблица № 161. Общие недостатки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений.

Выявленный недостаток	**Предложение по улучшению качества деятельности организаций**
Недостаточно комфортные условия предоставления услуг для инвалидов.	Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организациях, оборудовать пандусы.
Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг.	Рассмотреть возможность по изменению графика работы. Улучшить навигацию внутри организаций, наполнить и стенды с информацией.
Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг.	Обновление материальной базы. Проведение ремонтных работ. Установка нового оборудования.
Недостаточна открыта и доступна информация об организации культуры.	Повысить качество информирования посетителей о работе учреждений, проводимых мероприятиях и проектах. В том числе, за счет рекламы, развития социальных сетей, СМИ. Обеспечить наполнение сайта организации информацией необходимой для посетителей, внедрить онлайн-покупки.
Неудовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации.	Провести работу с сотрудниками, направленную на улучшение качества обслуживания посетителей.

Приложение 1. Экспертные оценки.

Перечень информационных объектов, показатели комфортности и доступности для инвалидов взяты из документа **Минтруд России от 27.05.2019 г. «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,** из приложения к данному документу «Приложение 1 к расчету показателя 1.1 Культура.», а также нормативно правовых актов на которые ссылается упомянутый документ.

Содержание форм, представленных ниже отображает установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах. А также наличие доступности условий предоставления услуг.

МБУК "Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**0**
5. Режим, график работы организации культуры	**1**
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	**1**

10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**
Всего	**9**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**9**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МБУК "Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн"**
№	**Наименование информационного объекта**	гамаюн.ектеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**

7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МБУК "Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	0
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1
Всего	**7**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0
Всего	**1**

Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**1**

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	**1**
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	**0**
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	**0**
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	**1**
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	**1**
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	**1**
Всего	**0**
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	**4**

МБУК "Муниципальный музей памяти воинов – интернационалистов «Шурави»"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
5. Режим, график работы организации культуры	**1**
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	**0**
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**
Всего	**8**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**8**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МБУК "Муниципальный музей памяти воинов – интернационалистов «Шурави»"**
№	**Наименование информационного объекта**	шурави.екатеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**

	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от** **20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от** **главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МБУК "Муниципальный музей памяти воинов – интернационалистов «Шурави»"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1

5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1
Всего	**8**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	1
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	3
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**3**

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0

4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
Всего	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**

МБУК "Екатеринбургский зоопарк"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
5. Режим, график работы организации культуры	**1**
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	**1**

10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**
Всего	**10**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МБУК "Екатеринбургский зоопарк"**
№	**Наименование информационного объекта**	зоопарк.екатеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других	**1**

	возможностей обеспечения предоставления услуг),	
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МБУК "Екатеринбургский зоопарк"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1
Всего	**8**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	1
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	5
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**5**

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
Всего	5
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**5**

МАУК "Екатеринбургский театр юного зрителя"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
5. Режим, график работы организации культуры	**1**

6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	**1**
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**
Всего	**10**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**Екатеринбургский театр юного зрителя**
№	**Наименование информационного объекта**	**тюз.екатеринбург.рф**
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**

4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от** **20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от** **главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**Екатеринбургский театр юного зрителя**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1
Всего	**8**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
Всего	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**

МАУК "Екатеринбургский театр кукол"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**0**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**0**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**0**
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**0**
5. Режим, график работы организации культуры	**0**
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**0**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**0**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	**0**
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**
Всего	**1**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**1**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**Екатеринбургский театр кукол**
№	**Наименование информационного объекта**	театркукол.екатеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**

	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**Екатеринбургский театр кукол**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	**1**
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	**1**
3) наличие и доступность питьевой воды;	**1**
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	**1**
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	**1**
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	**1**

7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	**1**
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	**0**
Всего	**7**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	1
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**1**

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1

5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0
Всего	1
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**

МАУК Муниципальный театр балета "Щелкунчик»"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
5. Режим, график работы организации культуры	**1**
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	**0**
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации	**0**

культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	
Всего	**8**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**8**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**Муниципальный театр балета "Щелкунчик"**
№	**Наименование информационного объекта**	щелкунчик.екатеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**

8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**Муниципальный театр балета "Щелкунчик"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	**1**
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	**1**
3) наличие и доступность питьевой воды;	**1**
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	**1**
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	**1**
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	**1**
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	**1**
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	**1**
Всего	**8**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	**1**
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	**0**
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	**1**
4) сменных кресел-колясок;	**0**
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	**1**
Всего	**3**
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**3**

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	**1**
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	**0**
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	**0**
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	**1**
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	**1**
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	**1**
Всего	**4**
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**

Екатеринбургский театр современной хореографии

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**0**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**0**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**0**
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**0**
5. Режим, график работы организации культуры	**0**
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**0**

7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**0**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	**0**
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**
Всего	**1**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**1**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**Екатеринбургский театр современной хореографии**
№	**Наименование информационного объекта**	provincialdances.ru
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей	**1**

	организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**Екатеринбургский театр современной хореографии**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1
Всего	**8**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**4**

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0
Всего	2
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**2**

МБУК "Концертное объединение "Городской дом музыки"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
5. Режим, график работы организации культуры	**1**
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	**1**
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**
Всего	**10**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**Концертное объединение "Городской дом музыки"**
№	**Наименование информационного объекта**	доммузыки.екатеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**

	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**Концертное объединение "Городской дом музыки"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1

6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1
Всего	**8**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0
Всего	1
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**1**

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	0
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	0
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0
Всего	0
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**0**

МАУК "Центр культуры «Урал»"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	0
5. Режим, график работы организации культуры	1

6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
Всего	**6**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**6**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МАУК "Центр культуры «Урал»"**
№	**Наименование информационного объекта**	цкурал.екатеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**

4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МАУК "Центр культуры «Урал»"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1
Всего	**8**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**4**

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
Всего	5
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**5**

МАУК "Дом культуры "Елизаветинский"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
5. Режим, график работы организации культуры	**1**
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	**1**
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**
Всего	**10**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МАУК "Дом культуры "Елизаветинский"**
№	**Наименование информационного объекта**	елизаветинский.екатеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**

	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от** **20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от** **главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МАУК "Дом культуры "Елизаветинский"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	**1**
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	**0**
3) наличие и доступность питьевой воды;	**1**
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	**1**
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	**1**

6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	**1**
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	**1**
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	**1**
Всего	**8**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0
Всего	2
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**2**

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1

3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0
Всего	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**

МАУК "Центр культуры "Молодёжный"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
5. Режим, график работы организации культуры	**1**
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой	**1**

оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**
Всего	**10**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МАУК "Центр культуры "Молодёжный"**
№	**Наименование информационного объекта**	https://молодежный.екатеринбург.рф/
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих	**1**

	цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от** **20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от** **главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МАУК "Центр культуры "Молодёжный""**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1
Всего	**8**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0
Всего	0
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**0**

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
Всего	3
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**

МБУК "Центр культуры "Орджоникидзевский"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
5. Режим, график работы организации культуры	**1**
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	**1**
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**
Всего	**10**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МБУК "Центр культуры "Орджоникидзевский"**
№	**Наименование информационного объекта**	цк-орджо.екатеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**

	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МБУК "Центр культуры "Орджоникидзевский"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1

7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1
Всего	**8**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	1
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	3
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**3**

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1

6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
Всего	2
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**2**

МАУК "Дом культуры "Совхозный"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
5. Режим, график работы организации культуры	**1**
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	**1**
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**
Всего	**10**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**

Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МАУК "Дом культуры "Совхозный"**
№	**Наименование информационного объекта**	дк-совхозный.екатеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**

10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МАУК "Дом культуры "Совхозный"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»

1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1
Всего	**8**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0
Всего	**3**
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**3**

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
Всего	**3**
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**

МБУК "Центр культуры Горный Щит"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
5. Режим, график работы организации культуры	**1**

6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	**1**
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**
Всего	**10**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МБУК "Центр культуры Горный Щит"**
№	**Наименование информационного объекта**	цк-горныйщит.екатеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**

4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МБУК "Центр культуры Горный Щит"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	**1**
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	**0**
3) наличие и доступность питьевой воды;	**1**
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	**1**
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	**1**
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	**1**
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	**1**
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	**1**
Всего	**7**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	1
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	**4**
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**4**

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
Всего	**3**
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**

Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В.Маяковского

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
5. Режим, график работы организации культуры	**1**
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**0**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	**1**
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**
Всего	**8**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**8**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В.Маяковского**
№	**Наименование информационного объекта**	цпкио.екатеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**

	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В.Маяковского**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	0
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	0
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1

7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0
Всего	**5**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	**3**
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**3**

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	0
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	0

6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0
Всего	**1**
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**1**

МАУК "Культурно-досуговый центр "На Варшавской"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**1**
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
5. Режим, график работы организации культуры	**1**
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**0**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	**0**
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**
Всего	**7**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**

Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**7**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МАУК "Культурно-досуговый центр "На Варшавской"**
№	**Наименование информационного объекта**	наваршавской.екатеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**

10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МАУК "Культурно-досуговый центр "На Варшавской"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»

1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1
Всего	**8**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0
Всего	**0**
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**0**

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
Всего	**3**
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**

МБУК "Музей истории Екатеринбурга"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

		Количество филиалов - 4				
Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	**Музей истории Екатеринбурга**	**Фотографический музей "Дом Метенкова"**	**Водонапорная башня**	**"Дом Маклецкого"**
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	4	1	1	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	4	1	1	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об	1	4	1	1	1	1

учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей						
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	4	1	1	1	1
5. Режим, график работы организации культуры	1	4	1	1	1	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	4	1	1	1	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1	4	1	1	1	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	4	1	1	1	1
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1	4	1	1	1	1
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	4	1	1	1	1
Всего	**10**		10	10	10	10
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**					
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**					

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МБУК "Музей истории Екатеринбурга"**
№	**Наименование информационного объекта**	**музейистории.екатеринбург.рф**
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**

	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от** **20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от** **главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МБУК "Музей истории Екатеринбурга"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Интегральное значение показателя по юридическому лицу	Сумма оценок по филиалам	Музей истории Екатеринбурга	Фотографический музей "Дом Метенкова"	Водонапорная башня	"Дом Маклецкого"
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	4	1	1	1	1

2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1	4	1	1	1	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1	4	1	1	1	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	4	1	1	1	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1	4	1	1	1	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1	4	1	1	1	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1	4	1	1	1	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1	4	1	1	1	1
Всего	**8**		8	8	8	8
8Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**					

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Музей истории Екатеринбурга	Фотографический музей "Дом Метенкова"	Водонапорная башня	"Дом Маклецкого"
1) оборудованных входных групп пандусами	0,5	2	1		1	

(подъемными платформами);						
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	0				
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0,25	1	1			
4) сменных кресел-колясок;	0	0				
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0,25	1	1			
Всего	**1**		3		1	
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**1**					

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	**Музей истории Екатеринбурга**	**Фотографический музей "Дом Метенкова"**	**Водонапорная башня**	**"Дом Маклецкого"**
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	0				
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0	0				
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0				
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	4	1	1	1	1

5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1	4	1	1	1	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	4	1	1	1	1
Всего	3		3	3	3	3
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**					

МАУК "Екатеринбургский музей изобразительных искусств"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

		Количество филиалов - 2		
Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Екатеринбургский музей изобразительных искусств	Музей наивного искусства
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	2	**1**	**1**
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	2	**1**	**1**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0,5	1	**0**	**1**
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии),	0	0	**0**	**0**

контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты				
5. Режим, график работы организации культуры	1	2	**1**	**1**
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	2	**1**	**1**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1	2	**1**	**1**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	2	**1**	**1**
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	0	0	**0**	**0**
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0	0	**0**	**0**
Всего	**6,5**		**6**	**7**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**			
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**7**			

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МАУК "Екатеринбургский музей изобразительных искусств"**
№	**Наименование информационного объекта**	**музейизо.екатеринбург.рф**

1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МАУК "Екатеринбургский музей изобразительных искусств"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Интегральное значение показателя по юридическому лицу	Сумма оценок по филиалам	Екатеринбургский музей изобразительных искусств	Музей наивного искусства
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	2	**1**	**1**
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1	2	**1**	**1**
3) наличие и доступность питьевой воды;	0	0	**0**	**0**
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	2	**1**	**1**
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1	2	**1**	**1**
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1	2	**1**	**1**
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1	2	**1**	**1**

8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0	0	**0**	**0**
Всего	**6**		**6**	**6**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**			

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Екатеринбургский музей изобразительных искусств	Музей наивного искусства
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1	2	**1**	**1**
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	0	**0**	**0**
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0,5	1	**0**	**1**
4) сменных кресел-колясок;	0	0	**0**	**0**
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1	2	**1**	**1**
Всего	2,5		2	3
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**3**			

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Екатеринбургский музей изобразительных искусств	Музей наивного искусства
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	0	**0**	**0**
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0	0	**0**	**0**
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1	2	**1**	**1**
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	2	**1**	**1**
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1	2	**1**	**1**
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	2	**1**	**1**
Всего	4		4	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**			

МБУК "Объединенный музей писателей Урала"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

		Количество филиалов - 7							
Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Музей "Литературная жизнь Урала XIX века"	Музей Ф. М. Решетникова	Музей "Литературная жизнь Урала XX века"	Музей кукол и детской книги "Страна чудес"	Музей П. П. Бажова	Музей Д. Н. Мамина - Сибиряка	Камерный литературно-музыкальный зал (Камерный театр)
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	7	1	1	1	1	1	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	7	1	1	1	1	1	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	7	1	1	1	1	1	1	1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	7	1	1	1	1	1	1	1
5. Режим, график работы организации культуры	1	7	1	1	1	1	1	1	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	7	1	1	1	1	1	1	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1	7	1	1	1	1	1	1	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	7	1	1	1	1	1	1	1

9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	0	0							
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0	0							
Всего	**8**		**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**								
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**8**								

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МБУК "Объединенный музей писателей Урала"**
№	**Наименование информационного объекта**	**музейписателейурала.екатеринбург.рф**
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**

5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от** **20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от** **главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МБУК "Объединенный музей писателей Урала"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Интегральное значение показателя по юридическому лицу	Сумма оценок по филиалам	Музей "Литературная жизнь Урала XIX века"	Музей Ф. М. Решетникова	Музей "Литературная жизнь Урала XX века"	Музей кукол и детской книги "Страна чудес"	Музей П. П. Бажова	Музей Д. Н. Мамина-Сибиряка	Камерный литературно-музыкальный зал (Камерный театр)
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	**1**	7	1	1	1	1	1	1	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	**1**	7	1	1	1	1	1	1	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	**1**	7	1	1	1	1	1	1	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	**1**	7	1	1	1	1	1	1	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	**1**	7	1	1	1	1	1	1	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	**1**	7	1	1	1	1	1	1	1
7) доступность записи на получение	**1**	7	1	1	1	1	1	1	1

услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);									
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	**0**	0							
Всего	**7**		**7**	**7**	**7**	**7**	**7**	**7**	**7**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**								

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Музей "Литературная жизнь Урала XIX века"	Музей Ф. М. Решетникова	Музей "Литературная жизнь Урала XX века"	Музей кукол и детской книги "Страна чудес"	Музей П. П. Бажова	Музей Д. Н. Мамина-Сибиряка	Камерный литературно-музыкальный зал (Камерный театр)
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0,43	3			1	1			1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0,29	2				1			1
3) адаптированных лифтов,	0,29	2				1			1

поручней, расширенных дверных проемов;									
4) сменных кресел-колясок;	0,00	0							
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0,14	1			1				
Всего	1,37		0	0	2	3	0	0	3
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**1**								

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Интегральное значение показателя по юридическому лицу	Сумма оценок по филиалам	Музей "Литературная жизнь Урала XIX века"	Музей Ф. М. Решетникова	Музей "Литературная жизнь Урала XX века"	Музей кукол и детской книги "Страна чудес"	Музей П. П. Бажова	Музей Д. Н. Мамина-Сибиряка	Камерный литературно-музыкальный зал (Камерный театр)
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	0							
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0	0							
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0							
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	7	1	1	1	1	1	1	1

5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	0,43	3		1			1	1	
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0,86	6	1	1	1	1	1	1	
Всего	2,29		2	2	2	1	2	2	1
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**2**								

МАУК "Центр культуры и искусств «Верх-Исетский»"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

		Количество филиалов - 3			
Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Центр культуры и искусств "Верх-Исетский''	Культурно-досуговый центр "Буревестник"	Структурное подразделение "На Шевелёва"
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	3	1	1	1

2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	3	1	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	3	1	1	1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	3	1	1	1
5. Режим, график работы организации культуры	1	3	1	1	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	3	1	1	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1	3	1	1	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	3	1	1	1
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1	3	1	1	1
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	3	1	1	1
Всего	**10**		**10**	**10**	**10**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**				
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**				

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МАУК "Центр культуры и искусств «Верх-Исетский»"**

№	Наименование информационного объекта	цк-верх-исетский.екатеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МАУК "Центр культуры и искусств «Верх-Исетский»"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Интегральное значение показателя по юридическому лицу	Сумма оценок по филиалам	Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"	Культурно-досуговый центр "Буревестник"	Структурное подразделение "На Шевелёва"
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	3	1	1	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1	3	1	1	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1	3	1	1	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	3	1	1	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1	3	1	1	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1	3	1	1	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1	3	1	1	1

8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1	3	1	1	1
Всего	**8**		8	8	8
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**				

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"	Культурно-досуговый центр "Буревестник"	Структурное подразделение "На Шевелёва"
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0,67	2	1		1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0,00	0			
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0,33	1	1		
4) сменных кресел-колясок;	0,00	0			
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0,67	2	1		1
Всего			3		2
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**2**				

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"	Культурно-досуговый центр "Буревестник"	Структурное подразделение "На Шевелёва"
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	0			
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0,333333333	1	1		
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0			
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	3	1	1	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	0,67	2	1		1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1,00	3	1	1	1
Всего	3		4	2	3
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**				

МАУК "Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

		Количество филиалов - 2		
Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича	Структурное подразделение "Центр культуры и досуга "Садовый"
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	2	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	2	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	2	1	1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	2	1	1
5. Режим, график работы организации культуры	1	2	1	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	2	1	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1	2	1	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	2	1	1
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1	2	1	1
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы	1	2	1	1

организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)				
Всего	**10**		**10**	**10**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**			
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**			

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МАУК "Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича"**
№	**Наименование информационного объекта**	дкэльмаш.екатеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**

8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МАУК "Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Интегральное значение показателя по юридическому лицу	Сумма оценок по филиалам	Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича	Структурное подразделение "Центр культуры и досуга "Садовый"
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	2	1	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1	2	1	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1	2	1	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	2	1	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1	2	1	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1	2	1	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1	2	1	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1	2	1	1
Всего	**8**		**8**	**8**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**			

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича	Структурное подразделение "Центр культуры и досуга "Садовый"
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1,00	2	1	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1,00	2	1	1

3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1,00	2	1	1
4) сменных кресел-колясок;	0,00	0		
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0,00	0		
Всего	**3**		**3**	**3**
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	3			

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича	Структурное подразделение "Центр культуры и досуга "Садовый"
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	2	1	1
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	2	1	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0		
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	0	0		
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1,00	2	1	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0,00	0		
Всего	3		3	3
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	3			

МАУК "Культурно-зрелищный центр "Стрела"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

		Количество филиалов - 2		
Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Культурно-зрелищный центр "Стрела"	Дом культуры "Сортировочный"
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	2	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	2	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	2	1	1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	2	1	1
5. Режим, график работы организации культуры	1	2	1	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	2	1	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1	2	1	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	2	1	1
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1	2	1	1
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	2	1	1

Всего	**10**		**10**	**10**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**			
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**			

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МАУК "Культурно-зрелищный центр "Стрела"**
№	**Наименование информационного объекта**	**стрела.екатеринбург.рф**
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном	**1**

	законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МАУК "Культурно-зрелищный центр "Стрела"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Интегральное значение показателя по юридическому лицу	Сумма оценок по филиалам	Культурно-зрелищный центр "Стрела"	Дом культуры "Сортировочный"
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	2	1	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1	2	1	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1	2	1	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	2	1	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1	2	1	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1	2	1	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1	2	1	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1	2	1	1
Всего	**8**		**8**	**8**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**			

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Культурно-зрелищный центр "Стрела"	Дом культуры "Сортировочный"
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0	0		
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	0		
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1	2	1	1
4) сменных кресел-колясок;	0	0		
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в	0	0		

организации культуры.				
Всего	1		1	1
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**1**			

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Культурно-зрелищный центр "Стрела"	Дом культуры "Сортировочный"
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	2	1	1
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0	0		
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0		
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	2	1	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1	2	1	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	2	1	1
Всего	4		4	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**			

МАУК "Культурно-досуговый центр "Дружба"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

		Количество филиалов - 2		
Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Культурно-досуговый центр "Дружба"	Структурное подразделение на Сурикова
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	2	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	2	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	2	1	1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	2	1	1
5. Режим, график работы организации культуры	1	2	1	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	2	1	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1	2	1	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	2	1	1
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1	2	1	1
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	2	1	1

Всего	**10**		**10**	**10**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**			
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**			

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МАУК "Культурно-досуговый центр "Дружба"**
№	**Наименование информационного объекта**	дружба.екатеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых	**1**

	услуг)	
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МАУК "Культурно-досуговый центр "Дружба"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Интегральное значение показателя по юридическому лицу	Сумма оценок по филиалам	Культурно-досуговый центр "Дружба"	Структурное подразделение на Сурикова
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	2	1	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1	2	1	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1	2		1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	2	1	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1	2	1	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1	2	1	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1	2	1	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1	2		
Всего	**8**		**6**	**7**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**			

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Культурно-досуговый центр "Дружба"	Структурное подразделение на Сурикова
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0,50	1,00	1	
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0,50	1,00	1	
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных	0,00	0,00		

проемов;				
4) сменных кресел-колясок;	0,00	0,00		
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0,50	1,00	1	
Всего	1,5		3	0
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**2**			

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Культурно-досуговый центр "Дружба"	Структурное подразделение на Сурикова
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	0		
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0	0		
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0		
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	2	1	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1	2	1	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	1		1
Всего	3		2	3
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**			

МБУК "Центр культуры "Экран"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

		Количество филиалов - 2		
Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Центр культуры "Экран"	Структурное подразделение на ул. Инженерная, 48
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	2	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	2	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	2	1	1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	2	1	1
5. Режим, график работы организации культуры	1	2	1	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	2	1	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1	2	1	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	2	1	1
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1	2	1	1
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0	0		

Всего	**9**		**9**	**9**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**			
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**9**			

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МБУК "Центр культуры "Экран"**
№	**Наименование информационного объекта**	экран.екатеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых	**1**

	услуг)	
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МБУК "Центр культуры "Экран"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Интегральное значение показателя по юридическому лицу	Сумма оценок по филиалам	Центр культуры "Экран"	Структурное подразделение на ул. Инженерная, 48
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	2	1	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1	2	1	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1	2	1	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	2	1	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1	2	1	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1	2	1	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1	2	1	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1	2	1	1
Всего	**8**		**8**	**8**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**			

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Центр культуры "Экран"	Структурное подразделение на ул. Инженерная, 48
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1,00	2,00	1	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0,00	0,00		
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0,00	0,00		

4) сменных кресел-колясок;	0,00	0,00		
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0,00	0,00		
Всего	1		1	1
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**1**			

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Центр культуры "Экран"	Структурное подразделение на ул. Инженерная, 48
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	2	1	1
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0	0		
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0		
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	2	1	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1	2	1	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	2	1	1
Всего	4		4	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**			

МБУК "Библиотечный Центр "Екатеринбург"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

		Количество филиалов - 4				
Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Библиотечный Центр "Екатеринбург"	Библиотека № 1, ул. Хохрякова, 104	Библиотека № 2, пер. Симбирский, 7	Библиотека № 3, ул. Косарева, 7
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	4	1	1	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	4	1	1	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	4	1	1	1	1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	4	1	1	1	1
5. Режим, график работы организации культуры	1	4	1	1	1	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	4	1	1	1	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1	4	1	1	1	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	4	1	1	1	1
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом	0	0				

исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.						
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0	0				
Всего	**8**		**8**	**8**	**8**	**8**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**					
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**8**					

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МБУК "Библиотечный Центр "Екатеринбург"**
№	**Наименование информационного объекта**	библиотечный-центр.екатеринбург.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии	**1**

	документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МБУК "Библиотечный Центр "Екатеринбург"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Интегральное значение показателя по юридическому лицу	Сумма оценок по филиалам	Библиотечный Центр "Екатеринбург"	Библиотека № 1, ул. Хохрякова, 104	Библиотека № 2, пер. Симбирский, 7	Библиотека № 3, ул. Косарева, 7
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	4	1	1	1	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1	4	1	1	1	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	0,25	1				1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	4	1	1	1	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1	4	1	1	1	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1	4	1	1	1	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1	4	1	1	1	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0	0				
Всего	**6,25**		**6**	**6**	**6**	**7**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**					

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Библиотечный Центр "Екатеринбург"	Библиотека № 1, ул. Хохрякова, 104	Библиотека № 2, пер. Симбирский, 7	Библиотека № 3, ул. Косарева, 7
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0,50	2,00	1			1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0,25	1,00		1		
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0,25	1,00				1
4) сменных кресел-колясок;	0,00	0,00				
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0,00	0,00				
Всего	1		1	1		2
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**1**					

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	Библиотечный Центр "Екатеринбург"	Библиотека № 1, ул. Хохрякова, 104	Библиотека № 2, пер. Симбирский, 7	Библиотека № 3, ул. Косарева, 7
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0,25	1			1	
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	4	1	1	1	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0				

4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	4	1	1	1	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1	4	1	1	1	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	4	1	1	1	1
Всего	4,25		4	4	5	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**4**					

МБУК "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Городской библиотечный информационный центр	Библиотека №1	Библиотека №11	Библиотека №13	Библиотека №14	Библиотека №15	Библиотека №17	Библиотека №18	Библиотека №19	Библиотека №20	Библиотека №21	Библиотека №22	Библиотека №23	Библиотека №24	Библиотека №25	Библиотека №26
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты																
5. Режим, график работы организации культуры	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши,	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

акции), новости, события																
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Всего	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Библиотека №27	Библиотека №28	Библиотека №29	Библиотека №3	Библиотека №30	Библиотека №31	Библиотека №32	Библиотека №33	Библиотека №35	Библиотека №36	Библиотека №37	Библиотека №38	Библиотека №4	Библиотека №40	Библиотека №41	Библиотека №42	Библиотека №5	Библиотека №6	Библиотека №7	Библиотека №9
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты																				
5. Режим, график работы организации культуры	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9. Иная определяемая	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.																				
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Всего	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

		Количество филиалов - 36	
Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**	МБУК "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга""
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	36	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	36	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	36	1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	36	1
5. Режим, график работы организации культуры	1	36	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	36	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1	36	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	36	1
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1	36	1
10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	36	1
Всего	10	36	**10**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**		
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**		

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**МБУК "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"**
№	**Наименование информационного объекта**	**моб.екатеринбург.рф**
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	**1**
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	**1**
3	Режим, график работы организации культуры	**1**
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	**1**
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**10**

	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечивается карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**МБУК "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Городской библиотечный информационный центр	Библиотека №1	Библиотека №11	Библиотека №13	Библиотека №14	Библиотека №15	Библиотека №17	Библиотека №18	Библиотека №19	Библиотека №20	Библиотека №21	Библиотека №22	Библиотека №23	Библиотека №24	Библиотека №25	Библиотека №26
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3) наличие и доступность питьевой воды;																
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг,	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);																
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти																
Всего	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Библиотека №27	Библиотека №28	Библиотека №29	Библиотека №3,ул. Шмидта, 78	Библиотека №30	Библиотека №31	Библиотека №32	Библиотека №33	Библиотека №35	Библиотека №36	Библиотека №37	Библиотека №38	Библиотека №4	Библиотека №40	Библиотека №41	Библиотека №42	Библиотека №5	Библиотека №6	Библиотека №7	Библиотека №9
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3) наличие и доступность питьевой воды;																				

4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8) иные параметры комфортных																				

условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти																				
Всего	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Интегральное значение показателя по юридическому лицу	Сумма оценок по филиалам
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	36
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1	36
3) наличие и доступность питьевой воды;	0	0
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	36
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1	36
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1	36
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1	36
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0	0
Всего	**6**	
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	5	

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Городской библиотечный информационный центр	Библиотека №1	Библиотека №11	Библиотека №13	Библиотека №14	Библиотека №15	Библиотека №17	Библиотека №18	Библиотека №19	Библиотека №20	Библиотека №21	Библиотека №22	Библиотека №23	Библиотека №24	Библиотека №25	Библиотека №26
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1		1	1	1				1					1		
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;																
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;					1											
4) сменных кресел-колясок;																
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.																
Всего	1	0	1	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Библиотека №27	Библиотека №28	Библиотека №29	Библиотека №3,ул. Шмидта, 78	Библиотека №30	Библиотека №31	Библиотека №32	Библиотека №33	Библиотека №35	Библиотека №36	Библиотека №37	Библиотека №38	Библиотека №4	Библиотека №40	Библиотека №41	Библиотека №42	Библиотека №5	Библиотека №6	Библиотека №7	Библиотека №9
1) оборудованных	1						1	1			1						1	1		

входных групп пандусами (подъемными платформами);																				
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;																				
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;							1										1			
4) сменных кресел-колясок;																				
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.																				
Всего	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0,28	10,00
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0,00	0,00
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0,06	2,00
4) сменных кресел-колясок;	0,00	0,00
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0,00	0,00
Всего	0,34	12
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**0**	

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Городской библиотечный информационный центр	Библиотека №1	Библиотека №11	Библиотека №13	Библиотека №14	Библиотека №15	Библиотека №17	Библиотека №18	Библиотека №19	Библиотека №20	Библиотека №21	Библиотека №22	Библиотека №23	Библиотека №24	Библиотека №25	Библиотека №26
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);																
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Всего	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Библиотека №27	Библиотека №28	Библиотека №29	Библиотека №3,ул. Шмидта, 78	Библиотека №30	Библиотека №31	Библиотека №32	Библиотека №33	Библиотека №35	Библиотека №36	Библиотека №37	Библиотека №38	Библиотека №4	Библиотека №40	Библиотека №41	Библиотека №42	Библиотека №5	Библиотека №6	Библиотека №7	Библиотека №9
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);																				
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Всего	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	**Интегральное значение показателя по юридическому лицу**	**Сумма оценок по филиалам**
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	36
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	36
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	36

5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1	36
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	36
Всего	5	
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**5**	

Приложение 2. Анкета для получателей услуг

Анкета для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры разработана на основе законодательства и учитывают изменения, внесенные следующими нормативно правовыми актами:

1. Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
2. «Единый порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
3. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры».
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями…”.

Анкеты содержат по 16 вопросов и включают все необходимые показатели, предусмотренные НПА, а также характеристики социального портрета респондента.

Анкета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Состоит из разделов:

1. **Приглашение к опросу;**
2. **Опросная часть. Оценка по критериям.**
3. **Общие сведения (портрет респондента, обратная связь – раздел 6 таблицы)**

Анкета составлена на основании Приказа Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих на общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»), Приказа Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями…».

АНКЕТА

1. Вводная часть (приглашение к опросу)

Уважаемый участник опроса!

Приглашаем Вас оценить качество условий оказания услуг организацией.

Ваши предложения можно изложить в ответе на 14 вопрос.

Ваше мнение позволит улучшить работу организации. Опрос займет 2 минуты Вашего времени.

2. Оценка по критериям (баллы на основании Приложения к Приказу Минкультуры России от 27.04.2018 № 599)

№	п.п. сайта ГМУ	Вопрос	Ответы
		Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	
1		При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	*Да* *Нет* (закрывает вопрос 2)
2	1.3.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	*Да* *Нет*
3		Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	*Да* *Нет* (закрывает вопр. 4)
4	1.3.2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	*Да* *Нет*
		Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	
5	2.3.1	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	*Да* *Нет*
		Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	

6		Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	- да - нет (закрывает вопросы 3 Критерия)
7	3.3.1	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Ваши предложения можно изложить в ответе на 14 вопрос.	*Да* *Нет*
		Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»	
8	4.1.1	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	*Да* *Нет*
9	4.2.1	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	*Да* *Нет*
10	4.3.1	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	*Да* *Нет*
		Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	
11	5.1.1	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	Да Нет
12	5.2.1	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	Да Нет
13	5.3.1	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	Да Нет
14		Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.	Поле для текста
		6.Общие сведения (портрет респондента)	
15		Ваш пол	Мужской Женский
16		Ваш возраст	Категории: Моложе 18 лет 18-30 31-45 46-55 Старше 55 лет

Анкета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг театрально-зрелищными и концертными организациями культуры

В Анкете используются формы и формулировки из нижеперечисленных НПА:
1. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».
2. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
3. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
4. Методический документ Минтруда России от 27.05.2019 г. «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

К **театрально-зрелищным и концертным организациям** не применимы критерии 2, 4 и 5 в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1. Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

АНКЕТА

1. **Вводная часть (приглашение к опросу)**

Уважаемый участник опроса!
Приглашаем Вас оценить качество условий оказания услуг организацией.
Ваши предложения можно изложить в ответе на 7 вопрос.
Ваше мнение позволит улучшить работу организации. Опрос займет 1 минуту Вашего времени.

2. **Оценка по критериям (баллы на основании Приложения к Приказу Минкультуры России от 27.04.2018 № 599)**

№	п.п. сайта ГМУ	Вопрос	Ответы
		Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	
1		При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	*Да* *Нет* (закрывает вопрос 2)
2	1.3.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	*Да* *Нет*

3		Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	*Да* *Нет* (закрывает вопр. 4)
4	1.3.2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	*Да* *Нет*
		Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	
5		Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	- да - нет (закрывает вопросы 3 Критерия)
6	3.3.1	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Ваши предложения можно изложить в ответе на 7 вопрос.	*Да* *Нет*
		Общие сведения и предложения	
7		Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.	Поле для текста
8		Ваш пол	Мужской Женский
9		Ваш возраст	Категории: Моложе 18 лет 18-30 31-45 46-55 Старше 55 лет

Приложение 3. Нормативно правовые акты, на основании которых выполнялись услуги по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
2. Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
3. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».
6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».
7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» (в случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия).
8. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
9. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
10. Методический документ Минтруда России от 27.05.2019 г. «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».