

**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 2023 году.**

ИЮНЬ 2023

УТВЕРЖДАЮ  В.О.Жлудов
Оператор независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями ИП Жлудов В.О.



ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ.....	2
Введение	8
Нормативно-правовая и методологическая база исследования.....	10
Общий анализ условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Управлению культуры Администрации города Екатеринбурга.	16
Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья	29
Рейтинги организаций культуры по итогам показателей по организации.....	33
Муниципальное автономное учреждение культуры "Музей истории Екатеринбурга".....	38
Музей истории Екатеринбурга, ул. К.Либкнехта, 26	43
Фотографический музей "Дом Метенкова".....	47
Водонапорная башня	50
"Дом Маклецкого"	52
Креативный кластер "Л52"	55
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн".....	58
Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский музей изобразительных искусств"	64
Екатеринбургский музей изобразительных искусств на Воеводина, 5.....	69
Культурно-просветительный центр "Эрмитаж-Урал".....	74
Музей наивного искусства.....	80
Центр истории камнерезного дела им. А. К. Денисова-Уральского.....	83
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальный музей памяти воинов – интернационалистов «Шурави»"	86
Муниципальное автономное учреждение культуры "Объединенный музей писателей Урала"	93

Музей "Литературная жизнь Урала XIX века"	98
Музей Ф. М. Решетникова	100
Музей "Литературная жизнь Урала XX века"	103
Музей кукол и детской книги "Страна чудес"	105
Музей П. П. Бажова	108
Музей Д. Н. Мамина-Сибиряка.....	110
Камерный литературно-музыкальный зал (Камерный театр)	114
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Екатеринбургский зоопарк"	118
Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский театр юного зрителя"	131
Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский театр кукол"	147
Муниципальное автономное учреждение культуры "Муниципальный театр балета "Щелкунчик"	157
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский театр современной хореографии»	168
Екатеринбургский театр современной хореографии	173
Студия "Центр современной хореографии"	178
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Концертное объединение "Городской дом музыки"	181
Муниципальное автономное учреждение культуры "Киноконцертный театр "Космос"	189
Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры "Урал"	197
Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"	204
Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"	209
Культурно-досуговый центр "Буревестник"	212
Структурное подразделение "На Шевелёва"	214
Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича"	216
Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича	220
Структурное подразделение "Центр культуры и досуга "Садовый"	226
Муниципальное автономное учреждение культуры "Дом культуры "Елизаветинский"	230
Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры "Молодёжный"	235

Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр "На Варшавской"	240
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры "Орджоникидзевский" Структурное подразделение на Кировградской	246
Муниципальное автономное учреждение культуры "Дом культуры "Совхозный"	252
Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-зрелищный центр "Стрела"	257
Культурно-зрелищный центр "Стрела"	261
Дом культуры "Сортировочный"	264
Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр "Дружба"	266
Культурно-досуговый центр "Дружба"	271
Структурное подразделение на Сурикова	277
Арт-пространство "Кирпичи"	279
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры "Экран"	282
Центр культуры "Экран"	286
Структурное подразделение на Инженерной	288
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры "Горный Щит"	290
Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В. Маяковского"	299
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библиотечный Центр "Екатеринбург"	317
Библиотечный Центр "Екатеринбург"	322
Библиотека № 1 БЦЕ	326
Библиотека № 2 БЦЕ	329
Библиотека № 3 БЦЕ	332
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	336
Городской библиотечный информационный центр	341
Библиотека №1	343
Библиотека №3	347
Библиотека №4	350
Библиотека №5	352

Библиотека №6.....	354
Библиотека №7.....	356
Библиотека №9.....	359
Библиотека №11.....	361
Библиотека №13.....	364
Библиотека №14.....	366
Библиотека №15.....	369
Библиотека №17.....	371
Библиотека №18.....	373
Библиотека №19.....	375
Библиотека №20.....	377
Библиотека №21.....	379
Библиотека №22.....	381
Библиотека №23.....	383
Библиотека №24.....	385
Библиотека №25.....	387
Библиотека №26.....	389
Библиотека №27.....	392
Библиотека №28.....	395
Библиотека №29.....	398
Библиотека №30.....	400
Библиотека №31.....	402
Библиотека №32.....	404
Библиотека №33.....	406
Библиотека №35.....	408
Библиотека №36.....	410

Библиотека №37	412
Библиотека №38	415
Библиотека №40	417
Библиотека №41	419
Библиотека №42	421
Информация о результатах контрольных мероприятий (на официальный сайт ГМУ)	423
Результаты независимой оценки качества	429
Приложение 1. Экспертные оценки	432
Муниципальное автономное учреждение культуры "Музей истории Екатеринбурга"	432
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн"	437
Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский музей изобразительных искусств"	440
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальный музей памяти воинов – интернационалистов «Шурави»"	445
Муниципальное автономное учреждение культуры "Объединенный музей писателей Урала"	448
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Екатеринбургский зоопарк"	453
Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский театр юного зрителя"	457
Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский театр кукол"	460
Муниципальное автономное учреждение культуры "Муниципальный театр балета "Щелкунчик"	464
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский театр современной хореографии»	468
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Концертное объединение "Городской дом музыки"	472
Муниципальное автономное учреждение культуры "Киноконцертный театр "Космос"	476
Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры "Урал"	479
Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"	483
Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича"	487
Муниципальное автономное учреждение культуры "Дом культуры "Елизаветинский"	492
Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры "Молодёжный"	495
Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр "На Варшавской"	499

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры "Орджоникидзевский". Структурное подразделение на Кировградской	503
Муниципальное автономное учреждение культуры "Дом культуры "Совхозный"	507
Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-зрелищный центр "Стрела"	511
Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр "Дружба"	515
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры "Экран"	519
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры "Горный Щит"	523
Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В.Маяковского"...	527
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библиотечный Центр "Екатеринбург"	531
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	535
Приложение 2. Анкета для получателей услуг	542
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	547

Введение

В условиях современного взаимодействия органов местного самоуправления с населением всё бóльшую роль играют инструменты обратной связи. Один из них – оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры. Она позволяет получить информацию о том, насколько эффективно учреждения культуры выполняют свои функции и удовлетворяют потребности получателей услуг, а кроме того, определить проблемные области, недостатки в работе учреждений и разработать меры для их устранения.

Также оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры способствует повышению уровня удовлетворенности посетителей и доступности этих услуг для всех категорий населения.

Помимо контроля качества, оценки деятельности и выработки рекомендаций эта работа предоставляет организациям полезный материал для развития, совершенствования своей деятельности. Ответы респондентов часто содержат интересные идеи, подсказки, тренды развития и могут определить успех организации в дальнейшем.

Заказчиком работ по оказанию услуг по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, является Управление культуры Администрации города Екатеринбурга.

Исполнителем услуг по сбору и обобщению данных является Оператор, Индивидуальный предприниматель Жлудов Вадим Олегович, (ИП Жлудов В. О.), утвержденный и закрепленный по Муниципальному Контракту № 25 от 27 апреля 2023 года.

Объектами исследования являются организации культуры, подведомственные Управлению культуры Администрации города Екатеринбурга, список которых приведен ниже. Всего в отчете рассматривается 27 (двадцать семь) юридических лиц. Одно из них представлено структурным подразделением, по которому проведен полноценный анализ юридического лица с целью загрузки данных на сайт государственных и муниципальных учреждений.

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. Получить данные об условиях предоставления услуг и уровне удовлетворенности посетителей качеством условий оказания услуг учреждениями культуры.
2. Обобщить полученные данные, построить рейтинги показателей.
3. Обеспечить техническую возможность выражения мнений получателями услуг по поводу качества 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 получателями услуг мнений о качестве условий их оказания на официальных сайтах учреждений культуры в интерактивной форме были размещены анкеты. На главных страницах сайтов организаций появлялось всплывающее окно с приглашением пройти опрос, которое вело на страницы анкетирования. Так же информация с приглашением пройти опрос была размещена в социальных сетях, а для целевой аудитории посетителей учреждений культуры – в блогах партнеров. Кроме того, в посещаемых местах организаций были вывешены печатные объявления. Специалистами кол-центра Оператора НОК проводился опрос по выборочной телефонной базе.

Людям, оставлявшим отзывы об организации в популярных отзовиках (2ГИС, ФЛАМП, Яндекс, ТрипАдвизор и др.), были направлены предложения выразить мнение в официальном опросе и ссылки на него.

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

Личный опрос посетителей проводился с занесением ответов в распечатанные анкеты и далее переносом сотрудниками оператора в АИС СМОК для интеграции в общую базу информации.

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 организациями культуры. На основе анализа разработаны рекомендации по повышению качества условий предоставления данных услуг.

Большинство рекомендаций 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 определенные потребности посетителей.

Авторы отчета также рекомендуют дополнительно изучить текстовые ответы респондентов, **определить, какие ответы дают реальные предложения по улучшению условий оказания услуг**, хоть и не вошли в формирование рекомендаций, так как, по мнению аналитиков, не являются критичными. Также рекомендуем при необходимости 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).

Первое направление данного исследования, связанное с 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 в смежных с ним нормативно-правовых документах.

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://drive.google.com/drive/folders/1jTVENRHOLRkHXnBf1Qssie4ThK-xlh2c?usp=sharing>

Состав и содержание экспертных оценок в соответствии с Единым порядком оценки изложены в методическом документе Минтруда России от 27.05.2019 «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 на данный момент являются наиболее актуальными и поэтому использовались для составления форм экспертных оценок.

Состав экспертных оценок

Результаты изучения условий оказания услуг организациями в сфере культуры включают в себя анализ следующих показателей:

1. наличие и содержание информации, размещенной на стендах организаций;
2. наличие и содержание информации об организациях культуры, опубликованной на официальных сайтах учреждений;
3. наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
4. комфортность условий предоставления услуг;
5. доступность услуг для инвалидов:
 - оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности инвалидов;
 - обеспечение в организации условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В случае, если организация культуры является объектом культурного наследия, для оценки применяются показатели в соответствии с Приказом 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».

Такие организации помечены фразой **«Организация находится в объекте культурного наследия»** в п.3.1.1 соответствующего подраздела в разделе «Экспертные оценки».

Для каждой организации приведены показатели в сводной таблице в нумерации сайта ГМУ – официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (далее – «официальный сайт ГМУ» или «СГМУ»).

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 их оказания, основывается на анкетировании получателей услуг. Для целей анкетирования на основании требований, заложенных в «Едином порядке оценки» и приказе Минкультуры России от 27

апреля 2018 г. № 599 (в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры), была разработана Анкета (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.

Количество респондентов по учреждениям установлено техническим заданием, которое было согласовано с Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организаций культуры.

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.

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 к **театрально-зрелищным и концертным организациям (ТЗКО)** не применимы критерии 2, 4 и 5. Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

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

Значения по остальным критериям 2, 4 и 5 рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Камерный литературно-музыкальный зал (Камерный театр) является подразделением МАУК "Объединенный музей писателей Урала" и в отчете оценивается по параметрам головной организации.

Подробно базовые НПА для формирования анкет перечислены в Приложении 2.

Особое мнение Оператора НОК: Действующий порядок оценки ТЗКО требует изменения в части использования усредненных оценок по важным критериям 2, 4 и 5.

Важные критерии оценки (такие как комфортность условий предоставления услуг, доброжелательность и вежливость работников учреждений культуры, удовлетворённость условиями оказания услуг), на наш взгляд, должны быть отображены в результатах анализа. Эти критерии слабо связаны с качеством информации и доступностью услуг для инвалидов – критериями 1 и 3, по которым рассчитывается среднеарифметическое значение остальных показателей.

В целом действующий порядок ухудшает показатели организации, не давая объективной оценки учреждения, и нарушает логику оценки, тем более, что суть критериев 2 (Комфортность), 4 (Доброжелательность) и 5 (Удовлетворенность условиями оказания услуг) никак не угрожает «интерпретации произведений литературы и искусства» (формулировка, содержащаяся в Статье 36.1. «Основы законодательства РФ о культуре» ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1 и положившая начало упомянутым ограничениям).

Рекомендуем Заказчику адресовать изложенное мнение в Министерство культуры РФ для изменения условий оценки ТЗКО.

Данный Отчет выполнен в строгом соответствии с действующим порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

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» и утвержденными приказами Минтруда России; а также профильным приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599. В основе оценки, помимо прочего, лежали:

- 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 этого была выполнена конвертация полученных нормативных результатов в практический формат сайта ГМУ. Показатели в таблицах даются в этом формате. Общие пропорции показателей не нарушаются.

Последовательность списка учреждений из Технического задания сохранена в Отчете. Всего в отчете 27 юридических лиц. МБУК "Центр культуры "Орджоникидзевский" представлен своим подразделением, анализ выполнен в полном объеме как для юридического лица.

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

В таблицах статистических данных (**Половозрастные характеристики респондентов, Удовлетворенность инвалидов** и др.) в абсолютных цифрах в суммирующей строке возможны отличия от суммы предшествующих показателей. Это происходит, если респонденты не отвечали на часть необязательных вопросов. В этом случае сумма ответов от **количества респондентов по организации** также отличается. Некоторые вопросы анкеты не являются обязательными для повышения процента завершаемости анкет.

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

Сбор и обобщение данных проводились в отношении организаций культуры и филиалов, представленных в таблице №1. Анализ проведен по 27 юридическим лицам и их структурным подразделениям.

Таблица № 1. Список учреждений.

№ п/п	Наименование учреждения культуры	ИНН юридического лица учреждения	Адрес размещения объекта социальной инфраструктуры (сетевой единицы)	Адрес сайта в сети Интернет	План по количеству респондентов
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
1.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Музей истории Екатеринбурга"	6660005888	620075, г. Екатеринбург, ул. К.Либкнехта, 26	музейистории.екате ринбург.рф	370
2.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Музей истории Екатеринбурга"	6660005888	620075, г. Екатеринбург, ул. К.Либкнехта, 36 / Первомайская, 20	музейистории.екате ринбург.рф	75
3.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Музей истории Екатеринбурга"	6660005888	6200075, г. Екатеринбург, ул. Горького, 4 В	музейистории.екате ринбург.рф	50
4.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Музей истории Екатеринбурга"	6660005888	620075, г. Екатеринбург, ул. Тургенева, 15	музейистории.екате ринбург.рф	25
5.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Музей истории Екатеринбурга"	6660005888	620075, г. Екатеринбург, пр. Ленина, 52	музейистории.екате ринбург.рф	80

№ п/п	Наименование учреждения культуры	ИНН юридического лица учреждения	Адрес размещения объекта социальной инфраструктуры (сетевой единицы)	Адрес сайта в сети Интернет	План по количеству респондентов
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн"	6661047513	620075, г. Екатеринбург, ул. Гоголя, д. 20/5	гамаюн.екатеринбур г.рф	450
7.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский музей изобразительных искусств"	6661004252	620014, г. Екатеринбург, ул. Воеводина, 5	музейизо.екатеринб ург.рф	200
8.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский музей изобразительных искусств"	6661004252	620014, г. Екатеринбург, ул. Вайнера, 11	музейизо.екатеринб ург.рф	300
9.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский музей изобразительных искусств"	6661004252	620026, г. Екатеринбург, ул. Розы Люксембург, 18А	музейизо.екатеринб ург.рф	50
10.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский музей изобразительных искусств"	6661004252	620075, г. Екатеринбург, ул. Пушкина, 5	музейизо.екатеринб ург.рф	50
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальный музей памяти воинов – интернационалистов «Шурави»"	6663023927	620017, г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, 26	шурави.екатеринбу рг.рф	500
12.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Объединенный музей писателей Урала"	6660104014	620075, г. Екатеринбург, ул. Царская, 7	музейписателейура ла.екатеринбург.рф	50
13.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Объединенный музей писателей Урала"	6660104014	620075, г. Екатеринбург, ул. Пролетарская, 6	музейписателейура ла.екатеринбург.рф	60
14.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Объединенный музей писателей Урала"	6660104014	620075, г. Екатеринбург, ул. Пролетарская, 10	музейписателейура ла.екатеринбург.рф	40
15.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Объединенный музей писателей Урала"	6660104014	620075, г. Екатеринбург, ул. Пролетарская, 16	музейписателейура ла.екатеринбург.рф	50
16.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Объединенный музей писателей Урала"	6660104014	620063, г. Екатеринбург, ул. Чапаева, 11	музейписателейура ла.екатеринбург.рф	60

№ п/п	Наименование учреждения культуры	ИНН юридического лица учреждения	Адрес размещения объекта социальной инфраструктуры (сетевой единицы)	Адрес сайта в сети Интернет	План по количеству респондентов
17.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Объединенный музей писателей Урала"	6660104014	620075, г. Екатеринбург, ул. Пушкина, 27	музейписателейура ла.екатеринбург.рф	70
18.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Объединенный музей писателей Урала"	6660104014	620075, г. Екатеринбург, ул. Пролетарская, 18	музейписателейура ла.екатеринбург.рф	270
19.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Екатеринбургский зоопарк"	6672207046	620026, г. Екатеринбург, ул. Мамина- Сибиряка, 189	зоопарк.екатерибу рг.рф	600
20.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский театр юного зрителя"	6660004771	620075, г. Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, 48	тюз.екатеринбург.р ф	600
21.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский театр кукол"	6662021349	620026, г. Екатеринбург, ул. Мамина- Сибиряка, 143	театркукол.екатери нбург.рф	600
22.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Муниципальный театр балета "Щелкунчик"	6661008673	620144, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 104	щелкунчик.екатери нбург.рф	600
23.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский театр современной хореографии»	6661027725	6200075, г. Екатеринбург, пр. Ленина, 43	provincialdances.ru	120
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский театр современной хореографии»	6661027725	620109, г. Екатеринбург, ул. Красноуральская, 27/1	provincialdances.ru	30
25.	Муниципальное бюджетное учреждение культур "Концертное объединение "Городской дом музыки"	6659075810	620027, г. Екатеринбург, ул. Я. Свердлова, 30	доммузыки.екатери нбург.рф	450
26.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Киноконцертный театр "Космос"	6678123018	620027, г.Екатеринбург, ул.Дзержинского, 2	kosmos-e.ru	450
27.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры "Урал"	6660127734	620137, г. Екатеринбург, ул. Студенческая, 3	цкурал.екатеринбур г.рф	600
28.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"	6658027362	620028, г. Екатеринбург, пл.Субботников, 1	цк-верх- исетский.екатеринб ург.рф	530

№ п/п	Наименование учреждения культуры	ИНН юридического лица учреждения	Адрес размещения объекта социальной инфраструктуры (сетевой единицы)	Адрес сайта в сети Интернет	План по количеству респондентов
29.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"	6658027362	620131, г. Екатеринбург, ул. Рабочих, 15	цк-верх- исетский.екатеринб ург.рф	25
30.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"	6658027362	620014, г. Екатеринбург, ул. Шевелёва, 7 А	цк-верх- исетский.екатеринб ург.рф	45
31.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича"	6686003638	620017, г. Екатеринбург, ул. Старых Большевиких, 22	дкэльмаш.екатерин бург.рф	375
32.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича"	6686003638	620907, г. Екатеринбург, пос. Садовый, ул. Верстовая, 14	дкэльмаш.екатерин бург.рф	75
33.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дом культуры "Елизаветинский"	6664061298	620024, г. Екатеринбург, ул. Бисертская, 14	елизаветинский.ека теринбург.рф	450
34.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры "Молодёжный"	6660128897	620072, г. Екатеринбург, ул. Высоцкого, 22	молодёжный.екатер инбург.рф	450
35.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр "На Варшавской"	6672211660	620082, г. Екатеринбург, ул. Варшавская, 26	наваршавской.екате ринбург.рф	450
36.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры "Орджоникидзевский"	6673096064	620012, г. Екатеринбург, ул. Кировградская, 11	цк- орджо.екатеринбур г.рф	450
37.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дом культуры "Совхозный"	6671409402	620016, г. Екатеринбург, ул. Комбинатская, 7	дк- совхозный.екатерин бург.рф	450
38.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-зрелищный центр "Стрела"	6659077447	620 141, г. Екатеринбург, ул. Летчиков, 14	стрела.екатеринбур г.рф	400
39.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-зрелищный центр "Стрела"	6659077447	620050, г. Екатеринбург, ул. Соликамская, 4	стрела.екатеринбур г.рф	50

№ п/п	Наименование учреждения культуры	ИНН юридического лица учреждения	Адрес размещения объекта социальной инфраструктуры (сетевой единицы)	Адрес сайта в сети Интернет	План по количеству респондентов
40.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр "Дружба"	6661020053	620149, г. Екатеринбург, ул. Бардина, 21 Б	дружба.екатеринбу рг.рф	510
41.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр "Дружба"	6661020053	620144, г. Екатеринбург, ул. Сурикова, 31	дружба.екатеринбу рг.рф	30
42.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр "Дружба"	6661020053	620014, г. Екатеринбург, ул. Добролюбова, 26	дружба.екатеринбу рг.рф	60
43.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры "Экран"	6674167536	620010, г. Екатеринбург, ул. Грибоедова, 3	экр.екатеринбург. рф	100
44.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры "Экран"	6674167536	620010, г. Екатеринбург, ул. Инженерная, 48	экр.екатеринбург. рф	50
45.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры "Горный Щит"		620902, село Горный Щит, ул. Ленина, 12 А	цк- горныйщит.екатери нбург.рф	450
46.	Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В.Маяковского"	6662087597	620100, г.Екатеринбург, ул. Мичурина, 230	цпк.екатеринбург .рф	600
47.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библиотечный Центр "Екатеринбург"	6662086459	620026, г.Екатеринбург, ул. Мамина- Сибиряка, 193	библиотечный- центр.екатеринбург .рф	210
48.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библиотечный Центр "Екатеринбург"	6662086459	620144, г.Екатеринбург, ул. Хохрякова, 104	библиотечный- центр.екатеринбург .рф	110
49.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библиотечный Центр "Екатеринбург"	6662086459	620143, г.Екатеринбург, пер. Симбирский, 7	библиотечный- центр.екатеринбург .рф	160
50.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библиотечный Центр "Екатеринбург"	6662086459	620010, г.Екатеринбург, ул. Косарева, 7	библиотечный- центр.екатеринбург .рф	120

№ п/п	Наименование учреждения культуры	ИНН юридического лица учреждения	Адрес размещения объекта социальной инфраструктуры (сетевой единицы)	Адрес сайта в сети Интернет	План по количеству респондентов
51.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620014, г. Екатеринбург, ул. Антона Валека, 12	моб.екатеринбург.р ф	10
52.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620063, г. Екатеринбург, ул. Чапаева, 5	моб.екатеринбург.р ф	30
53.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620144, г. Екатеринбург, ул. Шмидта, 78	моб.екатеринбург.р ф	20
54.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620149, г. Екатеринбург, ул. Бардина, 19	моб.екатеринбург.р ф	15
55.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620063, г. Екатеринбург, ул. Чапаева, 3	моб.екатеринбург.р ф	20
56.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620102, г. Екатеринбург, ул. Белореченская, 26	моб.екатеринбург.р ф	25
57.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620028, г. Екатеринбург, ул. Фролова, 29	моб.екатеринбург.р ф	20
58.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620137, г. Екатеринбург, ул. Студенческая, 3	моб.екатеринбург.р ф	10
59.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620050, г. Екатеринбург, ул. Техническая, 81	моб.екатеринбург.р ф	20
60.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города"	6658079667	620090, г. Екатеринбург, ул. Седова, 30	моб.екатеринбург.р ф	10

№ п/п	Наименование учреждения культуры	ИНН юридического лица учреждения	Адрес размещения объекта социальной инфраструктуры (сетевой единицы)	Адрес сайта в сети Интернет	План по количеству респондентов
	Екатеринбурга"				
61.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620027, г. Екатеринбург, ул. Свердлова, 25	моб.екатеринбург.р ф	25
62.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620134, г. Екатеринбург, ул. Билимбаевская, 33	моб.екатеринбург.р ф	20
63.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620062,г. Екатеринбург, ул. Ленина, 70	моб.екатеринбург.р ф	20
64.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620137, г. Екатеринбург, ул. Менделеева, 17	моб.екатеринбург.р ф	10
65.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620078, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 128	моб.екатеринбург.р ф	20
66.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620092, г. Екатеринбург, ул. Новгородцевой, 17	моб.екатеринбург.р ф	10
67.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620072, г. Екатеринбург, ул. 40 лет ВЛКСМ, 10	моб.екатеринбург.р ф	10
68.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620089, г. Екатеринбург, пер. Переходный, 2 А	моб.екатеринбург.р ф	10
69.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620087, г. Екатеринбург, пер. Короткий, 12	моб.екатеринбург.р ф	15

№ п/п	Наименование учреждения культуры	ИНН юридического лица учреждения	Адрес размещения объекта социальной инфраструктуры (сетевой единицы)	Адрес сайта в сети Интернет	План по количеству респондентов
70.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620026, г. Екатеринбург, ул. Бажова, 162	моб.екатеринбург.р ф	15
71.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620030, г. Екатеринбург, ул. Лагерная, 1	моб.екатеринбург.р ф	10
72.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620089, г. Екатеринбург, ул. Машинная, 38	моб.екатеринбург.р ф	10
73.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620010, г. Екатеринбург, ул. Черняховского, 35	моб.екатеринбург.р ф	15
74.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620143, г. Екатеринбург, ул. Ильича, 20	моб.екатеринбург.р ф	30
75.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620010, г. Екатеринбург, ул. Грибоедова, 23	моб.екатеринбург.р ф	20
76.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620024, г. Екатеринбург, ул. Колхозников, 52	моб.екатеринбург.р ф	15
77.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620085, г. Екатеринбург, пер. Ремесленный, 7	моб.екатеринбург.р ф	20
78.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620016, г. Екатеринбург, ул. Предельная, 10 Б	моб.екатеринбург.р ф	10
79.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города"	6658079667	620016,г. Екатеринбург, ул. Ушакова, 22	моб.екатеринбург.р ф	30

№ п/п	Наименование учреждения культуры	ИНН юридического лица учреждения	Адрес размещения объекта социальной инфраструктуры (сетевой единицы)	Адрес сайта в сети Интернет	План по количеству респондентов
	Екатеринбурга"				
80.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620143, г. Екатеринбург, ул. Кировоградская, 9	моб.екатеринбург.р ф	25
81.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620135, г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, 73 А	моб.екатеринбург.р ф	10
82.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620017, г. Екатеринбург, ул. Баумана, 9	моб.екатеринбург.р ф	20
83.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620091, г. Екатеринбург, ул. Ползунова, 28	моб.екатеринбург.р ф	10
84.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620091, г. Екатеринбург, ул. Ст. Большевиков, 18	моб.екатеринбург.р ф	10
85.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620039, г. Екатеринбург, ул. Донбасская, 20	моб.екатеринбург.р ф	10
86.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	6658079667	620135, г. Екатеринбург, ул. Шефская, 96	моб.екатеринбург.р ф	20

По итогам опроса в АИС «СМОК» консолидировано **15343** 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
МАУК "Музей истории Екатеринбурга"	84,97	100	600	626
МБУК "Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн"	92,09	100	450	567
МАУК "Екатеринбургский музей изобразительных искусств"	84,55	100	500	655
МБУК "Муниципальный музей памяти воинов – интернационалистов «Шурави»"	92,05	100	600	564
МАУК "Объединенный музей писателей Урала"	86,87	100	600	652
МБУК "Екатеринбургский зоопарк"	96,53	100	600	617
МАУК "Екатеринбургский театр юного зрителя"	90,49	100	600	632
МАУК "Екатеринбургский театр кукол"	92,38	100	600	696
МАУК "Муниципальный театр балета "Щелкунчик"	89,92	100	600	633
МБУК «Екатеринбургский театр современной хореографии»	68,03	100	150	169
МБУК "Концертное объединение "Городской дом музыки"	87,53	100	450	512
МАУК "Киноконцертный театр "Космос"	89,85	100	450	452
МАУК "Центр культуры "Урал"	95,78	100	600	626

Юридическое лицо	Показатель оценки качества	Максимальная оценка	План по опросу	Количество пройденных опросов
МАУК "Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"	92,44	100	600	964
МАУК "Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича"	93,09	100	450	527
МАУК "Дом культуры "Елизаветинский"	93,93	100	450	461
МАУК "Центр культуры "Молодёжный"	89,95	100	450	484
МАУК "Культурно-досуговый центр "На Варшавской"	87,62	100	450	472
МБУК "Центр культуры "Орджоникидзевский". Структурное подразделение на Кировградской	93,42	100	450	484
МАУК "Дом культуры "Совхозный"	93,82	100	450	454
МАУК "Культурно-зрелищный центр "Стрела"	95,88	100	450	532
МАУК "Культурно-досуговый центр "Дружба"	90,96	100	600	680
МБУК "Центр культуры "Экран"	91,90	100	150	171
МБУК "Центр культуры "Горный Щит"	91,45	100	450	473
МАУК "Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В. Маяковского"	86,38	100	600	603
МБУК "Библиотечный Центр "Екатеринбург"	93,04	100	600	691
МБУК "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	92,38	100	600	946
ИТОГО			13550	15343

Таблица № 3. Итоговые показатели оценки качества по Критериям.

	1.Критерий "Открытость и доступность информации"	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
МАУК "Музей истории Екатеринбурга"	89,59	91,61	60,19	92,78	90,69	84,97
МБУК "Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн"	93,48	98,59	69,2	99,82	99,37	92,09
МАУК "Екатеринбургский музей изобразительных искусств"	83,38	93,21	65,82	89,44	90,92	84,55
МБУК "Муниципальный музей памяти воинов – интернационалистов «Шурави»"	82,79	99,2	79,12	99,36	99,75	92,05
МАУК "Объединенный музей писателей Урала"	92,47	93,56	63,03	93,4	91,86	86,87
МБУК "Екатеринбургский зоопарк"	97,63	95,46	98,54	96,66	94,38	96,53
МАУК "Екатеринбургский театр юного зрителя"	98,61	90,49	82,36	90,49	90,49	90,49
МАУК "Екатеринбургский театр кукол"	96,77	92,38	88	92,38	92,38	92,38
МАУК "Муниципальный театр балета "Щелкунчик"	95,9	89,92	83,95	89,92	89,92	89,92
МБУК «Екатеринбургский театр современной хореографии»	90,97	68,03	45,09	68,03	68,03	68,03
МБУК "Концертное объединение "Городской дом музыки"	99,31	87,53	75,75	87,53	87,53	87,53
МАУК "Киноконцертный театр "Космос"	90,63	95,02	73,71	95,84	94,05	89,85
МАУК "Центр культуры "Урал"	94,32	97,44	90,71	97,51	98,9	95,78
МАУК "Центр культуры и искусств "Верх- Исетский"	99,52	98,29	66	99,25	99,15	92,44
МАУК "Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича"	96,81	91,08	88,84	95,26	93,45	93,09

	1.Критерий "Открытость и доступность информации"	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
МАУК "Дом культуры "Елизаветинский"	96,65	100	73,3	99,74	99,96	93,93
МАУК "Центр культуры "Молодёжный"	96,66	99,79	53,51	99,88	99,9	89,95
МАУК "Культурно-досуговый центр "На Варшавской"	88,45	97,25	57	97,84	97,58	87,62
МБУК "Центр культуры "Орджоникидзевский". Структурное подразделение на Кировградской	93,86	98,35	80,73	96,98	97,19	93,42
МАУК "Дом культуры "Совхозный"	99,9	99,56	69,86	99,91	99,89	93,82
МАУК "Культурно-зрелищный центр "Стрела"	99,77	99,44	82	99,14	99,06	95,88
МАУК "Культурно-досуговый центр "Дружба"	99,32	98,82	59,09	99,03	98,54	90,96
МБУК "Центр культуры "Экран"	97,85	98,25	68	97,78	97,6	91,9
МБУК "Центр культуры "Горный Щит"	99,83	99,26	58,94	99,66	99,58	91,45
МАУК "Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В.Маяковского"	94,12	89,64	62,44	92,07	93,63	86,38
МБУК "Библиотечный Центр "Екатеринбург"	96,91	98,26	73,33	98,49	98,19	93,04
МБУК "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"	98,28	97,78	73,86	96,07	95,92	92,38
ПО ТЕРРИТОРИИ (среднее значение)	94,95	94,75	71,94	94,97	94,74	90,27

Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья

В настоящее время государство и общество уделяют пристальное внимание взаимодействию с людьми с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). Прodelывается большая работа, чтобы обеспечить доступность для инвалидов и возможность получения ими услуг наравне с другими гражданами. Это внимание и работа нужны всем сторонам процесса, так как облегчают жизнь людей с ограниченными возможностями здоровья и помогают здоровым людям осознать новые смыслы и проявить свою гуманность.

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
Музей истории Екатеринбурга	50	12	62
Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн"	42	8	50
Екатеринбургский музей изобразительных искусств	40	15	55
Муниципальный музей памяти воинов-интернационалистов "Шурави"	133	4	137
Объединенный музей писателей Урала	82	9	91
Екатеринбургский зоопарк	98	5	103
Екатеринбургский театр юного зрителя	58	8	66

	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
Екатеринбургский театр кукол	54	0	54
Муниципальный театр балета "Щелкунчик"	32	5	37
Екатеринбургский театр современной хореографии	7	4	11
Городской дом музыки	37	3	40
Киноконцертный театр "Космос"	6	1	7
Центр культуры "Урал"	73	9	82
Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"	40	0	40
Центр культуры "Эльмаш"	34	4	38
Дом культуры "Елизаветинский"	126	3	129
Центр культуры "Молодёжный"	424	7	431
Культурно-досуговый центр "На Варшавской"	27	3	30
Центр культуры "Орджоникидзевский". Структурное подразделение на Кировградской	68	3	71
Дом культуры "Совхозный"	52	4	56
Культурно-зрелищный центр "Стрела"	79	0	79
Культурно-досуговый центр "Дружба"	32	1	33
Центр культуры "Экран"	5	0	5
Центр культуры "Горный Щит"	13	4	17
Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В.Маяковского	13	14	27
Библиотечный Центр "Екатеринбург"	41	4	45

	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
Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга	117	9	126
ВСЕГО	1783	139	1922
ВСЕГО (%%)	93%	7%	100%

В рамках исследования вопросов доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, была организована встреча и экскурсия в музей «Центр истории камнерезного дела» с участием людей, имеющих ментальные особенности, а также их представителей. Организатором данной встречи выступила Татьяна Хижнякова, Директор АНО "Лаборатория социальных инноваций" и Координатор Лиги поддержки молодежи с особенностями ментального развития.

Надо отметить, что экскурсовод музея профессионально адаптировала материал экскурсии к аудитории людей с особенностями ментального развития. Экскурсия и общение в музее оставили позитивное впечатление.

В результате взаимодействия был обобщен опыт и сформулированы рекомендации для организаций культуры, которые нужны чтобы развивать инклюзивную среду и обеспечить равный доступ к услугам людей с ограниченными возможностями здоровья. В связи с этим, необходимо проведение следующих мероприятий.

1. Разработать и внедрить единообразную систему визуальной навигации для всех учреждений культуры, ориентированную на поддержку людей с ментальными особенностями. В рамках данной системы необходимо предусмотреть однозначные обозначения туалетных комнат, запрещенных (опасных) зон.

2. Провести обучение сотрудников учреждений культуры, хотя бы по одному специалисту, готовому принимать на себя роль временного сопровождающего для гостей с ментальными особенностями.

3. Адаптировать аудиогиды и создать тираж адаптированных буклетов для людей с ментальными особенностями. Данные материалы должны содержать прототип социальной истории и правила поведения в учреждениях культуры.

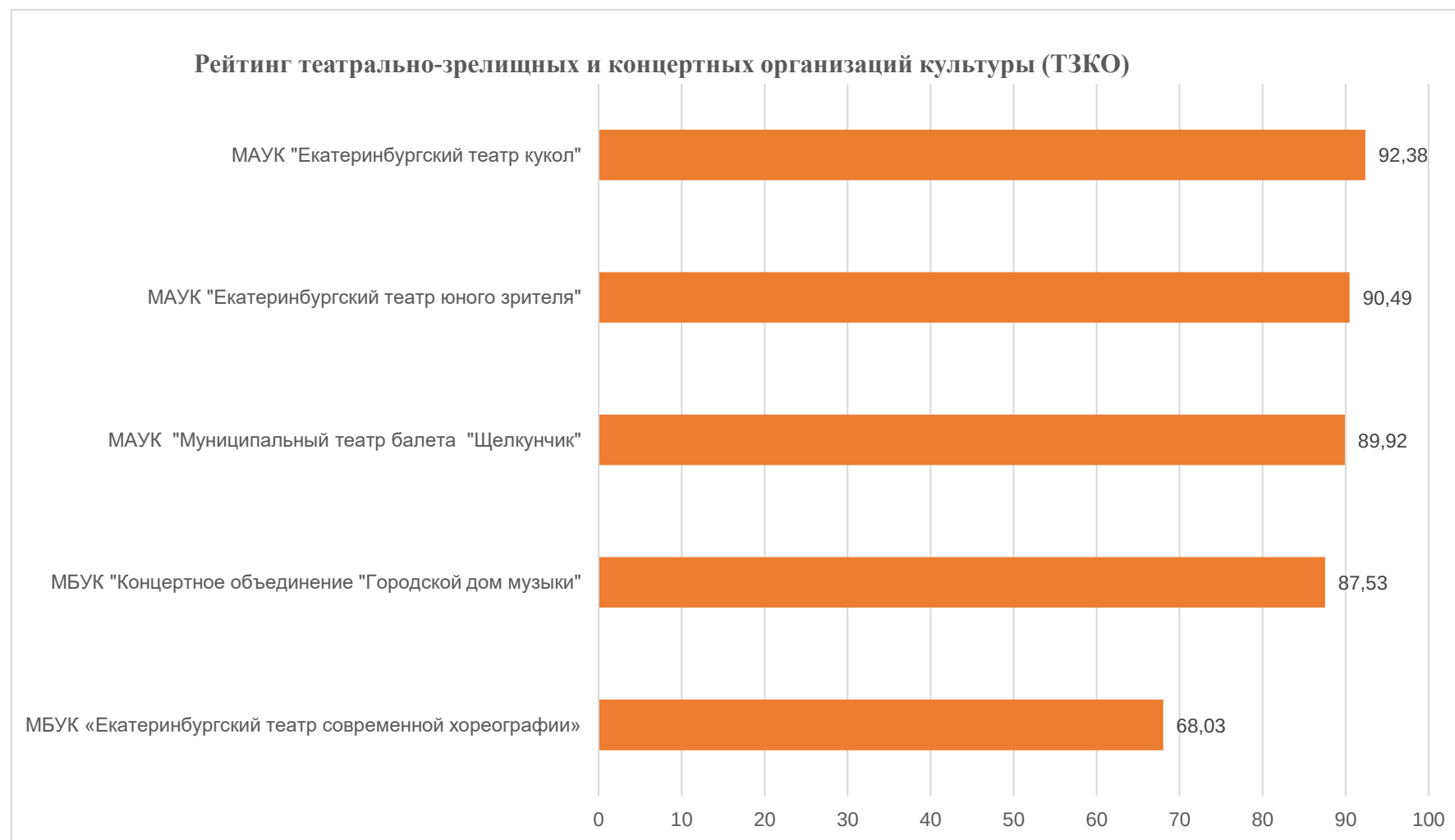
4. Создать Комнату сенсорной разгрузки (так называемую "тихую комнату") в учреждениях культуры, где это позволяют возможности помещения. Данная комната будет предназначена для людей с ограниченными возможностями здоровья, которые нуждаются в отдыхе и возможности прийти в себя.

5. Информировать на сайте и других ресурсах организации культуры о возможностях, доступных для людей с ограниченными возможностями здоровья, контакты ответственных лиц и схемы взаимодействия при посещении.

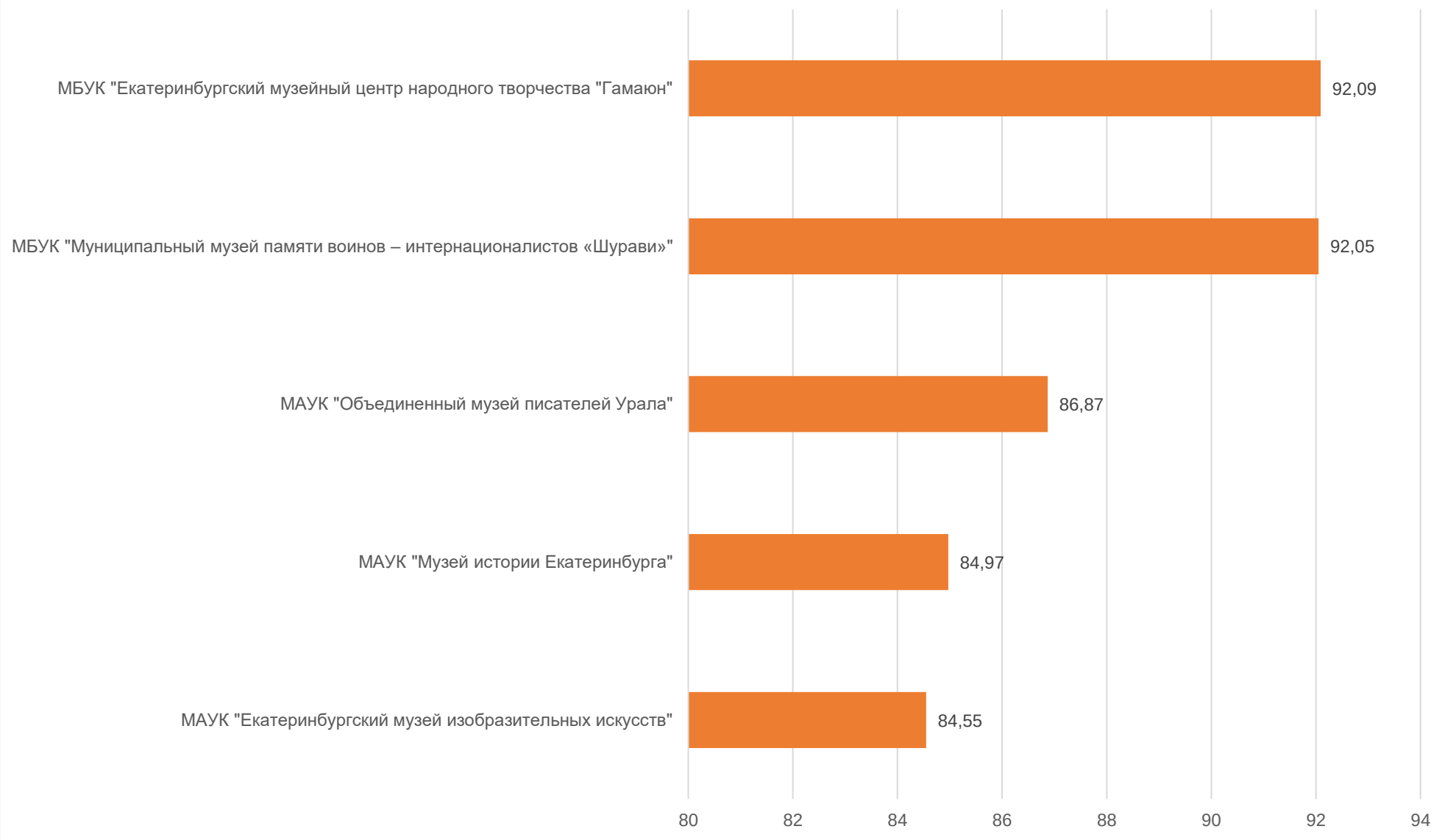
На большинстве сайтов организаций размещены разделы «Доступная среда», удобные для подготовки к посещению учреждений людьми с ОВЗ. Тем организациям, у которых такая информация не найдена, рекомендовано разместить на сайте информацию о доступности объектов и услуг для людей с нарушением зрения и слуха, с нарушением опорно-двигательного аппарата и с ментальными особенностями.

Организациям, у которых нет возможности обеспечить доступную среду для людей с ОВЗ, рекомендуется использовать аутсорсинг – услуги сторонних организаций, которые предоставляют оборудование и подготовленный персонал для работы с такими людьми. Особенно это важно для учреждений, которые работают в объектах культурного наследия.

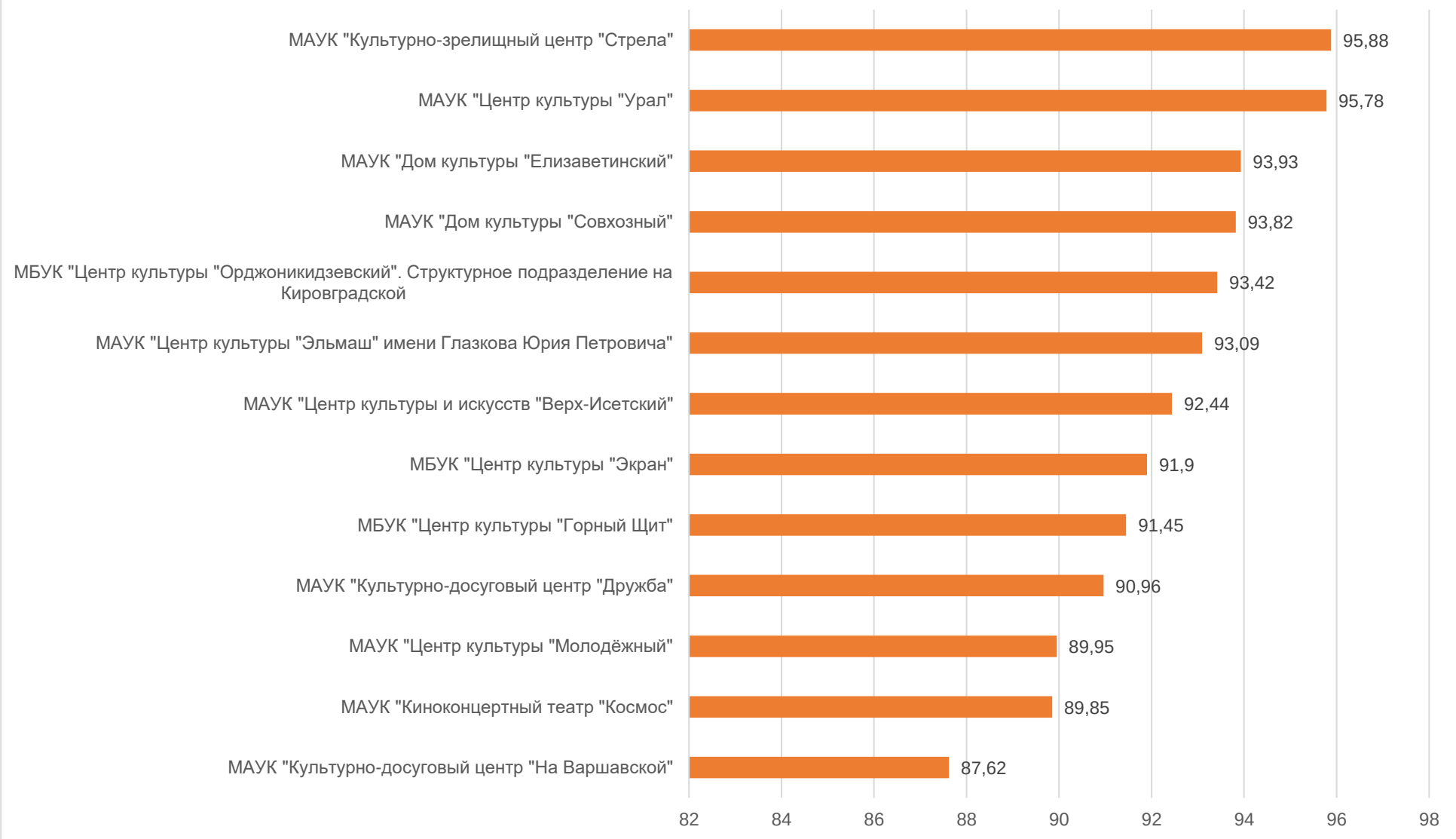
Рейтинги организаций культуры по итогам показателей по организации.



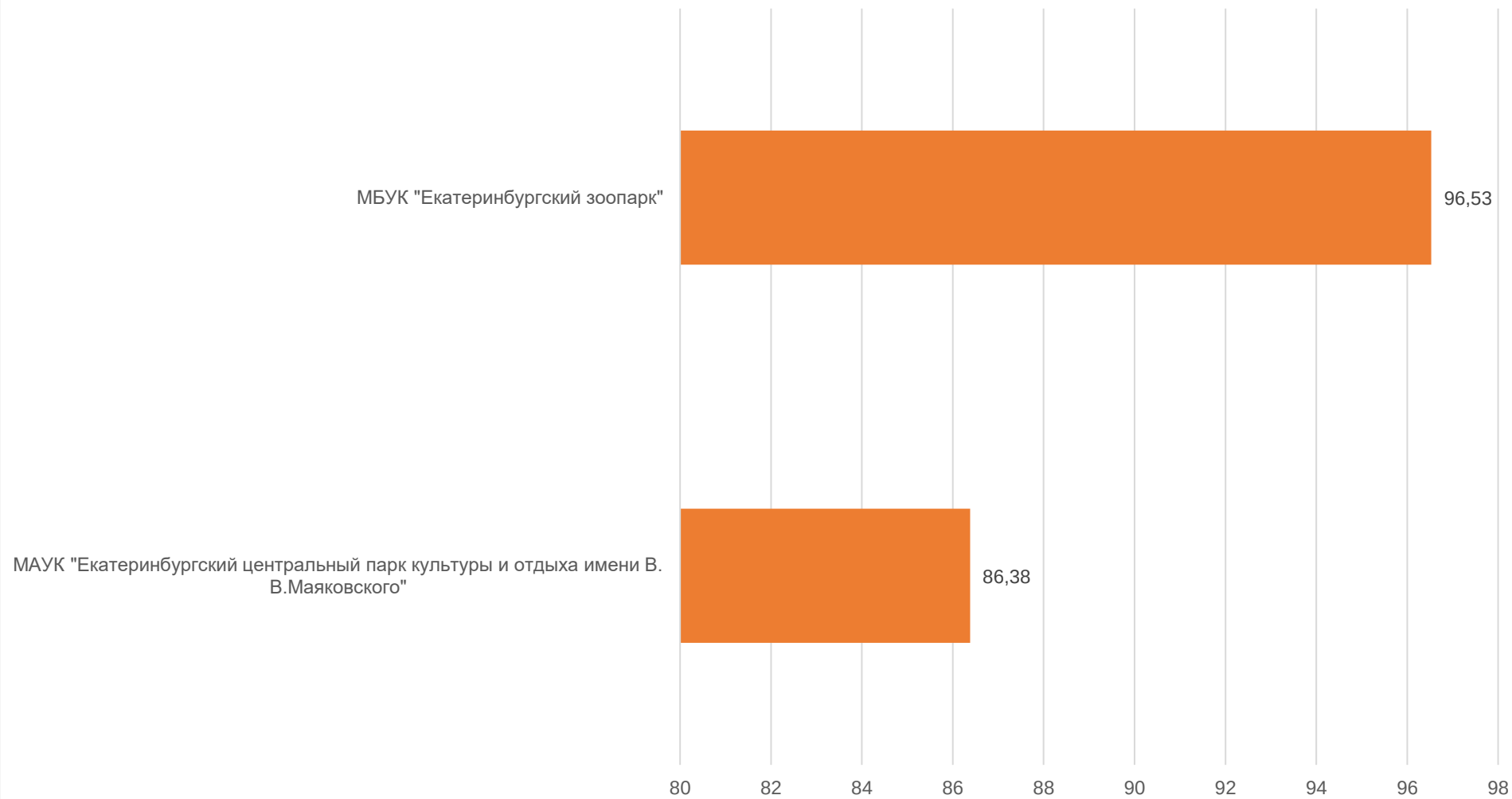
Рейтинг Музеев



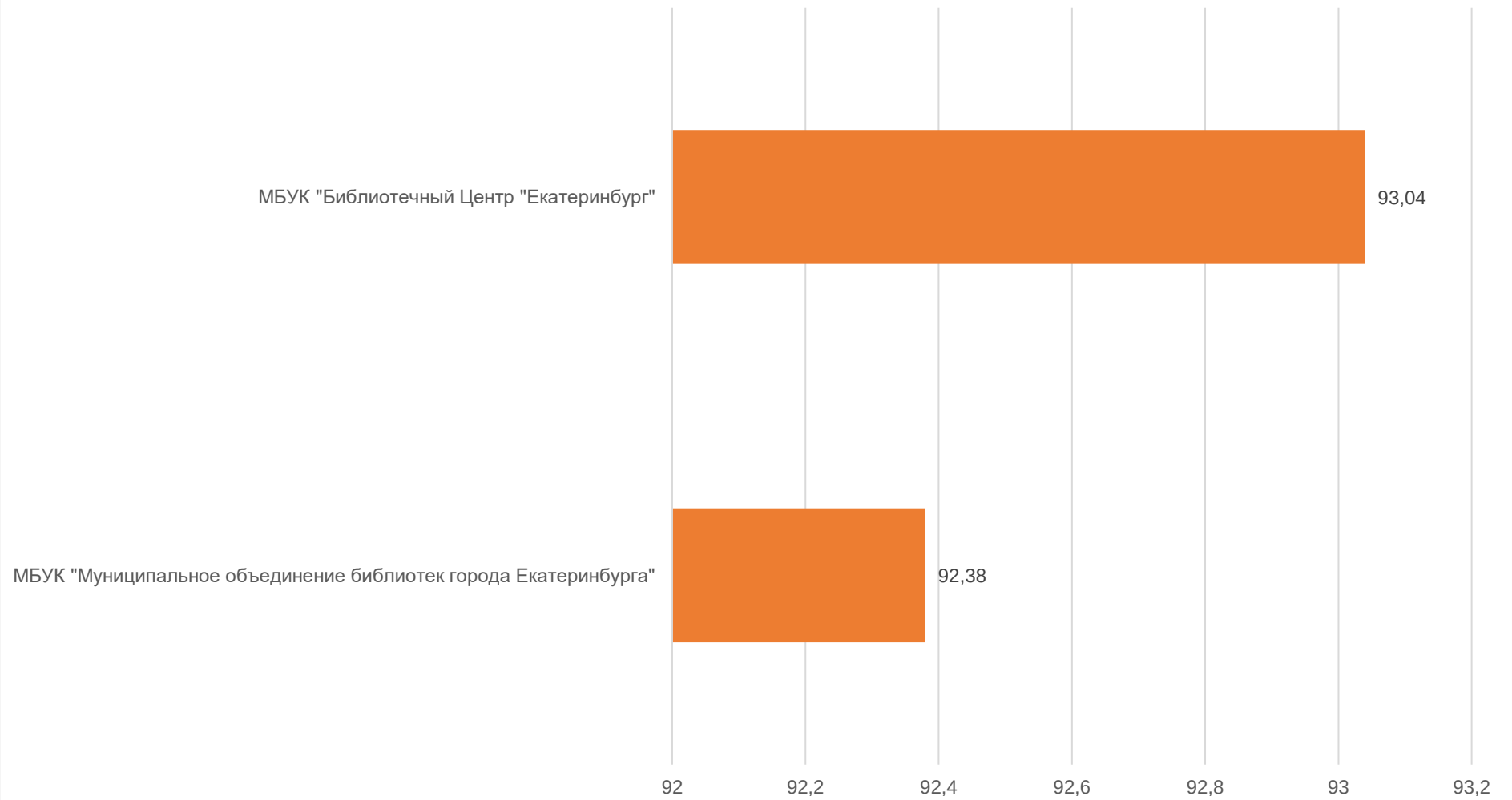
Рейтинг культурно-досуговых учреждений



Рейтинг парков



Рейтинг библиотек



Муниципальное автономное учреждение культуры "Музей истории Екатеринбурга"

Показатель оценки по организации: **84,97**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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	3
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	9	16	25
18-30	42	86	128
31-45	46	150	196
46-55	47	120	167
Старше 55 лет	27	63	90
База по столбцу:	171	435	606

Наиболее высокие показатели по критериям:

1. Доброжелательность и вежливость работников – 92,78.
2. Комфортность предоставления услуг – 91,61.
3. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 90,69.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 5. Рейтинг показателей по критериям оценки.

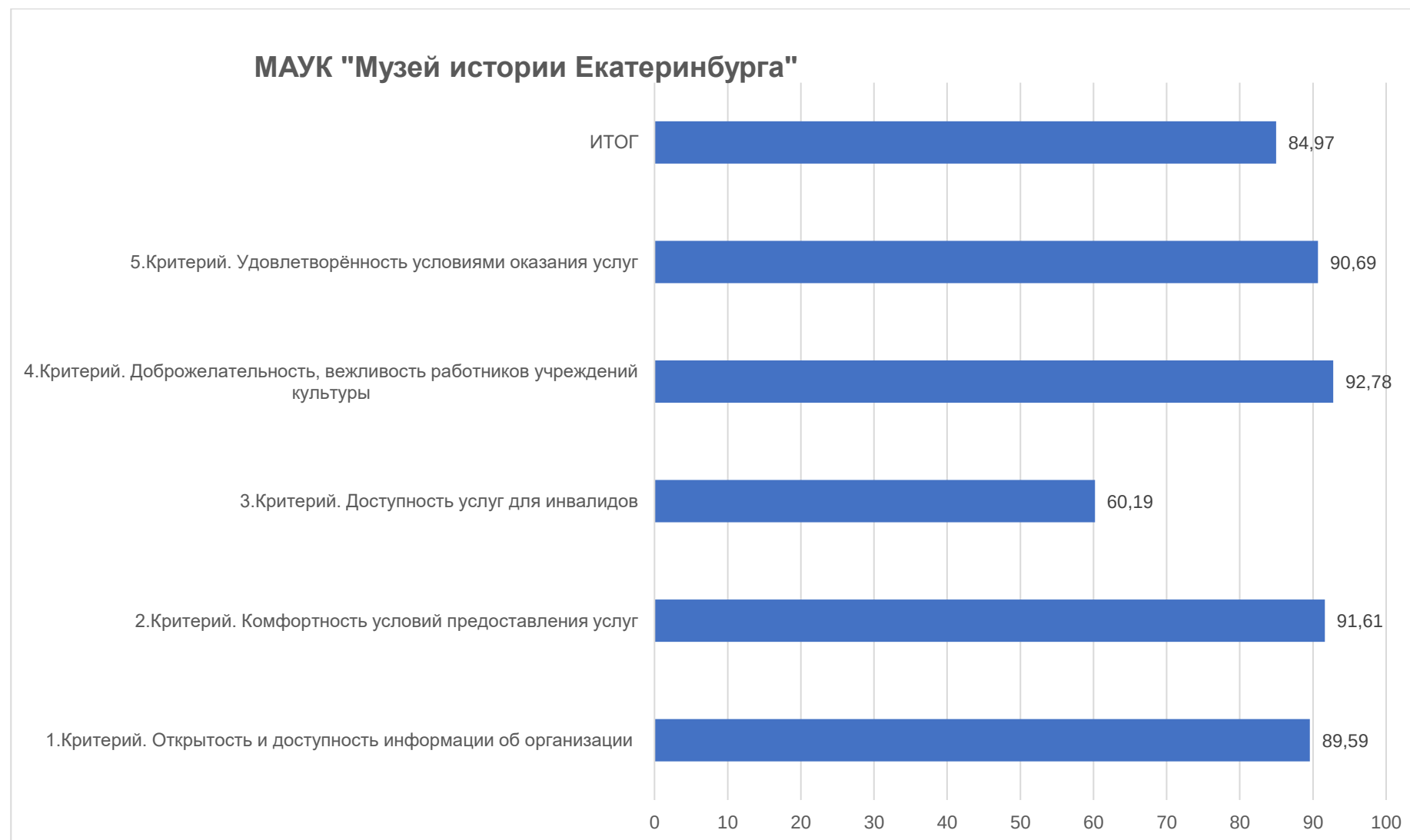


Таблица № 6. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности (в процентах от общего числа ответов).

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

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	19,35
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?	2.Нет	16,77
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	15,92
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	13,64

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

1. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
2. Неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где условия доступности не позволяет сделать здание, привлекать сторонние организации для оказания таких

услуг на постоянной основе. Контролировать удобство перемещения лиц с ОВЗ по лестницам и внутри туалетных комнат. Информацию о доступности учреждения для инвалидов публиковать на сайтах учреждений.

- 2. Контролировать соблюдение санитарно-гигиенических условий в туалетах. Там, где в силу особенностей здания туалеты отсутствуют, оборудовать для сотрудников и посетителей передвижные (био)туалеты.**
- 3. Улучшать навигацию внутри помещений за счет информации на стендах, аудиогидов и буклетов.**
- 4. Проанализировать часы работы учреждений и касс, возможно, разработать летний и зимний режимы работы; контролировать соответствие заявленного и фактического времени работы.**
- 5. Обеспечить комфортные условия нахождения в организации: наличие и доступность питьевой воды, адекватную работу систем отопления и вентиляции.**
- 6. Следить за открытостью информации о деятельности учреждения на сайте, внешних и внутренних стендах, городских афишах и рекламных площадках. На страницах филиалов публиковать ссылки на проводимые мероприятия, анонсы событий, смену экспозиций.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 372, из них 47 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 8. 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.

Анализ текстовых ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 в 3-м вопросе "комфортность условий" вложили все вместе. а если что-то удовлетворило, а что-то нет? то как отвечать?
- 2 Хороший музей, но когда мы приходили (зима 2023), в туалете не было бумаги, салфеток и прочего
- 3 Очень неудобное расписание работы касс! До 17 и 18 часов - а как людям после работы?.. Выходные, конечно, вариант, но летом после работы так хочется куда-нибудь пойти...
- 4 Не нашла информацию по поводу льготных билетов и вообще их стоимости.
- 5 QR-код с аудиогидом от стенда про золото рассказывает про храмы, стенд про храмы вообще про другое рассказывает. Надо перепроверить и распределить по местам
- 6 На сайте так и не смогла найти информацию о стоимости билетов
- 7 Сам музей отличный, а вот дама на кассе не очень вежлива
- 8 Сайт ужасный(((
- 9 Нагивация не совсем понятна, путаешься
- 10 Атмосферное место, есть возможность провести мероприятие с выездным кейтерингом, но зал для корпоративных мероприятий маловат.
- 11 Мне нехватало более понятной навигации. Много всего, легко запутаться.
- 12 Сайт не очень :(долго искать информацию сложно находить
- 13 путеводитель на входе по экспозиции (буклетик)
- 14 Предлагаю вернуть проект "Корневые истории"
- 15 Отдельно кладовку для уборщицы, невозможно заехать в туалет на коляске из-за ведер. Зеркало в туалете. Пеленальный столик. Новые сушилки для рук, надо долго сушить. Одинаковое освещение на всех этажах, а то где-то видно, а где не видно. Вентиляцию лучше, дышать тяжело.
- 16 Были в музее зимой. В помещениях довольно холодно. Если находиться там долго, то можно замерзнуть. Жалко женщин-смотрительниц и экскурсоводов - наверняка, вынуждены мерзнуть.
- 17 Мероприятия для аутистов
- 18 Проводить мероприятия не только для детей, но и 18+, 55+
- 19 Развиваться и дальше

- 20 Желаю развития музея, новых интересных экскурсий. Спасибо, что вы есть! С удовольствием посещаем)
- 21 Хорошо бы музей все-таки работал ещё и во вторник
- 22 Предложений нет, хочется пожелать коллективам всех подразделений МИЕ процветания и плодотворной деятельности!
- 23 Процветания и новых интересных проектов!
- 24 Хотелось бы увидеть несколько залов, посвященных истории и значению Екатеринбурга в яркой, креативной, образно запоминающейся форме, чтобы можно было уверенно туда вести гостей города. И точно знать, что это экспозиция есть всегда и в определенном филиале музея. Сейчас нет ясности, куда лучше идти именно за рассказом о Екатеринбурге: в какой из филиалов музея истории Екатеринбурга.
- 25 улучшить сотовую связь на нулевом этаже
- 26 Всё отлично
- 27 Гнать помойной метлой антироссийское руководство музея.
- 28 Сделать поручни на главной лестнице, ведущей в кассовый зал (эта часть здания уже не ОКН, вроде бы)
- 29 Плохая работа интернета при оплате услуг картой
- 30 Отлично. Предложений нет
- 31 Больше детских активностей
- 32 Подбор адекватных сотрудников!
- 33 все хорошо
- 34 Где площадка Мемориальный комплекс Памяти жертв политических репрессий на 12 км Московского тракта????? Это же тоже площадка Музея, а в списке нет!!!! Позор такому музею, что нет анкеты опроса про такую важную площадку как Мемориал 12 км! Меньше ленинами занимайтесь, и больше памятью невинного убитых людей советским террором!
- 35 Больше интерактива
- 36 Впечатление от экскурсии очень зависит от гида. Гида выбрать на сайте нельзя. А было бы здорово, если бы было можно :) я не предлагаю делать рейтинг и отзывы, но просто вывесить их имена с фото было бы уже полезно! Я бы запомнила хорошего и ходила к нему
- 37 Успехов вам и воодушевления!
- 38 Необходимо улучшить навигацию внутри здания, Непонятно, где начало просмотра, назначение большого зала. Если навигация есть - она неочевидна.
- 39 Мало сувениров, буклетов, каких-то изданий, посвященных истории Екатеринбурга
- 40 Все отлично! Очень понравились квесты для детей на осенние каникулы. Считаю, что их можно продлевать и на другое время и без вознаграждений можно. Ребенку понравилось искать по подсказкам...
- 41 Если только предупреждать, что осмотр всех экспонатов с прочтением сопутствующей аннотации занимает более 2ч
- 42 Отличный музей

- 43 Иногда работать до 20.00, тк большинство до 18.00 на работе. Лекции и встречи с интересными людьми.
- 44 Бывает, что в интернете представлена неполная/некорректная информация. Когда посещала выставку на Ленина 52 (про растения), было написано, что посещение по регистрации, по оплату билета и его стоимости не было информации... И вел ту выставку совсем не тот человек, о ком было прописано в анонсе... В результате я пошла, так как специально ехала, но осталась не довольна дезинформацией, как рассказывали мне тоже не понравилось...
- 45 Сделайте нормальный опросник, формулировки должны быть легче. Добавьте опцию: "не знаю, не сталкивался".
4 вопрос невозможно читать, его нужно разбивать на несколько отдельных вопросов
- 46 Для удобства доступа нужно установить поручни у лестницы, ведущей в заглубленную часть здания (к раздевалке и кассе музея).
- 47 Сберечь здание

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

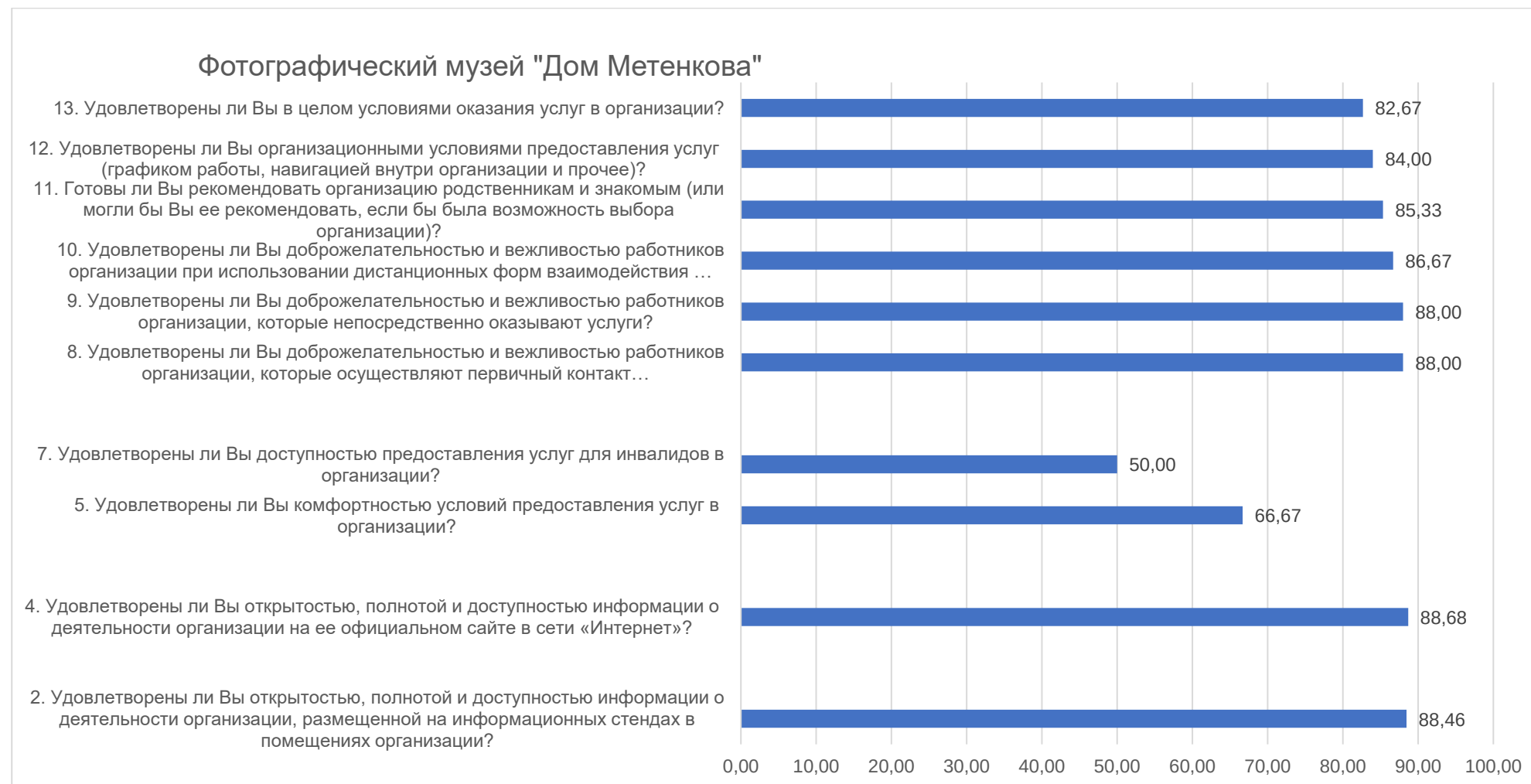
- 1. Улучшить условия для перемещения инвалидов на главной лестнице, в туалетах.**
- 2. Обеспечить санитарно-гигиенические условия в туалетах.**
- 3. Рассмотреть возможность продления времени работы касс в рабочие дни.**
- 4. Совершенствовать навигацию, привести в соответствие контент аудиогuida с размещением экспонатов.**
- 5. Поддерживать комфортный температурный режим и вентиляцию.**
- 6. Обратить внимание на вежливость сотрудников организации обслуживающих посетителей, осуществлять периодический контроль.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Фотографический музей "Дом Метенкова"

Всего количество человек принявших участие в опросе: 75, из них 4 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 9. 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.

Анализ текстовых ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Не очень поняла этот музей и некоторые его экспозиции, но отметить хочу, что не смогла нигде найти питьевой воды(
- 2 Когда мы были в музее (зима 2022), не все экспонаты подписаны! Это выглядит странно: ходишь и не понимаешь, что это за фото. Последите за этим, пожалуйста
- 3 Хороший магазин внутри. Было бы классно проводить мастер-классы по фотографии!
- 4 Музей разочаровал. Есть ощущение, что цена слишком завышена
- 5 Не понравилась выставка, поэтому не знаю, что посоветовать
- 6 интересна форма спектаклей в стенах музея
- 7 Ремонт в туалете. Подъемник. Лестница очень трудная, подходит только молодым.
- 8 Возможно, проведение мастер классов или лекций для 50+
- 9 Больше мероприятий на открытом воздухе во внутреннем дворе
- 10 Сделать ремонт
- 11 Не хватает сувениров
- 12 Чтобы музей работал с 11.00, а не с 12.00
- 13 Поменяйте баннер вывеску! Как можно переносить ФАМИЛИЮ

- 14 Навигация отсутствует. Кассир устно объясняет, в каком порядке посещать комнаты. В итоге даже в 3х соснах приходится переключаться с постоянной на временные экспозиции. Это по условиям оказания услуг. Хочется добавить по аннотациям. Многовато Насти вмещают самих себя: "мы покрасили пол, мы решили вот так назвать выставку, посвященную своему учителю". Это желание встать на одну ступень с Метенковым и учителем (не помню фамилию), поместив ещё и самих себя в описание к выставочным образцам, не оправдано. Вы либо сами художники и выставляете свои работы, либо в описании чужой работы не должно быть "мне Насте и мне Насте показалось что надо бы развесить всё вот так". Выставку мы в любом случае увидим так, как развесите вы, вы и так - голова и управление музея, не стоит махать нам ручкой из нескольких аннотаций. Оставило непонятный осадок, я ведь не в вашу мастерскую заглянула, а в музей Метенкова кажется? А ощущение, что к вам лично в гости.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Предусмотреть наличие питьевой воды.**
- 2. Улучшить навигацию внутри организации.**
- 3. По возможности обеспечить подъемное оборудование для посетителей с ограниченными возможностями.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Водонапорная башня

Всего количество человек принявших участие в опросе: 50, из них 3 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 10. 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.

Анализ текстовых ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 По графику работает с 11.00 до 19.00 по факту не работала ни кофейня ни музей в 17.00(((
- 2 Жаль, что музей/кофейня работает только с 11 часов... Иногда так хочется посидеть там с утра, пока еще в городе тихо и спокойно
- 3 был бы интересен формат "квартирника" в стенах музея
- 4 Понятный график работы публиковать на сайте. В социальных сетях теряется. Один номер телефона, по которому можно дозвониться.
- 5 Развиваться дальше
- 6 Желаю дальнейшего развития музею!
- 7 Не хватает сувениров
- 8 Улучшить условия труда сотрудникам, работающим в башне (им приходится бегать в туалет в соседние здания, которые не всегда открыты)
- 9 Все отлично!
- 10 Чистый туалет

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Контролировать соответствие фактического времени работы опубликованному на сайте.**
- 2. Оборудовать биотуалет для сотрудников и посетителей при отсутствии внутреннего.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

"Дом Маклецкого"

Всего количество человек принявших участие в опросе: 41, из них 2 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 11. 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.

Анализ текстовых ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Поставить дополнительную мебель и кофейный аппарат
- 2 Здание и его история интересные. Не реализована возможность осмотра, нет информации внутри здания.
- 3 Требуется реставрации!
- 4 На мой взгляд крайне странное "творческое пространство". С одной стороны - интересные творческие вечера и выставки, а с другой стороны бесконечная камерность для тех, кто ходит сюда специально. Я бы добавил больше "открытости" Маклецкому и его идеям.
- 5 На мой взгляд, у здания и организаций, в нем расположенных, есть хороший потенциал. Расположение удачное. Но пока оно не слишком приспособлено для тех активностей, которые в нем осуществляются. Ясно, что требуется время и финансовые вложения. Желаю процветания и надеюсь на удачное сосуществование исторического здания и современных запросов горожан.
- 6 Не хватает сувениров
- 7 Здание интересное, но мало информации. Хочется больше освещения его деятельности в СМИ, рекламе и т.д.
- 8 Нужен ремонт, мебель. Свой сайт или группа в соцсетях с информацией и фото о событиях.
- 9 Хочется косметического ремонта в стиле "лофт", чтобы видно было что здание с историей, все эти таблички с названиями медкабинетов, потертые двери, ящики с мед.экспонатами. Перенести административные кабинеты на этажи повыше, а первые 1-3 сделать доступными для посетителей, чтоб например в каждой комнате рассказывалась история Екатеринбурга через историю здания - 19 век, начало 20-ого, середина 20-ого, 21 век. Тем более что уже проводились лекции по 19 веку - значит есть люди, которые могут помочь это обустроить. Понравились лекции по истории костюма аристократов 19 века, но очень мешали отсветы из окна((хотелось бы более организованного места для подобного формата или хотя бы шторы на окна в этом зале)
Правда лестницы бы обновить - слишком высока вероятность оступиться на них.
- 10 Сложно найти информацию о мероприятиях в доме Маклецкого, хотелось бы лучшей навигации
- 11 Хочется еще большего мероприятий об истории старинной моды
- 12 Сделать фото-зону, отмыть окна, добавить элементы старинной мебели, расширить выставку одежды и предметов быта.

- 13 Лекции по проекту Про Вещь анонсировали, а расписание не могу найти. На первую встречу про орнаменты с В.Печняком попала с рассылки на почту и больше нет информации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Создать концепцию музея, определиться с назначением здания.**
- 2. Обеспечить открытость информации о проводимых в музее мероприятиях, возможностях для посетителей, условиях для лиц с ограниченными возможностями.**

Креативный кластер "Л52"

Всего количество человек принявших участие в опросе: 88, из них 6 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 12. 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.

Анализ текстовых ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Ввести больше форматов экскурсий (напр.аудиогид)
- 2 больше мероприятий: спектаклей, музыкальных встреч
- 3 Лифт или пандус. Здание недоступно для людей на колясках.
Колл-центр, в котором дадут справку о работе всех зданий музея. Приходится перезванивать по разным номерам, а ответа так и не получить
- 4 сделать буфет
- 5 "Л-52" который вход с Бажова интересная экспозиция, спасибо. Ожидаем следующую - Наукоград.
Л-52 с Ленина противоречивые ощущения вызывает. Не хватает глубины осмысления, доброты. В общем есть над чем работать.
Успехов.
- 6 Дальше продолжить преобразовывать пространство
- 7 косметический ремонт
- 8 Не хватает сувениров
- 9 Все супер, не нужно ничего менять)
- 10 комбинировать события, чтобы пришел и завис надолго
- 11 Всё хорошо:)
- 12 Удачи вам! Вы хорошо развивается и освещаете свою деятельность в интернете. Благодарю!

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где условия доступности не позволяет сделать здание, привлекать сторонние организации для оказания таких услуг на постоянной основе.**
- 2. На входе в здание и на сайте организации разместить информацию о доступности объектов и услуг для лиц с ограниченными возможностями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и с ментальными особенностями.**
- 3. Работать над организацией пространства в помещениях с входом с пр.Ленина.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн"

Показатель оценки по организации: **92,09**

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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	3
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
Экспертные оценки: в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по
	мужской	женский	строке
Моложе 18 лет	15	18	33
18-30	23	54	77
31-45	46	101	147
46-55	40	96	136
Старше 55 лет	39	115	154
База по столбцу:	163	384	547

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

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,82.

2. Удовлетворённость условиями оказания услуг – 99,37.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 98,59.
4. Открытость и доступность информации об организации социальной сферы – 93,48.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 13. Рейтинг показателей по критериям оценки

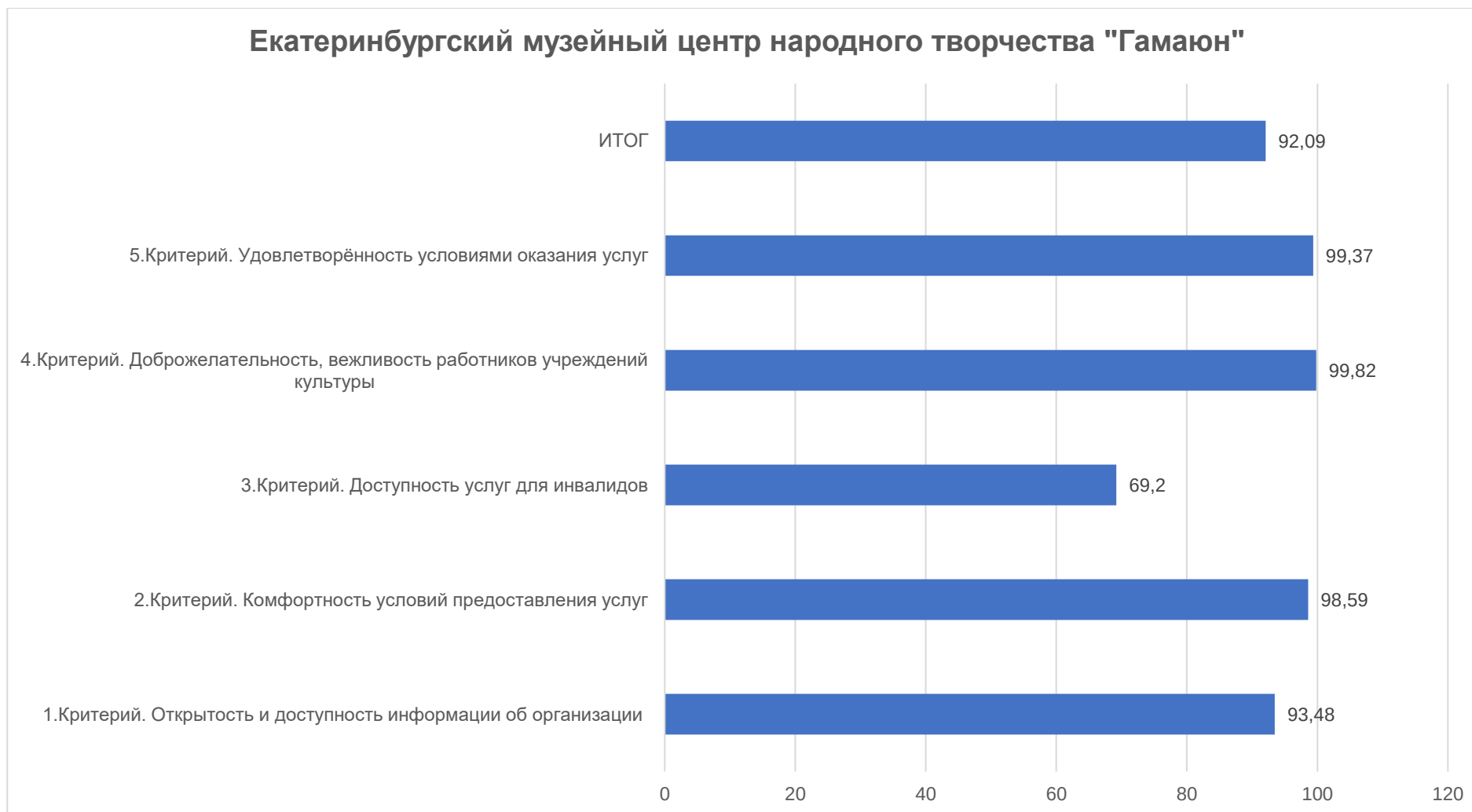


Таблица № 14. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 20) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Не хватает сувениров
- 2 хотелось бы добавить помещения к музею
- 3 Сделать наконец-то нормальный ремонт! А то по зданию трещины ползут!
- 4 В здании очень холодно зимой - постоянный посетитель
- 5 Прекрасному музею необходимо прекрасное просторное здание
- 6 Музею нужно новой большое помещение
- 7 улучшить свет в музее
- 8 Необходимо выделить здание большее по площади, в историческом центре
- 9 Бесплатные мастер-классы для детей и взрослых
- 10 Отремонтировали бы здание - такая красота была бы! это наше наследие, его надо поддерживать и ценить. А сам музей уникальный, не знали, что у нас такой есть в городе.
- 11 Очень хороший музей, но ему не хватает выставочного пространства.
- 12 Достойное помещение.
- 13 Такой замечательный музей ютится в маленьком помещении. Учтите мое пожелание.
- 14 Маловато помещение. В Сербии аналогичный музей расположен в отдельном помещении прелестного Дворца.
- 15 Желательно увеличить площади музея.
- 16 Хотелось бы по больше площадей для размещения экспозиции.
- 17 замечательный музей побольше бы места для экспозиций

- 18 Нужно больше площадей для выставок. Здание маленькое.
- 19 Организовать парковку около музея
- 20 Интересные мк по выходным, встречи с мастерами

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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 15. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	16,0
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте	2.Нет	5,15
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	4,94
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?	2.Нет	2,82

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

1. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
2. Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

Учреждение находится в здании, являющемся объектом культурного наследия. Это обуславливает трудности с обеспечением условий доступности для инвалидов и внедрением каких-либо улучшений. Поэтому в плане устранения недостатков вышестоящей организации надо учесть стратегические перспективы развития учреждения.

- 1. Осуществить капитальный ремонт. Предусмотреть утепление помещений.**
- 2. По возможности рассмотреть расширение площадей музея.**
- 3. Привлекать для обслуживания инвалидов сторонние организации с подготовленным персоналом и оборудованием.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский музей изобразительных искусств"

Показатель оценки по организации: **84.55**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	7
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	5
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 строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	15	17	32
18-30	53	126	179
31-45	45	159	204
46-55	38	83	121
Старше 55 лет	18	65	83
База по столбцу:	169	450	619

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

1. Комфортность условий предоставления услуг – 93,21.
2. Удовлетворённость условиями оказания услуг – 90,92.
3. Доброжелательность, вежливость работников организации – 89,44.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 16. Рейтинг показателей по критериям оценки.



Таблица № 17. 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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности (в процентах от общего числа ответов).

Таблица № 18. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	27,27
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	16,84
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?	2.Нет	13,59

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

3. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
4. Неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на сайте.
5. Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где создать условия более доступными не позволяет сделать здание, привлекать для оказания таких услуг сторонние организации на постоянной основе.

- 2. Оптимизировать работу сайта, возможно сменить провайдера. Разместить на сайте информацию предписанную НПА: Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры, Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг), Копия плана финансово-хозяйственной деятельности, Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).**
- 3. Разместить на сайте информацию о доступности объектов и услуг для лиц с ограниченными возможностями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и с ментальными особенностями.**
- 4. Обратить внимание на вежливость сотрудников организации обслуживающих посетителей, осуществлять периодический контроль.**
- 5. Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в холлах и залах;**
- 6. Следить за актуальностью публикуемой на сайтах учреждений информации, обеспечивать своевременное оповещение об отмене мероприятий;**
- 7. Обеспечить санитарно-гигиенические условия в туалетах, следить за наличие туалетной бумаги и бумажных полотенец;**
- 8. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды внутри помещения**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 217, из них 10 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 19. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 НЕ до конца понятная навигация: куда идти, с чего начинать осмотр. Если не берешь экскурсию и аудиогид, соориентироваться сложно.
- 2 Когда мы приходили, было мало проспектов о предстоящих выставках, нельзя было взять с собой, а хотелось. Может быть, это разовый момент, но все же напишу, чтобы администрация обратила внимание.
- 3 Спасибо очень всё организованно
- 4 сотрудники классные ребята))) всё супер!!!
- 5 спасибо всё отлично
- 6 Срочно нужно что-то делать с сайтом. Загрузка в пару минут главной страницы - это немыслимо в современном мире.
- 7 Музей мало приспособлен для инвалидов
- 8 Сделайте онлайн магазин. Я из другого города, хотел бы купить друзьям подарки, но перевозить их нет возможности.
- 9 Сделать в туалете бумажные полотенца, потому что бумагой руки вытирать неудобно.
- 10 Сделайте кондиционер, очень жарко в музее.
- 11 Добрый день! Я бы посоветовал поработать над сайтом, очень медленно все прогружается и навигация хромает.
- 12 На сайте в разделе Лекторий - интересно, хотелось бы посетить, но написаны даты мероприятий без указания года. Не понятно, это даты относятся к текущему году или старые данные по прошедшему году. Сомнения только увеличиваются, когда видишь даты художественных мастер-классов в другом разделе: 2022, 2021 года... Хотелось бы видеть свежую информацию и даты с указанием года.
- 13 не хватает пандусов
- 14 Очень медленный сайт, с телефона смотреть невозможно, каждая страница открывается по две с лишним минуты. Не поняла куда делась картина прачка
- 15 Очередь грубый персонал на кассе, сайт музея с телефона грузится СЛИШКОМ ДОЛГО
- 16 Не записываться заранее на экскурсии, а по факту оплачивать услуги экскурсовода
- 17 Замечательное место, где работают интересные люди, доброжелательные, профессиональные.

- 18 Хорошо было бы организовать зону кафетерия
- 19 поставить кофематы на Воеводина 5
- 20 Ремонт музея.
- 21 Размещение qr-кода на аудиогиды непосредственно в выставочном зале
- 22 Все отлично! Спасибо
- 23 организовать кофетерий
- 24 Сделайте, пожалуйста, электронную запись на экскурсии
- 25 В музее много выставок и лучше бы как-то обозначить где что
- 26 Сложно ориентироваться в музее. Может какую-нибудь карту сделать при входе.
- 27 Улучшить дизайн
- 28 Думаю, что стоит немного освежить здание
- 29 Неудобный интерфейс у сайта, неудобная навигация - нужно лучше продумать вкладки
- 30 Предоставлять буклеты на память. Так бы что-то осталось на память.
- 31 Неудобно подниматься со ступенька с коляской. Может стоит придумать какие-то спуски.
- 32 Посоветую улучшить подъем по ступенькам для маломобильных людей
- 33 Больше лекций
- 34 Хочу чтобы аудиогид работал во всех залах
- 35 Поработать над сайтом
- 36 Сделать более удобную кассу. Маленькое окошко, через которое ты общаешься с кассиров, неудобное.
- 37 Зданию требуется ремонт
- 38 На втором этаже только в последнем зале есть возможность присесть и отдохнуть. Хотелось бы побольше таких мест. Экспозиция большая, тяжело без отдыха все осмотреть.
- 39 отмена ночи музеев
- 40 Этому музею не хватает больше интересных выставок, все выставки однообразные и довольно скучные. Наверное у музея не самое большое финансирование, но не хватает внедрения технологий в музей. И совсем нет в экспозициях места где можно сесть и посидеть, если устал ходить. Не хватает велосипедной парковки, единственное место где можно оставить велосипед - это пандус возле входа.
- 41 Больше мест для отдыха в залах
- 42 Необходимо доработать сайт музея, во входной группе недостаточно освещения, плохое освещение в уборных, кабинки туалетов слишком маленькие.
- 43 1) большее количество мест для отдыха в залах.
2) горячая вода в туалете
3) скорректировать вежливость охранников и продавца в сувенирке
4) несколько снизить агрессивность контролера билетов
5) предоставить возможность попить воды не только в холле у двери со стаканчиками в гардеробе, но и на лестницах между экспозициями

- 44 Отменить Ночь музеев
- 45 Просьба обновить ремонт туалета женского и включить горячую воду в нем. На Воеводина
- 46 все замечательно, обязательно еще посету. Очень люблю этот музей !!!!
- 47 улучшение работы сайта и навигации внутри музея, установление нормальной вентиляции в экспозиции советского искусства, обновление туалетов
- 48 Обновление входной группы - холл, гардероб, размещение кассы устарели.
- 49 в целом всё хорошо
- 50 На Воеводина 5 не хватает кофейни.
- 51 Прошу рассмотреть вопрос о возможности проведения экскурсий в зал реставрационных работ не только для тех, кто приобрел абонементы в мае, но и для иных категорий: имеющих абонементы , прочих посетителей. Заранее благодарна
С уважением , Подряднова Елена Юрьевна
89126165773
Спасибо
- 52 Замечательные лекции сотрудников! хотелось бы еще больше и чаще. А также мероприятий с музыкантами , может быть с сотрудниками библиотеки Белинского (литература+живопись различных эпох), студентов творческих вузов пригласить поучаствовать.
- 53 Больше мероприятий в будни днём
- 54 Просьба всегда на сайте отражать отмену мероприятия. Было неприятно, что пришли , зарегистрировавшись на сайте, на мастер-класс к выставке "Три века белой стали" и только тогда узнали об отмене. Странно, что не поступила информация об отмене на емейл, с которого регистрация была
- 55 Не хватает рекламы мероприятий вроде квизов и интерактивных занятий вроде А&С на разных площадках. Рекламы только в группе музея и на сайте не хватает, чтобы узнать во время о интересных мероприятиях :(

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Улучшить условия для перемещения инвалидов на главной лестнице, в туалетах.**
- 2. Обеспечить санитарно-гигиенические условия в туалетах, следить за наличием там туалетной бумаги и бумажных полотенец;**
- 3. Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в холлах и залах;**
- 4. Следить за информативностью сайта, указывать полные даты проведения мероприятий, обеспечить информирование посетителей в случае их отмены.**
- 5. Обеспечить места для отдыха посетителей;**

- 6. Совершенствовать навигацию внутри помещения;**
- 7. Рассмотреть вопрос об организации в здании кафетерия или буфета, возможно, с привлечением сторонних организаций;**
- 8. Обратить внимание на вежливость сотрудников организации обслуживающих посетителей, осуществлять периодический контроль.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 327, из них 24 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 20. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Недружелюбный персонал в общем зале к посетителям музея. В очень в грубой форме, будто мы преступники, отчитали по поводу верхней одежды. Насчет правила верхней одежды не знала, никто мне не напомнил, это ладно, признаю, без проблем сниму. Но сам факт того, насколько это грубо было сказано, меня расстроил и сбил весь настрой. Впечатление увы испорчено. Считаю это большим упущением в коммуникации с посетителями.
- 2 Всё бы хорошо, если бы не смотрители "сухари", томные, уставшие от живописи и боящиеся посетителей. В их глазах так и читается: Не было бы посетителей, выставки быди бы ещё прекрасней"
- 3 Внутри холодно.
В остальном претензий нет;
- 4 В туалете не было бумаги, полотенец и очень громко работающий сушитель для рук. Ребенок даже испугался!
- 5 По экспозиции претензий нет, но вот персонал...
Мало того что не могли сказать нормально где купить билет по пушкинской карте и гоняли из кассы в кассу, дак в конце когда выдали одежду,они протошили её по полу и в дополнении попипали ногой пока шли. Девушка же не извинилась , а просто отдала мне пальто!
- 6 Хотелось бы уменьшить работу кондиционеров в теплое время года. Да, приятно заходить с жары в прохладу, но если находиться под ними больше десяти минут, то и простыть недолго. Когда мы были, очень хотелось закутаться в теплую одежду. Можно ли как-то регулировать этот процесс?
- 7 Не могу дать оценку, т. К меня в музей не пустили. Мне 70 лет, приехала из другого города, но раз нет с собой пенсионного удостоверения, то нечего в музее делать. На мое замечание, что у нас вообще-то в таком возрасте все пенсионеры, фотографии там нет, смысл то в чем? вразумительного ответа , кроме того, что так положено, не получила. Кстати, в настоящем Эрмитаже пенсионеры по паспорту и бесплатно. Разочарована
- 8 Не видел питьевой воды в зоне доступа
- 9 Очереди в гардероб, кассу. Ждали администратора для того, чтобы она просто сказала подниматься на второй этаж. По произведениям искусства догадываешься в каком зале находишься- кроме 5-го ни один не подписан. Указатели сбивают толку: то ли этот зал за поворотом, то ли следующий. Проходили квест, дак одной картины из задания квеста вообще не было в зале- на реставрации, но об этом узнали у смотрительницы спустя 20 минут судорожных поисков. Впечатление от экспонатов испорчено неорганизованностью пространства и сотрудников музея.

- 10 Была неприятно удивлена тем, что в музее проводятся фотосессии! Шла по залу - и вдруг фотографы и модели. Перешла в другой - там молодожены. Смотрительницы на мои вопросы ответили: "Музею надо на что-то жить". Не поверю, что у такого заведения есть проблемы с финансированием... а фотосалон в стенах музея - это, простите, очень низко. Надеюсь, Министерство культуры обратит внимание на этот факт.
- 11 Не понравилось - это персонал, который работает в залах. Очень не приветливый, высокомерный. На вопросы отвечают грубо и неохотно.
- 12 Долго стояли в кассу. Решили, что в следующий раз нужно покупать билеты онлайн.
- 13 Интересная история возникновения данного музея, однако пока довольно мало экспонатов и разнообразия для такого большого пространства.
- 14 Хотели посетить музей. У ребёнка каникулы. Пришли, а двери закрыты. На них объявление, что музей по техническим причинам не работает.

Возникает вопрос: "Почему об этом не написано на сайте?".

Прежде чем ехать, я посмотрела время работы и возможное выставки на сайте. На сайте время работы до 20:00.

Разочарование!

- 15 Звонила, чтобы узнать расписание лекториев, очень недовольно ответили. Может быть, попала не в то время, но ощущение осталось нехорошее.
- 16 Смотрительницы очень суровые. Да, конечно, они отвечают за сохранность экспонатов, но уж очень хочется доброжелательности с их стороны. Иначе ходишь и дышать боишься. Оно и может и правильно, но неуютно так...
- 17 пыталась найти информацию на сайте - не получилось(
- 18 Очень грубые смотрительницы! Налетели на нас с отчитыванием якобы потому, что мы подошли слишком близко к экспонатам. Но ведь можно было сказать и спокойно!
- 19 а втором этаже мы встретились с очень не приветливым персоналом, очень грубые тётушки там сидят. Расскажу подробнее, на втором этаже находятся картины и скульптуры вместе, мы стояли рассматривали скульптуру, возле которой очень близко висит картина и пока со всех сторон мы разглядывали эту скульптуру, дочка случайно и совсем слегка задела картину и что тут началось, к нам как фурия подлетела смотритель и сразу начала с нами разговаривать очень громко и в грубой форме, как с какими то преступниками, рядом подбежала ещё одна, чтобы рядышком стоять подвигивать. Плюс обвинила нас в том, что нам якобы уже не первый раз делают замечания, что очень меня задело, на что я ей ответила давайте посмотрим видео наблюдение, в том числе и как случайно задела картину, на что она непонятно как то засмеялась. Дочка очень близко восприняла эту ситуацию и обвинения в наш адрес и расплакалась. Естественно настроение было очень испортилось и дальше ходить смотреть было уже не интересно.
- Какой вывод я бы хотела сделать.
- В первую очередь обратиться к руководству, ставить ограждение, если у вас так близко друг к другу стоят скульптуры и картины, для безопасности и сохранности и вот таких не специальных случаев, как получилось у нас. Да, по неосторожности мы случайно задела картину, но это не означает, что подобным образом, в грубой форме с нами надо было так разговаривать и особенно с детьми. Ещё раз напишу и подчеркну, ставьте ОГРАЖДЕНИЕ в таких местах.
- 20 Нет информации какие картины и каких художников находятся в филиалах, чтобы их посетить или приобрести общий билет для посещения.
- 21 Не разобрался с сайтом. Пришлось звонить, чтобы что-то понять
- 22 Персонал не слишком вежлив, в частности продавец в сувенирном магазине и гардеробщицы

- 23 Жаль что работает только до 20 часов. Можно увеличить график работы на лето?
- 24 Зимой рядом с дверьми было очень скользко, подскользнулась.
- 25 В кафе хотелось бы увидеть побольше ассортимент для перекуса.
- 26 В кафе хотелось бы увидеть побольше ассортимент для перекуса.
- 27 Музей хороший, современный! Но! Смотрители музея очень не приветливые, я бы даже сказала грубые! Одна женщина обругала за то, что мы собирались пройти на выставку с водой, хотя обычно в таких случаях просят вежливо убрать или оставить! Женщина довольно в грубой форме высказалась и сказала, что везде написано, что с водой нельзя!
Ни на входе в музей, ни на входе на выставки, ни просто в пространстве музея нет нигде ни одного знака, что нельзя с водой! Это немного испортило впечатления от музея!
- 28 Современная галерея, на мой вкус нет духа классического русского музея, но может так и не должно быть. Многие картины постоянной выставки наблюдала в музее изобразительных искусств на плотинке. Возможно поэтому видеть их здесь не бьется с ощущениями.
- 29 Сайт неинформативный. Сложно разобраться, что где и как.
- 30 Все хорошо, но нет парковки!
- 31 есть магазин при музее, но если его посетить после экспозиции впечатление будет явно подпорчено... Цены космические!!!! Под впечатлением увиденного есть желание прикупить какую нибудь репродукцию, но узнав цены резко оно пропадает. От 2600 за принты на холстах размера А4, дальше больше! И нет репродукций современных авторов. Так искусство в массы не донести! Галстучки и платочки тоже по небесным ценам. Вобщем не считая магазина впечатления хорошие!!!!
- 32 График работы - всего до 20 часов. Летом этого недостаточно! Можно продлить хотя бы до 21?
- 33 Когда я был в музее (февраль 2023), в туалетных кабинках не было туалетной бумаги. Прошу проследить за этим
- 34 Расположение музея единственный минус, который есть. Очень тяжело найти место для парковки, если вы передвигаетесь на личном автомобиле.
- 35 По телефону не смогли подробно сориентировать по поводу предстоящих программ, отправили на сайт
- 36 Некликабельные ссылки на сайте. На странице "Эрмитаж-Урал" на сайте музея изобразительных искусств нажимаешь на ссылку - а она не открывается.
- 37 При планировании экскурсий, лекция хоть изредка учитывать, что огромная часть посетителей работает с понедельника по пятницу до 18 часов. ПОЖАЛУЙСТА, найдите возможность организовывать мероприятия (экскурсии и лекции) для работающих в выходные дни.
- 38 В музеях нашего города бываю регулярно. Мне и самой интересно и работаю с гостями нашего города, поэтому должна знать кому что советовать из наших выставок. Эрмитаж конечно у нас хороший, отлично все отстроили, хорошие временные выставки, недавно открыли ещё один большой зал, все супер. Приходя в музей ни когда не приходилось общаться с сотрудниками музея, видимо по этому приходила и уходила я в отличном настроении. Вчера же в "Ночь музеев" зашла в эрмитаж, у меня был приглашительный на все площадки в нашем городе, подошла на кассу. Кассир сказала не знает ни чего, спросила у другой женщины, женщина мне сообщила что она администратор Литвинова Оксана, и эрмитаж не участвует в "ночи музеев" "Я 2 раза спросили
- Эрмитаж не участвует в "Ночи музеев?"
- Нет, это наверное на Воеводина что то проходит, мы не участвуем.
У меня был ступор, сотрудник в наглую просто врет, зачем не понятно, более того когда я пошла на выход, сотрудники не могли подождать 5 секунд что бы я вышла! Начали обсуждать моё удивлённое лицо! Для чего эти люди идут работать в музей? Для того что бы людей отводить от музея? Так же задала вопрос в телеграмм, на что получила ровно 0 в ответ
- 39 Выставка скучная
- 40 Одно из самых крутых, лучших мест в городе!

- 41 надеюсь Ярослав Балобанов сдаст ОГЭ
- 42 Хотелось бы, чтобы на сайте анонсы мероприятий были на виду.
- 43 всё отлично
- 44 Открытые летние вечера на крыше, кинопоказы
- 45 Вопрос № 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?" Не совсем корректный, потому что я сталкивалась с 3 работниками, которые осуществляют первичный контакт и это разные люди - администраторы были милы и доброжелательны, сначала я подошла к ним, и уже они показали мне где можно купить билеты, кассир продающая билеты тоже была доброжелательна, но потом я зашла в музейный магазин и вот уже работник музейного магазина оказалась не доброжелательна и радушна, поэтому покупать что-то расхотелось (и нет у вас такого сувенира как я хочу - картхолдер или блокнот со святым Себастьяном из первого зала). Но, приятно, что в музее в такую жару прохладно. Но календарь на сайте странный, стрелочки переключения по месяцам могли бы быть соотносимы с расположением месяца.
- 46 Очень трудно зайти на сайт музея. Долго не открывается, приходится отказываться от этой услуги и искать информацию через социальные сети
- 47 Хотелось бы зеркало в фойе, салфетки в туалетную комнату, бесплатная вода для посетителей.
- 48 Распространение qr кодов на аудиогиды непосредственно в выставочном зале.
- 49 всё супер
- 50 Увеличить скорость работы сайта (иногда он вообще не открывается)
- 51 отличная площадка
- 52 Организовать работу экскурсовода в течении дня, а не только по предварительной записи.
- 53 Повесить зеркало в атриуме
- 54 Необходимы условия для парковки больших автобусов с группами туристов
- 55 Хорошо бы было установить кулеры с водой в зонах отдыха
- 56 Температуру в Эрмитажном зале на первом этаже хотелось бы теплее!
Всё остальное прекрасно!
- 57 Все отлично работает!
- 58 - велосипедная парковка
- выставки современного искусства с необычным экспонированием
- что-то помимо картин
- место для селфи
- скамейки
- 59 Поставить зеркало в холл
- 60 Посветлее бы сделать в помещении, где привозные выставки из Эрмитажа
- 61 Хватит тратить деньги на Ночь музеев.
- 62 1. Расширить расписание лектория: не только вечер среды и редкие вс...
2. Добавить в календарь мероприятий, особенно учитывая редкую смену экспозиций.
- 63 Я б сходила на лекции по искусству, по импрессионизму очень бы хотелось

- 64 Время работы до 19 часов, продлить до 20.30
- 65 В туалете не хватает крючков, некуда сумку деть.
В здании часто пахнет жареным, видимо затягивая воздух от соседних кафе, а на первом этаже бывает пахнет куревом, тоже видимо из-за работы вытяжек((
Не хватает рекламы об интересных событиях вроде квизов, интерактивных занятий и мастер-классах вроде Arts&Crafts. Рекламы просто в группе музея и на сайте не хватает, бывает узнаешь о мероприятиях уже после их. Было бы здорово если бы информация о подобных мероприятиях появлялась в инфо-подборках мероприятий города на выходные или вроде того.
А вообще классное место, сотрудники на входе всегда вежливые, приятные и те, у кого был на экскурсиях и мастер-классах тоже)))
А ещё хотелось бы больше интересных занятий по Пушкинской карте :)
- 66 Увеличить количество сидячих мест в залах
- 67 Ввести онлайн запись экскурсий

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Обратить внимание на вежливость сотрудников организации обслуживающих посетителей, осуществлять периодический контроль.**
- 2. Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в холлах и залах;**
- 3. Следить за обновлением сайта, публикацией на нем актуальной информации о выставках, отменах мероприятий и времени работы музея.**
- 4. Рассмотреть возможность организации летнего и зимнего режимов работы (с увеличением продолжительности работы в теплое время года).**
- 5. Обеспечить санитарно-гигиенические условия в туалетах, следить за наличием там туалетной бумаги и бумажных полотенец**
- 6. Совершенствовать навигацию, используя буклеты, афиши, стенды и указатели внутри помещения.**
- 7. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды внутри помещения.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 57, из них 5 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 21. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Прошу обратить внимание на вежливость сотрудников. В сентябре прошлого года я была в музее и столкнулась с недружелюбным персоналом. В очень грубой форме, будто мы преступники, отчитали по поводу верхней одежды. Насчет правила верхней одежды не знала, никто мне не напомнил, это ладно, признаю, без проблем сниму. Но сам факт того, насколько это грубо было сказано, меня расстроил и сбил весь настрой. Впечатление увы испорчено. Считаю это большим упущением в коммуникации с посетителями.
- 2 Хочется, чтобы было местечко, где можно попить чай и побеседовать о картинах.
- 3 К сожалению, сотрудники не очень разговорчивые: хотелось, чтобы помогли сориентироваться в помещении. Где гардероб, где начало экспозиции и т.д
- 4 Звонил в музей записаться на экскурсию, перенаправили на единый номер. на едином номере не берут трубку - остался без экскурсии
Чуть не задохнулся от духоты и жары
- 5 Душно в музее на втором этаже, нет воды питьевой для посетителей
Сотрудники хорошие, но у музея даже нет сайта, только страница в контакте
- 6 Кофе зона, зона отдыха
- 7 Очень приятное место, такая милая кассир в музее и такая милая экскурсовод, такая заводная девочка. Но не хватает доступности питьевой воды. Зимой наверное не так было бы заметно, но сейчас очень хочется пить
- 8 все отлично
- 9 Добавить скамеечки. В остальном музей прекрасен
- 10 больше выставок!
- 11 всё хорошо!
- 12 Прекрасный камерный музей
- 13 Очень уютный милый музей, доброжелательные сотрудники, очень понравилась экскурсия! Но сейчас у вас очень душно и жарко, хорошо хоть есть скамейки в залах, можно чуть перевести дух.
Рекомендую облагородить территорию у музея, высадить цветы и кустарники, поставить скамейки с крышей, получилось крайне и приятное для отдыха место! С уважением, Галина Петровна из Богдановича

- 14 Очень душно в залах, хотелось бы, чтобы подключено кондиционирование. Еще хотелось бы доступную питьевую воду. Выбор сувениров показался очень ограниченным, хотелось бы больше вариантов изображений и форматов.

Рекомендации

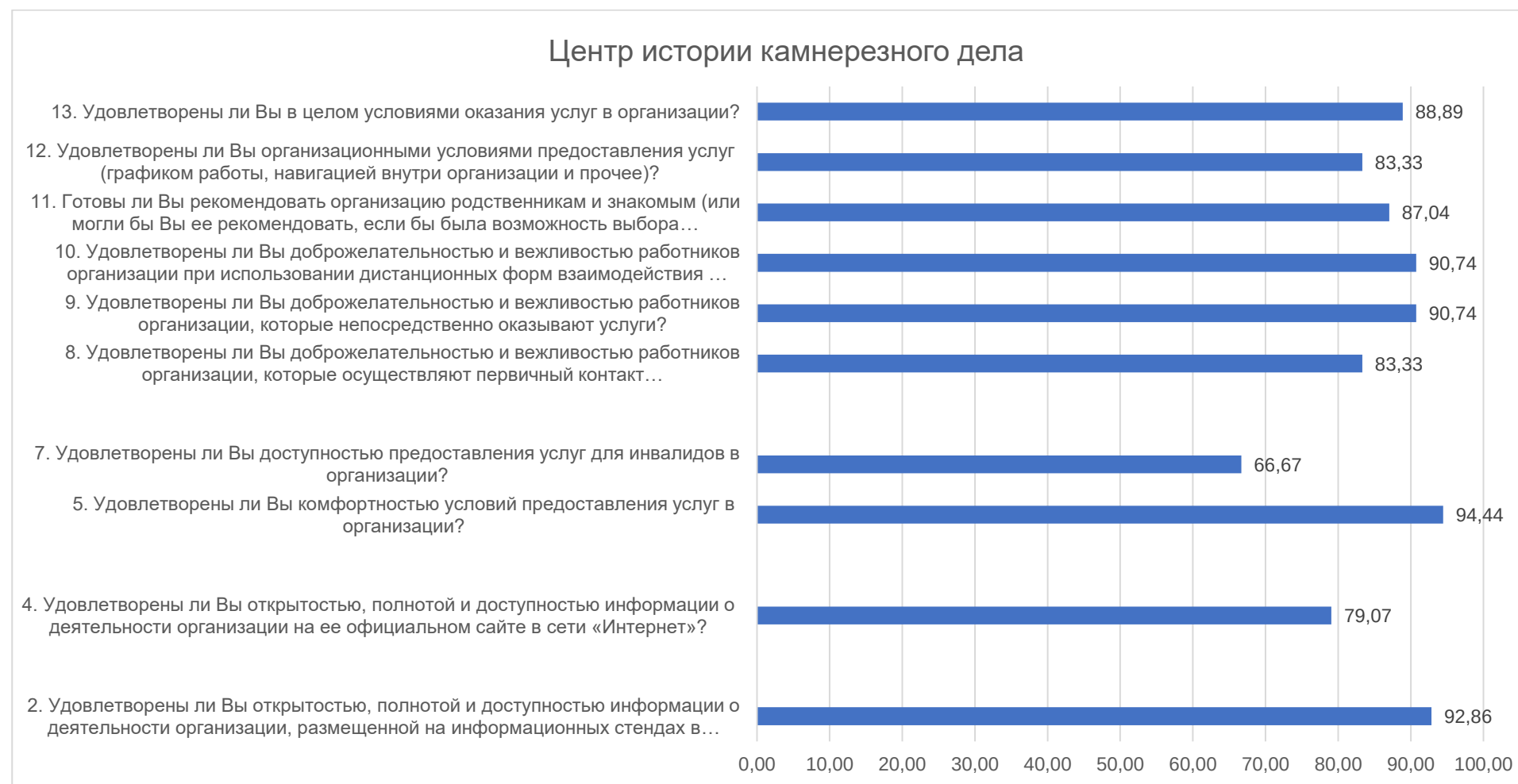
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в холлах и залах;**
- 2. Обратить внимание на вежливость сотрудников организации обслуживающих посетителей, осуществлять периодический контроль.**
- 3. Следить за наличием и доступностью питьевой воды внутри помещения;**
- 4. Обеспечить присутствие организации с социальных сетях, размещение там актуальной информации о мероприятиях, а также возможность общения с посетителями посредством них;**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 54, из них 6 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 22. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Экскурсия понравилась. Доступно. Понятно. Легко
- 2 В будущем в экскурсию было бы полезно включить небольшой фильм или видеоряд о местах добычи камня , его обработке, изделиях. Такая информация привычно хорошо воспринимается
- 3 Все понравилось!
- 4 К сожалению, из за странного графика работы - два выходных в пон. и вт. мы, гости города в музей не попали....Все музеи страны имеют один выходной, а в городе Екатеринбурге почему то ВСЕ музеи имеют два выходных.
- 5 Не хватило интерактива. Кассирше не помешало бы быть более дружелюбной.
- 6 персонал не умеет работать с посетителями - все сотрудники возрастные и ощущение, что устали от своей работы..
- 7 Цена на билеты завышена. Особенно если учесть, что за малахитовый зал и бриллинтовый надо заплатить отдельно, попасть туда можно по предварительной записи - в каждый отдельно. Если этого не знать, попасть туда нельзя. Соответственно и увидеть что-то интересное тоже. Утром в субботу не было мест ни на текущий день, ни на следующий. Понедельник и вторник выходной. Надо планировать, видимо, за неделю и более. Для музея явно перебор. Ну и хамоватый кассир дополняет картину в полной мере. На вопрос "Как можно записаться на экскурсию?"- ответ "По телефону!!!", это при том, что мы вчетвером уже перед ней стоим, и записывает она!!! Разочарование.
- 8 Интересный музей, но цена за экскурсии в изумрудную и золотую комнаты (по 400 руб. в каждую без скидок пенсионерам) очень завышены
- 9 все впечатление испортила хамоватая женщина на кассе. Остальные сотрудники музея приятные, культурные.
- 10 Бардак с ценами, так и не поняли за какие залы сколько платить, чтобы посмотреть. Да и женщина на кассе не самая любезная. К остальному персоналу претензий нет.
- 11 Не очень комфортно было с пожилыми зрительницами. Чувствуешь себя под их суровыми взглядами нашкодившим школьником!
- 12 испортила настроение женщина на кассе!!! Не здороваются и грубо отвечает
- 13 Разогнать имеющийся персонал, который не отвечает требованиям, предъявляемым к работникам учреждений культуры.
- 14 Нет условий для мало обильных людей
- 15 Очень маленький музей
- 16 Прекрасное место, замечательная лавка сувениров!
- 17 прекрасный центр. очень люблю туда ходить на мастер-классы с гостями города

- 18 всё прекрасно
- 19 Сделать более заметным с улицы
- 20 У меня нету ничего

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где условия доступности не позволяет сделать здание, привлекать сторонние организации для оказания таких услуг на постоянной основе.**
- 2. Обратить внимание на вежливость сотрудников организации обслуживающих посетителей, осуществлять периодический контроль.**
- 3. Рассмотреть варианты изменения графика работы, чтобы повысить доступность музея;**
- 4. Обеспечить возможность покупки единого билета во все залы музея, сделать информацию о стоимости и порядке приобретения билетов доступной и понятной.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальный музей памяти воинов – интернационалистов «Шурави»"

Показатель оценки по организации: **92,05**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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	2
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	52	24	76
18-30	150	57	207
31-45	124	68	192
46-55	33	20	53
Старше 55 лет	12	11	23
База по столбцу:	371	180	551

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

1. Удовлетворённость условиями оказания услуг – 99,75.

2. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,36.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 99, 2.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 23. Рейтинг показателей по критериям оценки

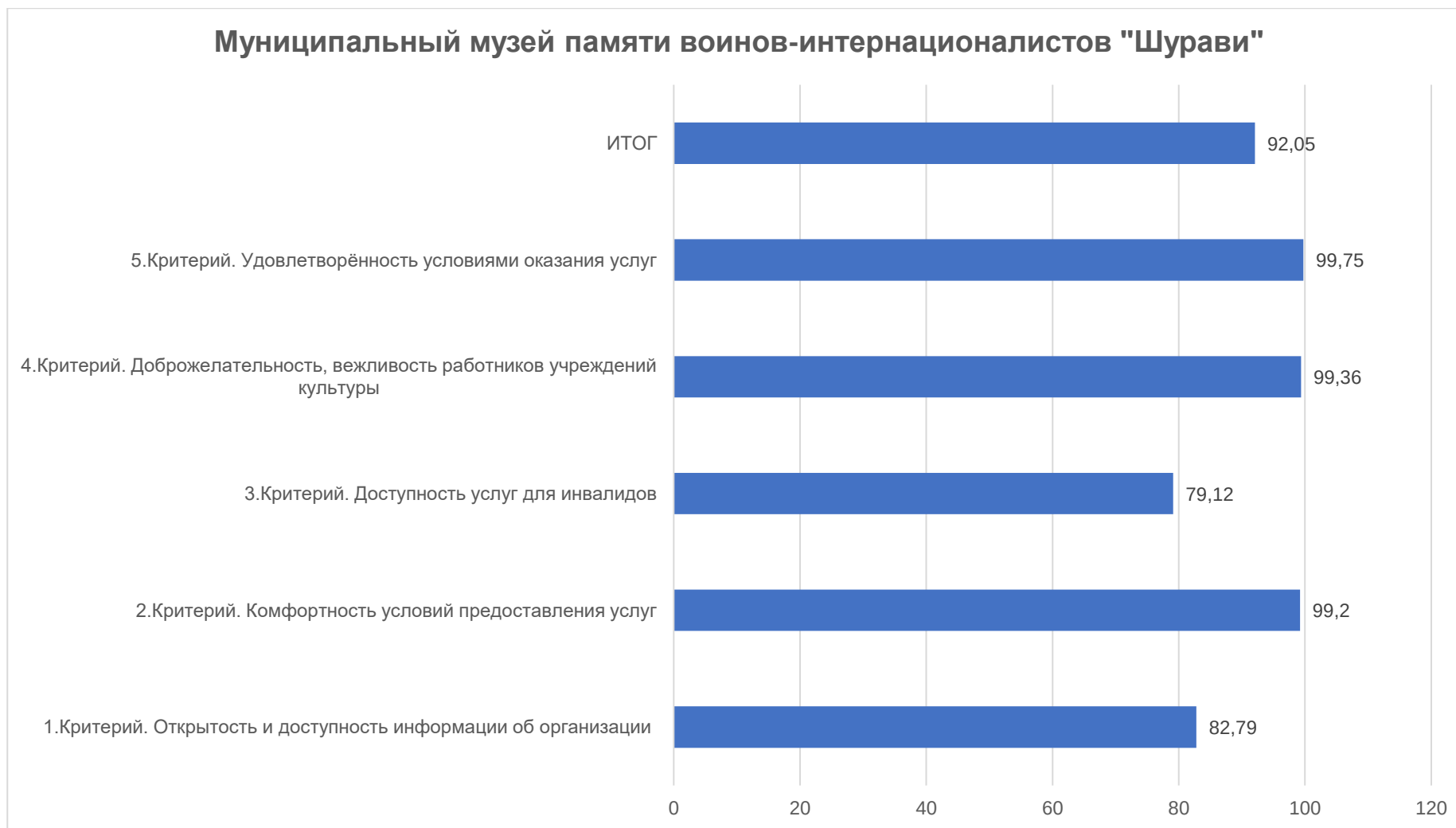
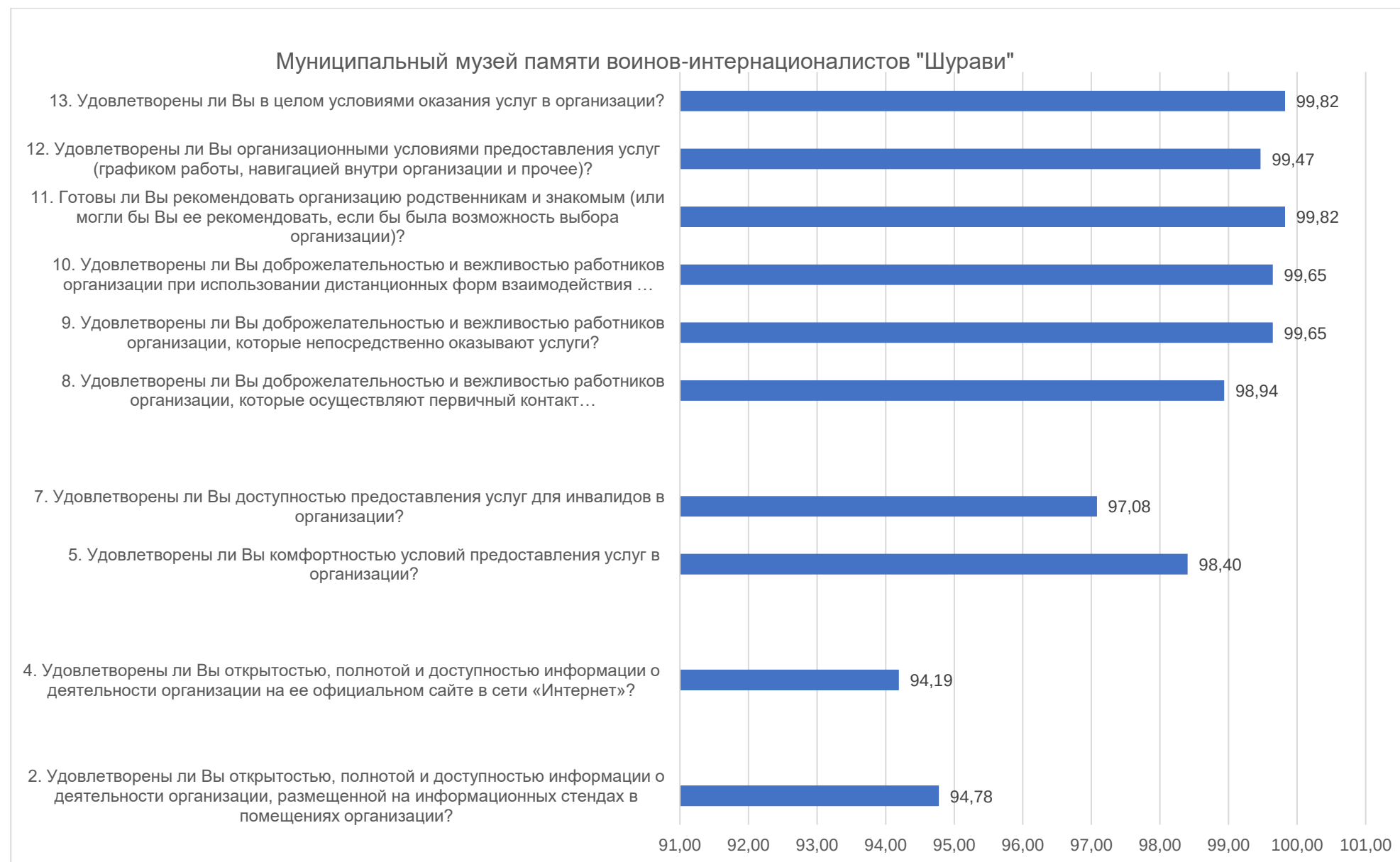


Таблица № 24. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в % от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 40) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 слишком маленькие залы
- 2 Музею не хватает мультимедийных технологий
- 3 Высоко, а лифта нет.
- 4 Нужен кинозал
- 5 В музее обязательно нужна экспозиция о Войне на Украине, в том числе и с показом причин того, как ситуация на Украине докатилась до нацизма
- 6 Всё классно, только тесновато
- 7 Поставить интерактивные доски
- 8 Расширить пространство музея
- 9 Музею необходимо выделить средства на улучшение экспозиции
- 10 Музею нужно новое здание
- 11 Нужно больше средств для поддержания пространства
- 12 Мало пространства для музея
- 13 Был в музее виртуально, буду в Свердловске побываю лично. В Псковской области музея локальных войн нет, есть чему поучиться у музея Шурави. Разместите на сайте фото в разных проекциях экспонатов с атрибуцией. Было бы полезно для любителей военной истории, учителей и школьников, которые делают проекты по этим темам
- 14 Можно добавить больше подсветки для выставок
- 15 Музей классный! Хотелось бы больше информации о других локальных войнах. И места бы побольше музею
- 16 Отлично! В нашей области такого музея нет, к сожалению.

- 17 Нормально
- 18 Всё хорошо
- 19 Очень тесно. Необходимы большие площади и удобная стоянка для автобусов.
- 20 Хорошо бы музею иметь маленький кинозал, мест на 50.
- 21 Отличный музей. С учётом ограниченных возможностей школьной программы, в музее можно быстро ознакомить учеников с темой "Локальные и региональные войны". спасибо сотрудникам. Приятно, что в музее начали работать молодые ребята. Новое бы здание музею, Сколько бы они могли сделать на других площадях!!! Вот бы поменять местами ей и "Шурави". и не только местами, но еще и финансированием. Но, как говорится, свежо предание...
- 22 Знаю, что в фондах музея есть много передвижных выставок. Музею необходим свой малогрузовой транспорт, например грузо-пассажирская газель, чтобы можно было возить по городам и весям выставки и проводить вокруг выставок встречи и показы фильмов.
- 23 Музей замечательный, но музею очень тесно. Срочно требуется новое и большое помещение. Фонды, как говорят сотрудники, большие, но выставлять нет возможности, так как существующая экспозиция переполнена. Что-то дремлет УК Екб в этом важном деле
- 24 Этому музею нужно большее помещение
- 25 Нет лифта в помещении, на третий этаж высоко
- 26 Музей на 3 этаже, лифта нет, подниматься по лестнице довольно тяжело.
- 27 Нужно выделить большое пространство для музея
- 28 Пандус на 3 этаж
- 29 Работать в выходные
- 30 В музее очень много интересных проектов, но не хватает места их реализовать.
- 31 побольше экскурсий на тему ВОВ
- 32 Под музей нужно выделить отдельное здание
- 33 Музею требуется выделить больше средств на содержание
- 34 Нужно выделить дополнительное пространство для размещения экспонатов
- 35 помещение по-больше
- 36 Необходимо новое здание, более подходящее для музейной деятельности.
- 37 Необходимо новое здание на туристическом маршруте с удобными подъездными путями площадью не менее, чем 20000 квадратных метров.
- 38 Нужно выделить средства для улучшения технического обслуживания. Подключить больше средств мультимедиа
- 39 Как говорила директор музея, места конечно мало, и есть не выставленные экспонаты.
- 40 Требуется расширение экспозиции. Министерство культуры должно задуматься о выделении для музея отдельного здания

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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 25. 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	2.Нет	5,81
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации размещенной на информационных стендах	2.Нет	6,45
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	2,92

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

1. Неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями.
2. Неудовлетворенность полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах организации и рекламных средствах.
3. Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. **Предусмотреть оборудование для транспортировки инвалидов.**
2. **Разместить на сайте информацию о доступности объектов и услуг для лиц с ограниченными возможностями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и с ментальными особенностями.**

- 3. Применять мультимедийные технологии для демонстрации. Рассмотреть возможность оборудования кинозала.**
- 4. Обсудить возможность организации передвижных выставок, приобретения для этой цели транспорта и оборудования.**
- 5. Рассмотреть возможность передислокации музея в более просторное здание с наличием парковки туристических автобусов.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное автономное учреждение культуры "Объединенный музей писателей Урала"

Показатель оценки по организации: **86,87**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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	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 строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	9	8	17
18-30	56	73	129
31-45	77	109	186
46-55	72	108	180
Старше 55 лет	36	62	98
База по столбцу:	250	360	610

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

1. Комфортность условий предоставления услуг – 93,56.
2. Доброжелательность, вежливость работников организации – 93,4.
3. Открытость и доступность информации об организации культуры – 92,47.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 26. Рейтинг показателей по критериям оценки.

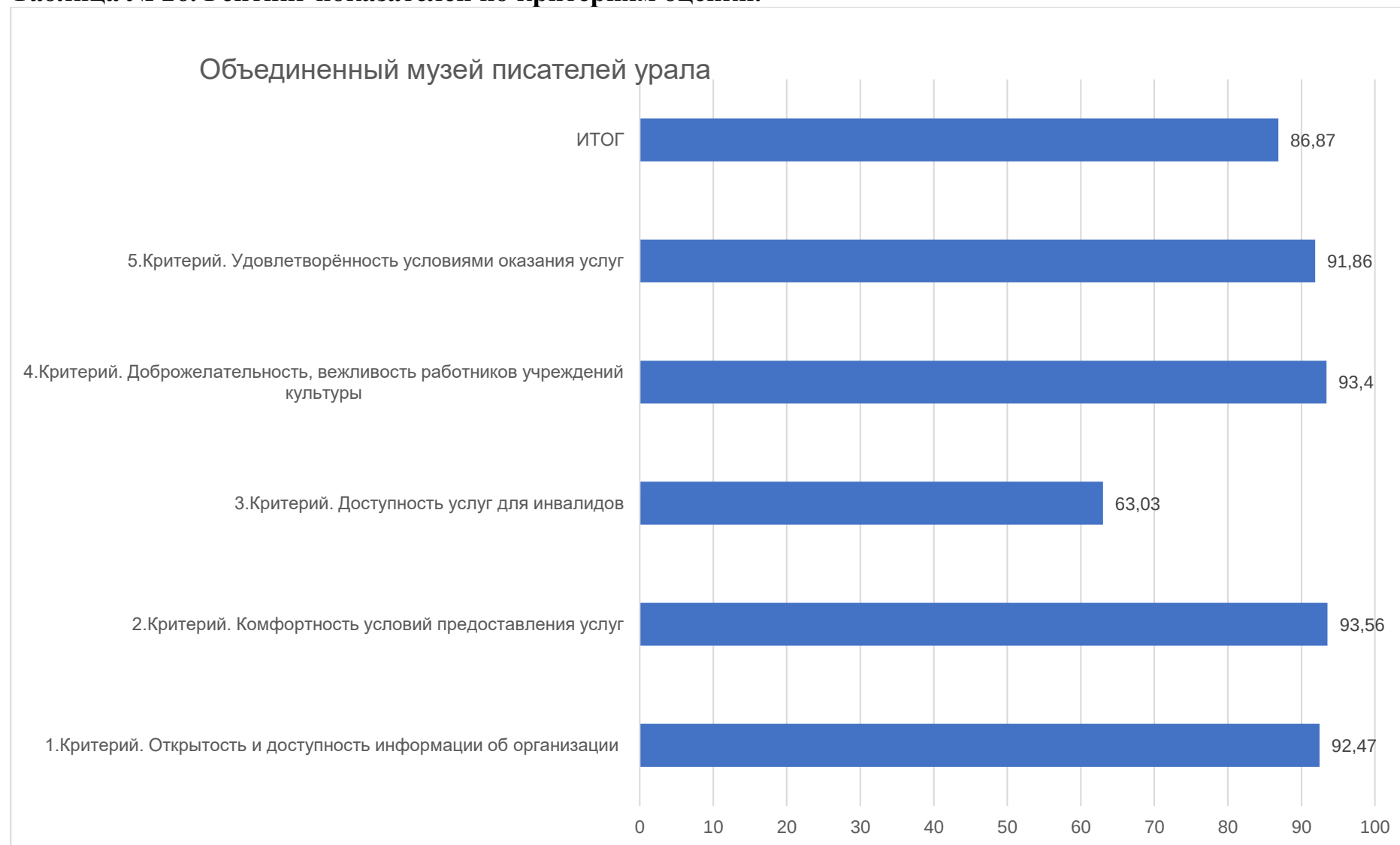


Таблица № 27. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности (в процентах от общего числа ответов).

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

Переменная	Вариант ответа	%
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?	2.Нет	12,88
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	12,82
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	9,89
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	9,81

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

1. Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации.
2. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
3. Неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Разместить на сайте информацию о доступности объектов и услуг для лиц с ограниченными возможностями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и с ментальными особенностями.

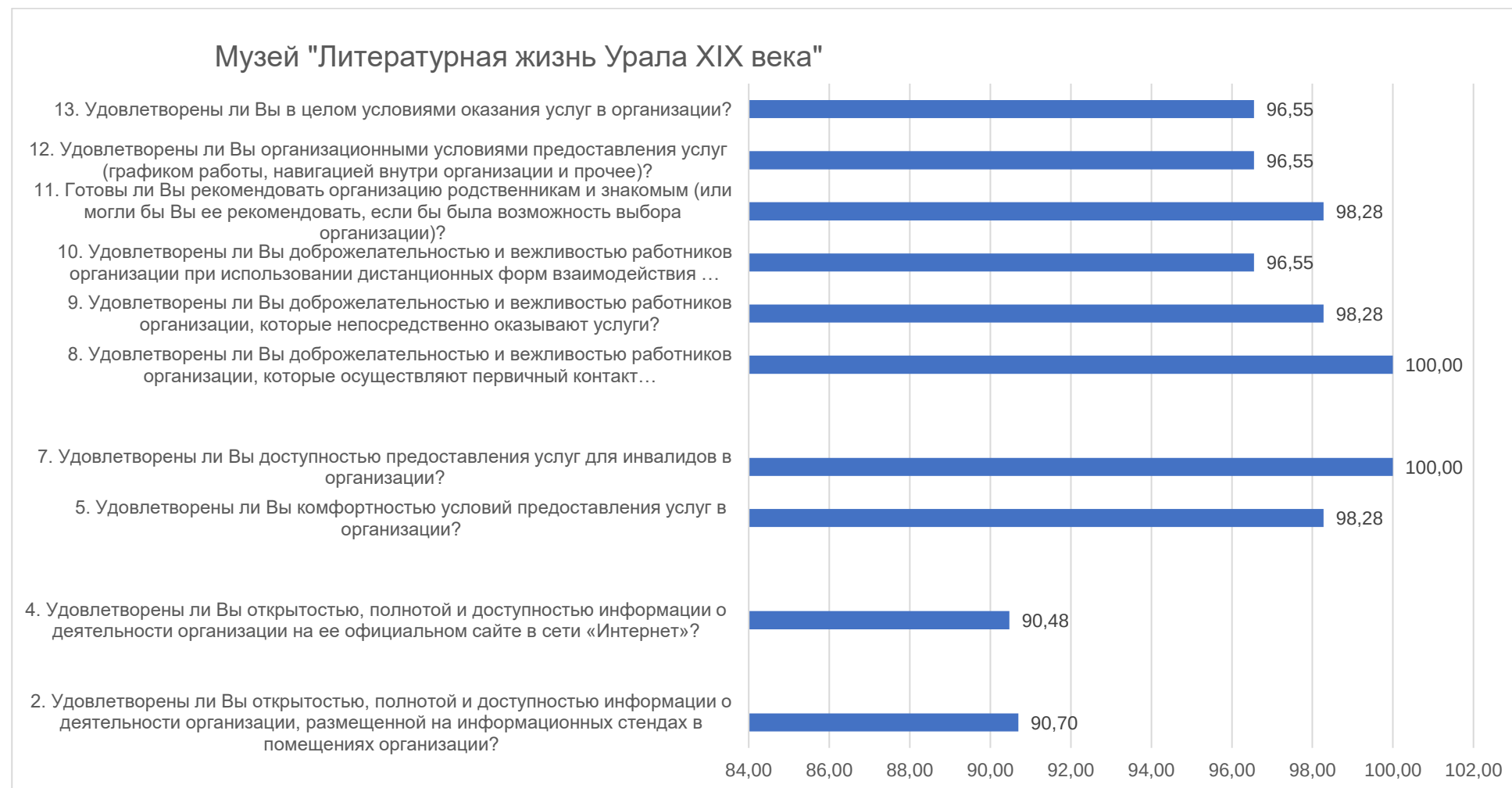
- 2. Улучшить уличную навигацию в Литературном квартале, установить дополнительные указатели с названиями музеев.**
- 3. Сделать сайт организации более информативным. На страницах филиалов публиковать ссылки на проводимые мероприятия, анонсы событий, смену экспозиций.**
- 4. Следить за соблюдением санитарно-гигиенических условий в туалетах. Там, где посетители отмечают недостаточно комфортную работу туалетных комнат, решить эти вопросы.**
- 5. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды во всех помещениях музея**
- 6. Следить за открытостью информации о деятельности учреждения на сайте, внешних и внутренних стендах, городских афишах и рекламных площадках. Обеспечить активное присутствие музея и его филиалов в социальных сетях.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Музей "Литературная жизнь Урала XIX века"

Всего количество человек принявших участие в опросе: 58, из них 5 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 29. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 нет понятной навигации вокруг литературного квартала
- 2 нужна парковка
- 3 Информационные материалы на стендах организации не всегда можно найти на сайте организации. Чаще вообще не найти. Знаешь (от друзей, соц сетей, сотрудников, стендов..), что будет мероприятие в определенную дату, а на сайте информации об этом мероприятии нет. Вносит сомнение. И сложно переслать информацию другим потенциально заинтересованным лицам, друзьям... Это касается всех мероприятий музеев, входящих в состав Объединенного музея писателей Урала.
- 4 сделать в музее систему вентиляции
- 5 сделать парковку
- 6 Мало новых программ. Не все программы качественно подготовлены и напоминают самодеятельность

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Совершенствовать навигацию внутри помещения, обеспечить заметность музея внутри Литературного квартала**
- 2. Следить за публикацией на сайте музея актуальной информации о мероприятиях**
- 3. Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в холлах и залах;**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 60, из них 5 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 30. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 В воскресенье выходной - неудобно! Ведь как раз на выходные планируешь себе культурную программу... А я например в субботу тоже работаю
- 2 Очень неудобно, что в вс выходной!
- 3 Нет питьевой воды!!!!
- 4 Нет
- 5 больше современных мероприятий для молодёжи
- 6 Работники прекрасно справляются, много интересных мероприятий придумывают для разных возрастов.
- 7 Информационные материалы на стендах организации не всегда можно найти на сайте организации. Чаще вообще не найти. Знаешь (от друзей, соц сетей, сотрудников, стендов..), что будет мероприятие в определенную дату, а на сайте информации об этом мероприятии нет. Вносит сомнение. И сложно переслать информацию другим потенциально заинтересованным лицам, друзьям... Это касается всех мероприятий музеев, входящих в состав Объединенного музея писателей Урала.
- 8 Спасибо коллективу музея Решетникова за замечательную экскурсию и за теплый прием.
- 9 Работа на территории музея кузницы
- 10 Отлично работают, с душой подходят к любому мероприятию, только положительные эмоции
- 11 Мне очень нравится место, где музей расположен!
- 12 Все понравилось)))
- 13 Все замечательно
- 14 Нравится почтовое подворье.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

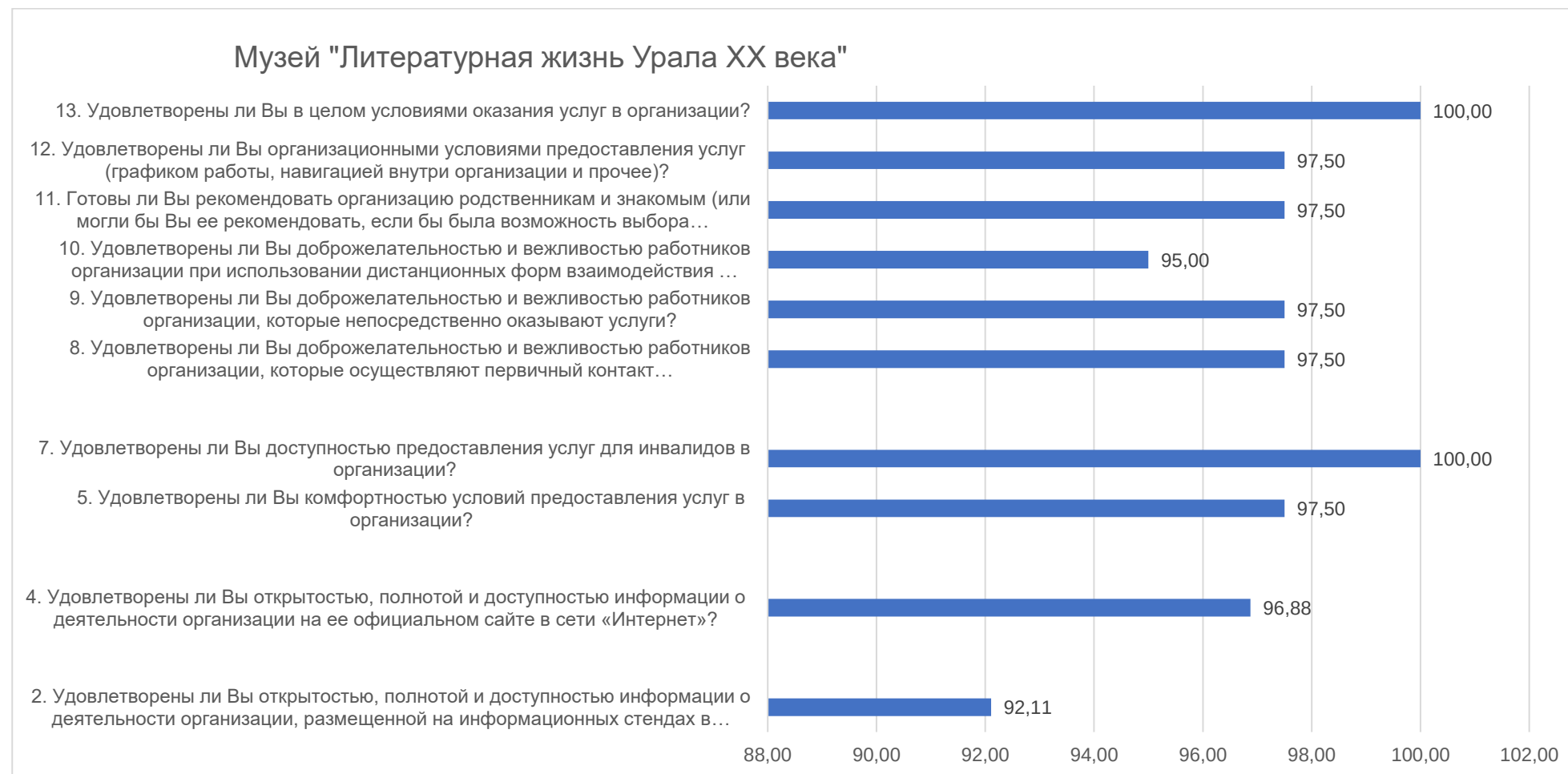
- 1. Рассмотреть возможность изменения режима работы, чтобы повысить доступность музея для разных категорий граждан**
- 2. Обеспечить доступность и наличие питьевой воды внутри помещения.**
- 3. Следить за размещением на сайте организации актуальной информации о проводимых мероприятиях.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Музей "Литературная жизнь Урала XX века"

Всего количество человек принявших участие в опросе: 40, из них 6 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 31. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Информационные материалы на стендах организации не всегда можно найти на сайте организации. Чаще вообще не найти. Знаешь (от друзей, соц сетей, сотрудников, стендов..), что будет мероприятие в определенную дату, а на сайте информации об этом мероприятии нет. Вносит сомнение. И сложно переслать информацию другим потенциально заинтересованным лицам, друзьям... Это касается всех мероприятий музеев, входящих в состав Объединенного музея писателей Урала.
- 2 Отдельную благодарность выражаю Леве
- 3 Всё отлично!
- 4 Всё устраивает
- 5 Всё устраивает
- 6 У меня их нет, всё итак хорошо
- 7 По-больше выставок с музейными предметами

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

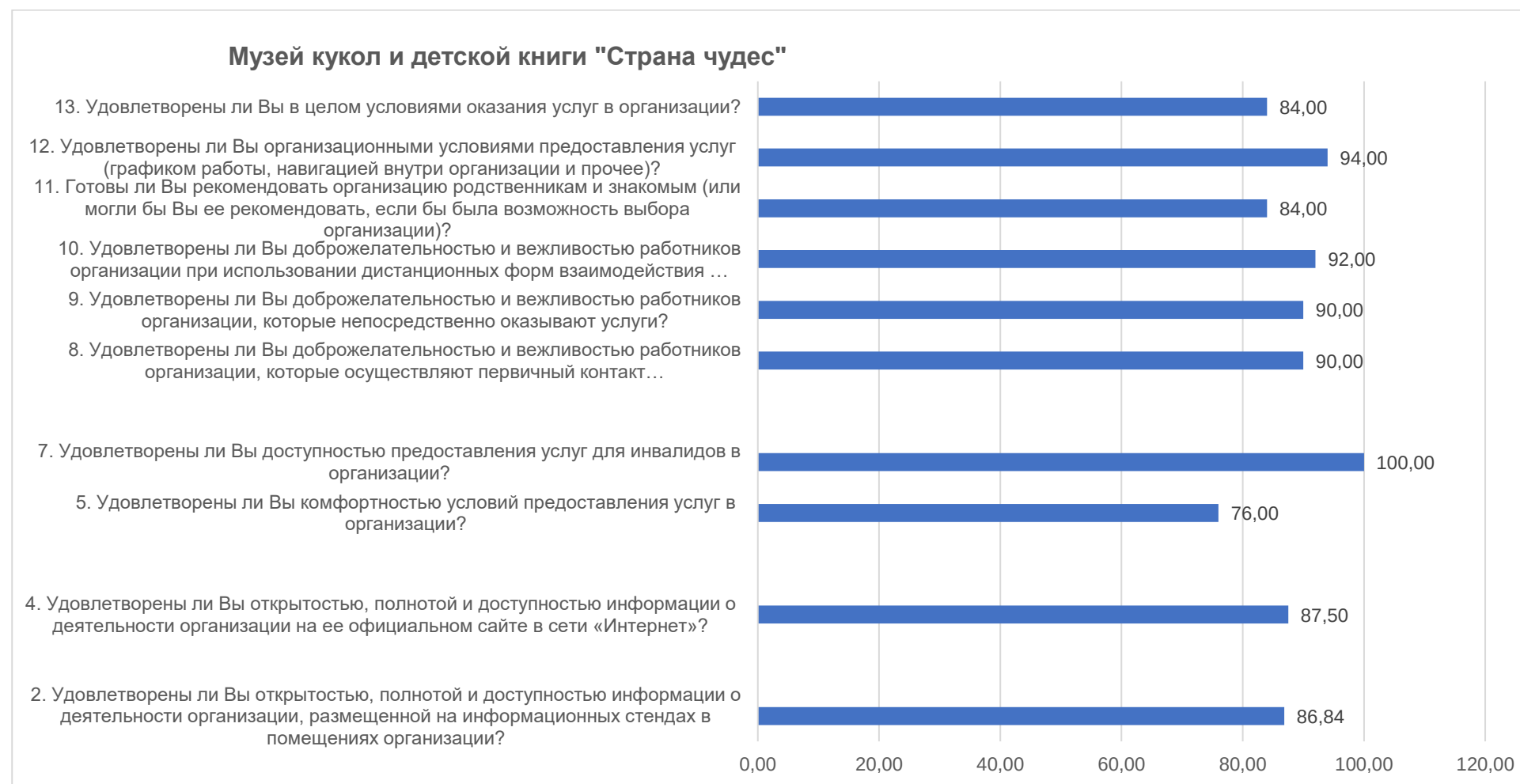
1. Следить за размещением на сайте организации актуальной информации о проводимых мероприятиях.

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Музей кукол и детской книги "Страна чудес"

Всего количество человек принявших участие в опросе: 50, из них 4 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 32. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Оооочень маленький музейчик. Ну просто совсем-совсем крошечный. Можно ли как-то увеличить экспозицию, экскурсию - чтобы не было ощущения, что с собой ничего нового не уносишь?
- 2 Очень строгие и даже немного занудные смотрители. Чувствуешь себя как семиклассник, который уже провинился
- 3 В туалете не было ни бумаги, ни полотенец. И вообще здание старое((
- 4 Сделайте, пожалуйста, ремонт в помещении! Маленький такой музей, даже и музеем-то назвать нельзя, а из-за небольших размеров еще и ощущение захламленности!
- 5 Хотелось бы видеть в музее более приветливых сотрудников. И помещение побольше: слишком узко и тесно.
- 6 Очень скудно оформленные витрины. Билеты неоправданно дорогие для такого наполнения музея (детский 100 р, взрослый 200 р). Цена указана с экскурсионным обслуживанием, на деле это папка с файлами распечатанными на принтере с кратчайшим описанием "экспонатов". Ребенку 8 лет не понравилось.
- 7 Считаю, что цена билета на взрослого 200 рублей сильно завышена. Ощущение не музея, а личной квартиры с игрушками из сундука. Считаю, что наш город заслуживает большего в плане оформления музея.
- 8 200 рублей за взрослый и 100р за детский билет - откровенно дорого за 3 сквозных комнатки с витринами наполненными куклами стилизованными под куклы народов мира (именно стилизация и новодел), мы ожидали увидеть аутентичные куклы пошитые людьми разных национальностей для своих детей. К сожалению,...
- 9 Очень маленькое и старое помещение, требуется ремонт!
- 10 музей не в очень хорошем состоянии. Люди пытаются хоть как то держать его в чистоте и порядке, но получается плохо. В данном заведении не чувствуешь себя в музее. Я понимаю что это не Эрмитаж. Но пропадает всякое чувство вовлечённости когда кассирша говорит экскурсоводу - "Я домой. Девочки уйдут дверь закроешь." И из-за маленького пространства и плохой звукоизоляции слышно как люди смывают унитаз в кабинете.

Экспонаты интересные, экскурсовод молодец. Но хочется вдохнуть жизнь в это место. А то так и будут в него ходить только в ночь музеев.
- 11 Побольше бы информационных текстов под витринами
- 12 Слишком маленькое помещение. Музею надо расширяться!
- 13 Музеем кукол это назвать сложно. Некая выставка для детей, возможно. Кукол-то, собственно, мало, да и сам "музей" мал.

- 14 Музей кукол звучит конечно, но на самом деле это очень маленький музейчик в маленьком очень старом доме. Хотелось бы видеть хороший большой музей, где бы были выставлены сценические куклы, старые куклы и игрушки, а так же игрушки различных мастеров, сейчас делают очень много игрушек и кукол в различных техниках. Хотелось бы чтобы проводились различные мастер классы и т. д.
- 15 Не нашла на выставке ничего про Владислава Петровича Крапивина. А ведь он уральский, детский писатель!
- 16 Музей небольшой, но очень интересный для посещения с детьми разного возраста. Хотелось бы, чтобы были выделены средства на ремонт помещения.
- 17 Все прекрасно и удивительно! Молодцы девочки!!!
- 18 Хороший музей

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Обратить внимание на вежливость сотрудников организации обслуживающих посетителей, осуществлять периодический контроль.**
- 2. Обеспечить санитарно-гигиенические условия в туалетах, следить за наличием полотенец и туалетной бумаги;**
- 3. Рассмотреть вопрос расширения музея, провести ремонт внутри здания.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 97, из них 42 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 33. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Очень маленькая парковка!
- 2 санузел для людей с овз на улице
- 3 туалет для посетителей на улице с овз
- 4 сделайте туалет для посетителей на улице!
- 5 расширить мемориальную зону на кухню!
- 6 туалет на улице сдедать
- 7 Сделайте туалет на улице! Мы хотим какать как Бажов!
- 8 Меня всё устраивает.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Оборудовать уличный туалет для посетителей, в том числе лиц с ОВЗ;**
- 2. Рассмотреть возможность распространить экспозицию на кухню, осмотр которой сейчас невозможен.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 75, из них 14 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 34. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 более современные мероприятия для молодёжи, более доброжелательный персонал на входе. остальные сотрудники музея отличные.
- 2 Были на ночной экскурсии, про тайны дома и приведения. Очень понравилось! На рассказе о "Последней тебе" плакали даже мужчины. Музей жил: тиканье часов, лампада, свечи.... Камни, которые можно брать в руки... Разговор о важном... О смысле жизни и смерти. Спасибо за эксклюзив!
- 3 Всегда очень приятно находиться в музее! Были на программе Библиночь, понравился подход к теме, детская направленность, сотрудники постарались!
- 4 Неплохо бы каждую выставку после её окончания выкладывать в виртуальное пространство, с пояснениями и фотографиями.
- 5 Почаще выводить посетителей во внутренний дворик! Не дайте снести здания вокруг музея.
- 6 Сеть Wi-Fi для посетителей не помешала бы.
- 7 Хотелось бы организовать рассылку на мессенджеры о мероприятиях.
- 8 Повысить зарплату бюджетникам. Сделать возможность отказаться от чека для сохранения природы.
- 9 Сделайте сайт более красивым.
- 10 Не хватает уличной навигации по кварталу.
- 11 Открывать вторую дверь на входе, а то прохожу только боком
- 12 Увеличьте зарплату работникам бюджетной сферы.
- 13 Все отлично
- 14 Все хорошо
- 15 Стенды в музее просто некуда разместить! Поэтому информации на стендах мало.
- 16 Открытия выставок освещайте пошире! И пожалуйста продлите работу музея до 20.00 хотя бы 1 день в неделю.
- 17 Для инвалидов в историческом здании почти ничего нельзя сделать (что связано с организацией пространства). Но сотрудники стараются сделать нашу жизнь легче и всегда приглашают на мероприятия. Также вежливы и корректны.
- 18 Всегда у вас нравится! Делаются интересные выставочные проекты! Сотрудники подходят к организации процесса творчески!
- 19 На сайте не совсем понятная навигация. Нет всей полной информации.
- 20 Воды посетителям дайте!

- 21 Не принимать на работу в музей лиц с отклонениями в психике, неадекватных и необразованных.
- 22 Было бы очень хорошо, если бы можно было купить какой-то перекус внутри музея (автомат с шоколадками или кофе?)
- 23 Холодно в помещении, дети замерзают.
- 24 Сотрудники вежливые, приветливые.
- 25 Очень хотелось бы видеть музей всегда на том же месте, чтобы атмосфера 19 века около него сохранялась. Сейчас непонятно какое здание высокое строится около домика, всегда шумит техника, как изменится облик района - непонятно.
- 26 В музее очень холодно! Практически, в любое время года, а особенно летом!
- 27 Питьевой режим: дайте возможность посетителям водички испить.
- 28 Все очень нравится!
- 29 Спасибо, все нравится!
- 30 Не хватает кулера с водой!
- 31 В музее всегда чисто, уютно, сотрудники опрятные, рассказывают интересно! Не хватает возможности приобрести еду (кафе, автомат с едой...)
- 32 Удобный график работы у организации!
- 33 Спасибо, что в музее такая теплая, доброжелательная атмосфера! Были на экскурсии, очень довольны!
- 34 Нет пандусов, туалета для инвалидов, разметки, нет информации на языке брайля.
- 35 Пожалуйста, покупайте бахилы покрепче, а то эти тонкие и очень быстро разваливаются.
- 36 Все нравится! Давайте побольше интересных проектов!
- 37 В некоторых комнатах музея темно, требуется дополнительный свет! Плюс можно было бы немного "озвучить" музей: пусть раздается бой часов, скрип половиц, в столовой можно было бы читать вслух детские сказки (запись).
- 38 В музее делаются очень содержательные выставки, спасибо за свободное посещение мероприятий по открытию новых выставок!
- 39 Экскурсии интересные, позитивные экскурсоводы, спасибо за то, что сохраняете нашу историю!
- 40 В музее довольно прохладно! Детям рекомендовали надевать кофты с рукавами!
- 41 Надо беречь мемориальный дворик!
- 42 Хотелось бы снижения цен на ЛОК для детей! Было время, когда билет на ЛОК стоил 50 рублей для детей, а сейчас экскурсия 200, а если интерактивная программа - то 300. Не у всех родителей есть такие деньги!
- 43 Все нравится!
- 44 Нет оформленного стенда внутри музея для информации.
- 45 Сейчас лето, в музее слышен звук стройки! Стройка ведется прямо напротив музея. Мы, как посетители, волнуемся за сохранность памятника культуры, ведь такие работы рядом с мемориальным домиком по закону должны быть запрещены! Там просто некуда разместить высокое здание, тем не менее оно строится, и общественность молчит. А как относится к строительству администрация ОМПУ?
- 46 Не очень нравится сайт: сложно искать информацию. Сложно понять, куда нажать, чтобы купить билет. Не все выставки и мероприятия освещены там в полном объеме.
- 47 Хотелось бы иметь возможность приобрести буклет с информацией о музее, а их нет.
- 48 Желательно обеспечить сотрудников микрофонами для проведения уличных экскурсий. Не все слышно на шумных улицах!

- 49 Большое спасибо за работу сотрудников музея! Очень душевно рассказывают, знакомят посетителей с творчеством Мамина-Сибиряка, сами очень увлечены делом!
- 50 Хотелось бы для посетителей поставить кулер с питьевой водой, хотя бы на летний период, и обеспечивать музей одноразовыми стаканчиками.
- 51 Хотелось , чтобы внутренний дворик музея был более приспособлен для отдыха людей.
- 52 Прекрасный музей, компетентные и профессиональные сотрудники, любящие свое дело. Хочется пожелать, чтобы выставочное пространство Музея продолжало функционировать, чтобы в Музее проходили мероприятия для детей и взрослых, чтобы Дом Певца Урала продолжал жить полноценной музейной жизнью!
- 53 Любим этот музей.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Улучшить уличную навигацию; установить больше указателей музея внутри Литературного квартала;**
- 2. Следить за открытостью информации о деятельности учреждения на сайте, внешних и внутренних стендах, городских афишах и рекламных площадках**
- 3. Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в холлах и залах;**
- 4. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды в помещении;**
- 5. Рассмотреть возможность добавления интерактивных спецэффектов и мультимедийного оборудования в рамках экскурсий;**
- 6. Решить вопрос со слышимостью во время проведения уличных экскурсий, при возможности снабдить экскурсоводов микрофонным оборудованием;**
- 7. Рассмотреть вопрос оборудования во внутреннем дворике зоны отдыха для посетителей.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Камерный литературно-музыкальный зал (Камерный театр)

Всего количество человек принявших участие в опросе: 272, из них 15 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 35. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Не очень вежливые смотрительницы нам попались. Как-то так огрызнулись, что отбили охоту идти в театр
- 2 Отличный театр! Кофе, хорошего кофе хочется добавить!
- 3 Маленькие туалеты :(
- 4 Все отлично, только хочется более приличного кафе
- 5 Старые туалеты(((
- 6 Добавить ассортимента в буфет. И столиков, а то хочется посидеть, не торопясь, но стыдно перед теми, кому не хватает места
- 7 Проверить систему вентиляции. В зале бывает то душно, то холодно
- 8 Очень маленький буфет. Можно ли как-то расширить?
- 9 ОТличный театр, но хочется привести в порядок уборные
- 10 Очень маленький буфет. И по площади и в плане выбора
- 11 нужен кулер с водой.
- 12 Буфет на троечку
- 13 На сайте очень сложно сориентироваться, чтобы что-то найти. Хотели купить билеты онлайн, пришлось идти на кассы.ру.
- 14 Всё отлично, но дамскую комнату нужно сделать по-больше
- 15 В зимнее время в зале есть сквозняки, и хотелось бы потеплее...
- 16 НЕинформативный сайт. Он стал лучше по сравнению с предыдущей версией, но найти на нем информацию по спектаклям практически невозможно!!
- 17 ремонт из 90-х, запах и состояние туалетов, а так же про одно название от буфета
- 18 Увы, инвалидам-колясочникам в театр путь заказан... лестницау не одолеть(
- 19 В туалете не было туалетной бумаги, да и вообще грязно, неуютно... такой классный театр, и такие уборные... грустно.
- 20 один минус: сломанные, скрипучие и неудобные сидения...
- 21 Кресла не совсем удобны. А в остальном все отлично.

- 22 плохой звук, главную героиню было практически не слышно. Прочитала отзывы трёхлетней давности, оказалось, что и три года назад со звуком были те же проблемы... Спектакль "Варшавская мелодия". Сцена выглядит неухожено, небрежно, очевидно давно не было ремонта. Имитация снега во время спектакля вызывала кашель у многих зрителей. А игра актёров прекрасна. Жаль, что фоновая музыка не позволяет ещё и слышать диалоги.
- 23 Очень приятный интерьер театра, удобный зал, но кресла неудобные... Мелкие и жёсткие.
- 24 Из пожеланий-оптимизация гардероба, затрудненный трафик)
- 25 Очень мало места в фойе. Буфет - малюсенький, туалет - тоже. В целом все уютно, почти по-домашнему и в то же время театрально. Но вспомогательные помещения все же очень хочется сделать попросторнее. Хотя, конечно, не знаю, как это реализовать... Может быть, хотя в летнее время открыть летнюю веранду на улице?
- 26 Один минус - трудно найти кто в конкретный день играет. Хочется знать героев сцены. Отмечайте, пожалуйста, это в программке.
- 27 Хотелось бы больше мероприятий, посвященных театру на площадке перед театром. Для детей, подростков. И рядом есть место для книг, также можно проводить тематические небольшие постановки на какие-то темы познавательные и хотелось бы День Книги - праздник для привлечения маленьких читателей))
- 28 Очень маленькие туалеты! Все отлично в целом, но туалет... ужасно((((
- 29 Буфет очень маленький и обслуживание медленное. А приходишь после работы, хочется перекусить... Можно ли как-то изменить это?
- 30 Камерный театр нуждается в ремонте
- 31 замечательный уютный театр
- 32 Повесить зеркала напротив гардероба
- 33 Все устраивает на 100 процентов
- 34 спектакли в 18.30 - это рано)) 19.00 куда удобнее.
- 35 Хотелось бы иметь возможность посещать спектакли с тифлокомментированием, чтобы они были в репертуаре.
- 36 Больше гастролей
- 37 Лучше уже некуда, очень уютный театр, всё на высоком уровне!
- 38 Сделать бесплатный кулер с водой
- 39 Здравствуйте. В зале порой бывает очень холодно.
- 40 Хотелось бы возвращения выступления музыкантов на балконе в фойе 2 этажа перед сеансом.
- 41 Сделать продажу билетов в интернете напрямую у вас, а не через сайт Кассир.ру
- 42 Все прекрасно, очень люблю спектакли в данном театре.
- 43 Предложений нет
- 44 Наилучшие пожелания дальнейшей успешной работы
- 45 Отлично
- 46 Всё устраивает
- 47 Все замечательно. Начиная с вешалки...люблю этот театр
- 48 Если можно, выпускайте больше общедоступных книг. Бюджетных, которые были бы доступны для покупки. Литературный Екатеринбург, Урал и Бажов, Урал и Мамин - Сибиряк, Урал и Ельцин, Урал и Жуков, Сказы Бажова в уральской литературе и так далее.

- 49 Расширить площади женского туалета. Слишком маленькое помещение для такого количества зрителей.
- 50 Сделать отдельный сайт для камерного театра, не связанный с музейным комплексом.
- 51 Увеличить выбор рекламной продукции. Повесить зеркала в фое напротив гардероба

- 52 Всё отлично!

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где условия доступности не позволяет сделать здание, привлекать сторонние организации для оказания таких услуг на постоянной основе.**
- 2. По возможности решить вопрос с пропускной способностью туалетных комнат;**
- 3. Повысить количество столиков в кафе. Если сделать это не позволяет конструкция помещения, рассмотреть вопрос оборудования летней веранды с установкой столиков (на теплое время года).**
- 4. Обеспечить возможность онлайн-покупки билетов через сайт, ekb.kassir.ru не обеспечивает продажу билетов;**
- 5. Повесить зеркала в гардеробе;**
- 6. Следить за открытостью информации о деятельности учреждения на сайте, внешних и внутренних стендах, городских афишах и рекламных площадках**
- 7. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды внутри помещения.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Екатеринбургский зоопарк"

Показатель оценки по организации: **96,53**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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	19	38	57
18-30	38	88	126
31-45	46	198	244
46-55	24	89	113
Старше 55 лет	9	54	63
База по столбцу:	136	467	603

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

1. Доступность услуг для инвалидов – 98,54

2. Открытость и доступность информации об организации социальной сферы – 97,63.
3. Доброжелательность, вежливость работников организации – 96,66.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 36. Рейтинг показателей по критериям оценки

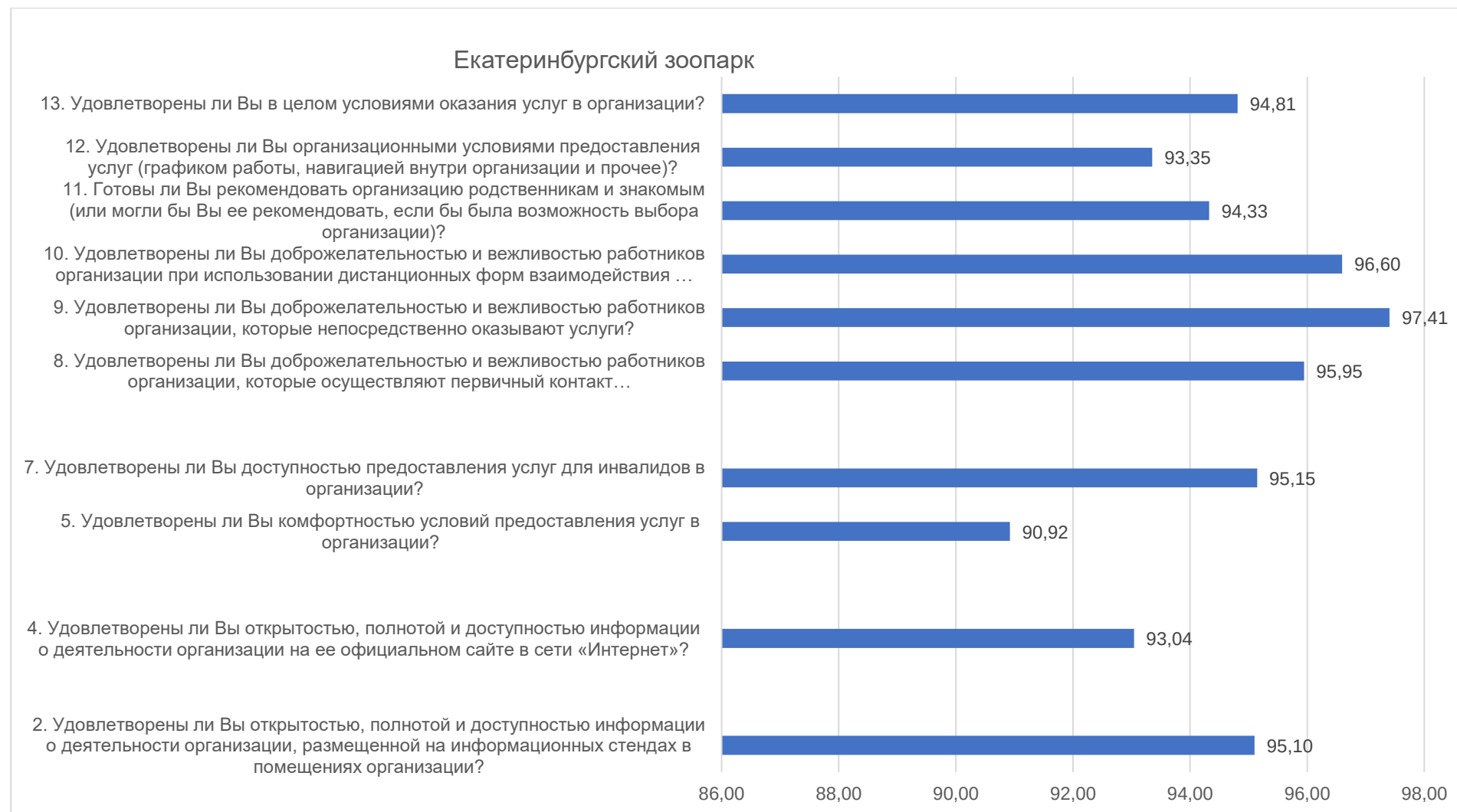
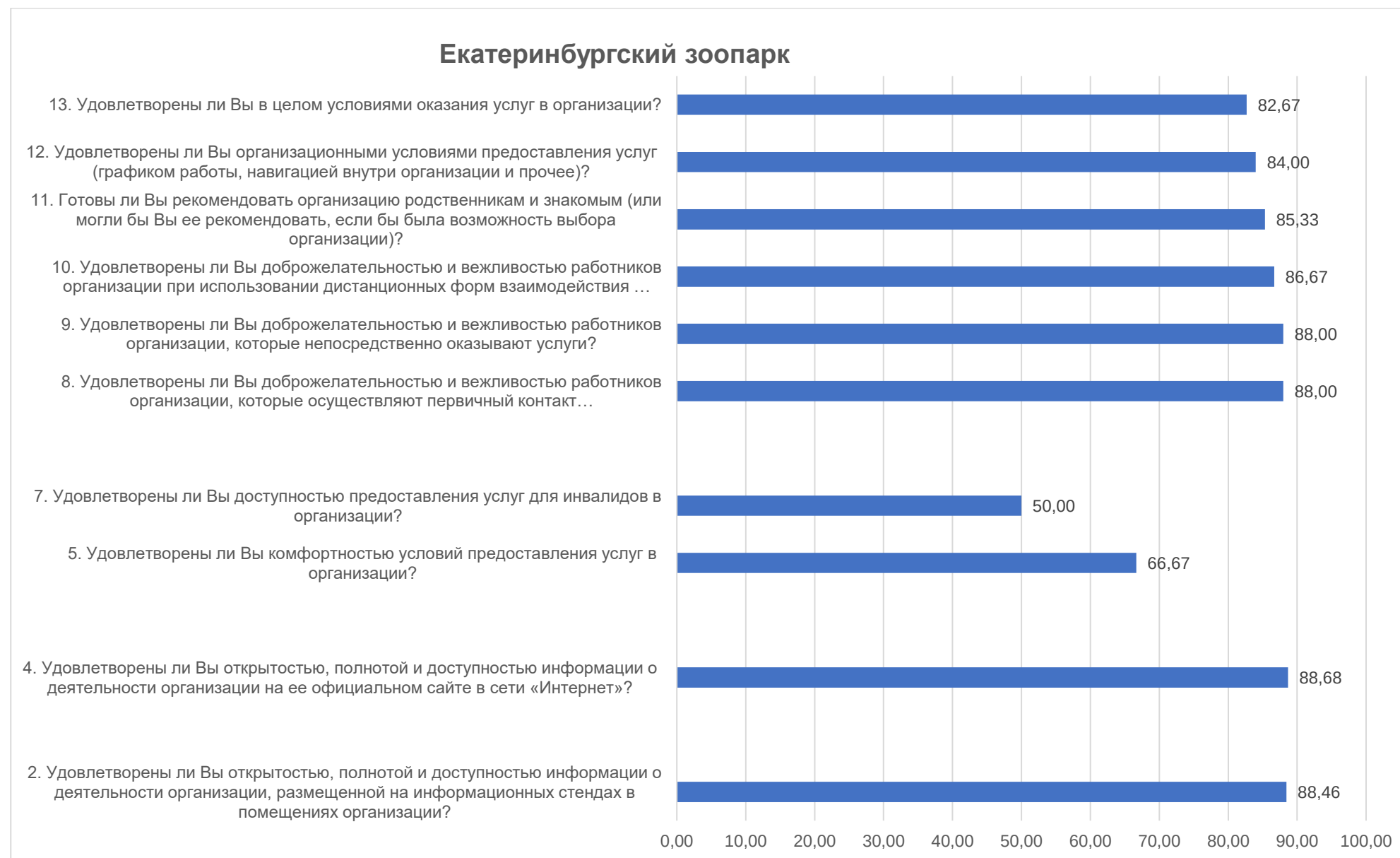


Таблица № 37. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 140) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Наш зоопарк конечно оставляет желать лучшего, очень жаль диких животных в малюсеньких вольерах и вид у некоторых болезненный, мне кажется и птицам и зверью нехватает ухода и многих видов раны
- 2 Условия содержания животных производят удручающее впечатление. Грязно, неуютно, тесно. Нет никакого желания ходить туда, хотя люди работают хорошие. Такое ощущение, что администрация вкладывается в благоустройство территории для посетителей, а не для животных, хотя по идее должно быть наоборот.
- 3 соотношение цена/разнообразие конечно не в пользу этого зоопарка.
- 4
 1. Парковки нет.
 2. Животные содержатся в маленьких вольерах, 1/3 из которых пустые (ладно, переход на лето и т.д., но аквариумы тоже пустые есть).
 3. В вольерах где обезьяны даже мисок с водой не было, про игрушки молчу вообще. Это основные моменты. Этот зоопарк я знаю более 30 лет, сотрудники стараются, вносят изменения, строят объекты, вольеры, но думаю все согласятся, что для такого количества питомцев данная площадь очень маленькая. Зоопарк давно нужно было перенести на более большую территорию.
- 5 Очень жалко в каких условиях, живут животные, клетки маленькие, интерьер тоже отсутствует, в клетке у белого тигра не было ни деревьев ни чего просто стены, а стекла заклеены наклейками в виде травы, жалко смотреть, про чистоту тоже относительно, потому что зоопарк большой и скорее всего просто физически не успевают.
- 6 не очень понравилось, что таблички на клетках животных - не понятно к какому животному иной раз относится (тк табличка посередине клеток), поэтому есть противоречие какое животное именно в этой клетке.
- 7 Растительность - не нравится, что все уличные павильоны заросли кустами так, что животных очень трудно увидеть. В некоторых местах детям до 120см вообще не видно ничего кроме куста перед клеткой.
- 8 Очень жалко животных, клетки тесные, полы каменные. В кафе цены показались завышенными, есть бесплатные туалеты, мороженое стоило 100 рублей, мы так и не купили. Слона безумно жалко, ходит ни деревьев, ничего. Зоопарку считаю не место в городе, лучше бы перенесли в другое место, где у животных было бы просторно.
- 9 Ещё бы вход свободный для многодетных был не один день в месяц, а как в Ижевском или Московском зоопарках в любой день... А куча многодетных семей в один день шокирует окружающих

- 10 я мама ребенка-инвалида, с коляской вообще невозможно подниматься на второй этаж. Пандусов нет
- 11 очень мало пандусов, коляску в павильоны затаскивали на себе, так ещё и в павильонах на второй этаж тоже пришлось тащить на себе, это главный минус.
- 12 Унылое место. Детям конечно зайдёт, но в целом очень убого всё выглядит и животных жалко. Если нет возможности содержать столько видов, сократите вдвое. Сделайте нормальные вольеры, светлые с выходами на улицу, чтоб животным было хорошо и посетителям удобно наблюдать. Сейчас просто жуть. Обезьяны сидят в полутьме, слониха Даша скоро повесится на собственном хоботе, одно порадовало белым медведем сделали красивый вольер с бассейном. Они кайфуют купаются, люди смотрят. Всем хорошо. Так должны содержаться все животные в зоопарке! Или чтоб заслужить такой вольер они должны вначале сдохнуть?
- 13 Про навигацию: написано, что есть контактный зоопарк, но мы его не нашли
- 14 У слона безумно воняет
- 15 Пора бы расширить площадь и создать более просторные, открытые вальеры, сделать всё тематично и красиво. А для этого пора бы переместить зоопарк из центра города на просторы.
- 16 были там прошлым летом не увидели половину животных , не было бегемота , слон так это вообще печально на него смотреть- самое несчастное животное там! В эту зиму вернулись снова и опять та же картина! Что то с белым тигром не так- он совсем истощалый(((Почему то пони всегда закрыты на них вообще не получается взглянуть! Детский аттракцион никогда не достроят? Много обезьян , а можно было бы добавить ещё кого-нибудь!
- 17 Недостаток зоопарка вижу в том, что маленькая территория.
- 18 Слона только жалко, не убрано и не озеленено у него.
- 19 Из минусов это слон. Вот по его виду начинаешь осозновать все тяготы жизни в не воле. Вид у слона ужасный. Администрация придумайте как решить эту проблему.
 1. Почему он весь в зеленке ?
 2. Его бетонная клетка выглядит как камера. Придумайте дизайн, занести дополнительные предметы для интерьера. У всех есть, а у слона нет.
- 20 хочу написать о кафе. Меню можно и побольше сделать, к еде претензий нет. Но вот кулинария, с конскими ценами... Пончик 100Р, кофе 300Р, мороженое 150Р. Сувенирка тоже так себе. Хочется пожелать администрации зоопарка лучше проработать сувенирную продукцию. Больше значков магнитов с собственными питомцами.
- 21 Многие вольеры обросли кустами и детям плохо видно. Вольеры с птицами с мелкой сеткой рабицей, через которую плохо видно(можно было частично остеклить).
- 22 Просим сделать что-то с условиями содержания слонихи. Воняет фекалиями, страшно смотреть на слониху, она бедная не знает чем себя развлечь. И так бетонный бункер, а тут ещё и слониху бросают на произвол. Ну неужели нельзя обеспечить ее брёвнами, мечами или чемнибудь, чем бы она могла заняться. Считаю, что у этого зоопарка огромный минус только в слонихе.
- 23 Из минусов очень неприятный запах, сложилось впечатление, что вальеры вообще не убирают.
- 24 Из минусов очень неприятный запах, сложилось впечатление, что вальеры вообще не убирают.

- 25 Очень запутанная навигация в зоопарке, не всегда можно найти нужное животное. Плюс павильоны не по видам животных, а сборная солянка. Рядом с млекопитающими живут рептилии и т.д.
- 26 Совершенно разочаровало кафе. Поесть нормально невозможно. Невкусно, дорого и противно.
- 27 Всё хорошо, но вот, например, в Московский зоопарк до 18 лет вход бесплатный. Может и у нас когда-нибудь так будет.
- 28 Детская площадка заслуживает отдельного описания . Красивые карусели и аттракционы. Касса. Входной билет 400 рублей . Отлично . В стоимость входит безлимит . Чтобы было понятно ,то карусели очевидно для малышей . Каково же было мое удивление ,что ребенок проходит только в сопровождении взрослого -отлично. Безусловно , трехлетний ребенок должен идти со взрослым ,но вот что за проход через турникет должны заплатить все это вообще идиотизм. Попыталась объяснить ,что на карусульке кататься Я не буду, только пройду с трехлетней дочерью,на что мне категорично заявили что я тоже себе должна оплатить этот безлимит только за проход. Ну это вообще уже. Неухоженные несчастные животные это отдельно . Но вот такие правила совершенно отбили желание к вам ещё раз приходить
- 29 Для маленьких детей не хватает стульчиков , чтобы можно было вставать и смотреть животных, которые расположены в верхних аквариумах (terrarium).
- 30 Зоопарку однозначно нужна новая территория!!! Невозможно смотреть на то, как грустно животным в этом безобразии!
- 31 Из минусов только депрессия слона. Беднягу держат в подземелье. И он (или она) все время смотрит в стену и раскачивается. Ведёт себя как самый обычный не в чем не повинный заключённый.
- 32 Можно наверное более чётко выстроить указатели движения для оптимального просмотра, потому что много людей путается.
- 33 Почему льгота для многодетных семей действует только в первое число месяца?!! На выходные этот день выпадает раз в несколько месяцев!
- 34 Сложно с парковкой (центр города). Не знаю, что можно с этим сделать, но это действительно проблема.
- 35 Фудкорт на 3 из 5
- 36 Сделать скидки на билеты
- 37 Все хорошо
- 38 Перенести зоопарк за город, чтобы животным было привольнее
- 39 Разнообразие и тематическая направленность товаров в сувенирной магазине зоопарка
- 40 Мне нравится всё как есть
- 41 Организовать подъем маломобильных граждан на площадки второго этажа снаружи павильонов.
- 42 Даже не знаю что улучшить.
- 43 Переезд на большую площадь, лучше за городом, современные просторные вольеры для животных, большая парковая зона.
- 44 Пушкинская карта. Больше дней для многодетных

- 45 Сделать цены примерно 100 рублей потому-ЧТО ОЧЕНЬ ДОРОГО.
(Если будет ещё 1 каракал назовите его шлёпа)
А вообще нам очень понравилось
- 46 Очень жарко в помещении К
- 47 Сделать еду более доступной.
- 48 Все хорошо
- 49 Все замечательно
- 50 Расширить ассортимент питания в кафе зоопарка
- 51 Нужно сделать курилку
- 52 Все хорошо
- 53 Уровень условий на высоте
- 54 Обеспечить пандусами все павильоны.
- 55 Сделать каждый участок бесплатным, даже напитки и вкусоности
- 56 Увеличение площади вальеров для животных и птиц.
Увеличение количества бабочек.
- 57 Хотелось бы видеть животных за стеклянными ограждениями, антибликовых окон очень не хватает, в солнечную погоду очень сложно что-то разглядеть
- 58 На входе Общий стенд с местонахождением животных внутри зоопарка!
- 59 Все хорошо
- 60 Невозможно воспользоваться лифтом (не работает), что ограничивает объем информации, которую можно было бы получить в зоопарке(((. Часто посещаем Вашу организацию. И зимой и летом. Все очень нравится! Но вот лифты(((
- 61 Все отлично.
- 62 Почините лифт для колясочников, мы очень хотим к вам ходить, но не можем . Везде, где указано нет, это из-за отсутствия доступной среды для колясочников, не работает лифт.
- 63 Наша семья благодарна Зоопарку за особое, бережное, внимательное и тёплое отношение к детям- инвалидам.Ваши занятия всегда интересны, познавательны и увлекательны!!!
- 64 Все хорошо, Территория доброты.
- 65 Все просто супер
- 66 Было очень здорово! Животные содержатся хорошо! Единственное было душно и животным было жарко.

- 67 Каждое утро иду мимо зоопарка на работу. Горы мусора на входе ти вдоль ограды!!! Урны переполнены, пластик в газонах, это же ваши посетители делают. Добавьте урны, добавьте ночного дворника, ну это же просто отвратительно!!! Центр города! ВСЕ ЖЕ ЭТИ ТОЛПЫ ЛЮДЕЙ ИДУТ ПЛАТНО!!!
- 68 Увеличить площадь
- 69 Обновление сайта чаще
- 70 В стеклянных вольерах отсвечивает свет от противоположных окон, приходится прислоняться к стёклам и закрываться руками, что естественно влияет на их чистоту.
- 71 В игровой комнате побольше игрушек.
- 72 Зоопарк очень изменился, в лучшую сторону! Так держать!
- 73 Побольше разных животных
- 74 Все хорошо
- 75 Здравствуйте! Мы пришли в день рождения , на программу день рождения.
Зал совсем не праздничный, сфотографироваться получилось только на фоне цветка в горшке. Понятно что цена 1000 р , не дорого совсем, малышам 1-2 года эмоций много , места мало в кабинете именно вокруг стенда .. Как то не такого ожидала я , я мама именинника..
Надо сделать фотозону с шарами , отдельный кабинет с ремонтом , чтоб были детские игрушки в виде кроликов, петухов, игуан, попугаев , цыплят и тп, по возможности их можно было б приобрести, зону тут же чаепития , (в кафе нам не удобно было идти , мы не пошли) , чтоб и аниматора можно было пригласить , задумка конечно классная день рождения в зоопарке, но атмосфера именно в кабинете не располагает , дети малыши им интересно было..
Надо афишировать что вы продаете билеты не только на вход , но и экскурсии и программы ...
Может я конечно много чего написала , ну наш зоопарк я люблю , всегда и в детстве и щас с детьми мы ходим смотрим на зверушек..
Процветания вам зоопарк, ремонта там где его давно не было , чтоб глаз радовался!
- 76 Много свободных вальеров, которые были ранее заняты (объясняется тем, что животное погибло) Возможно доступная информация, как содержатся животные!?
- 77 Побольше бы разнообразия животного мира.
- 78 Расширение территории
- 79 Отреставрируйте скульптурные композиции выдр, пожалуйста.
- 80 Все классно, территорию бы вам побольше
- 81 Удачи.
Опрос можно сделать более развёрнутым.
Спасибо за работу.
- 82 Парковка
- 83 Мало обозначений - курение запрещено

- 84 Давать больше времени на работу.
До 17:00 это маловато надо хотябы до 18:30.
- 85 Можно сделать контактную зону, больше фотозон интересных для детей. Ну и вольеры как-то увеличивать, лучше меньше Животных, но в более свободных условиях .
- 86 Я хочу сказать о зверях. Хочется, чтоб у всех были свои прудики с водой, чтоб в жару им было где побултыхаться!
- 87 Увеличить площадь зоопарка
- 88 Больше мест для сидения.
- 89 Всё нравится.Спасибо!
- 90 Размещение больше информации(фото-видео) о питомцах, о коллекции зоопарка, критериях подбора животных и т.д. на оф. ресурсах зоопарка(группах, сайте)
- 91 Для зоопарка нужна большая площадь, а не 2 кв. м. в центре города.
- 92 Прекрасный. Зоопарк
- 93 Зоопарк классный, дети в восторге!!!
- 94 Оборудовать зону для курящих отцов
- 95 Убрать из центра города
- 96 многодетным и студентам можно сделать посещение зоопарка несколько раз в месяц, а не 1 числа каждого месяца))
- 97 Выдавать карту зоопарка или печатать карту зоопарка на обратной стороне билета
- 98 Парковочных мест добавить
- 99 Меня все устаивает.
- 100 Мало кто знает о том, что есть кружки в зоопарке, что летом можно прийти в зоопарк в качестве волонтера. Побольше информации распространять по школам, через родительские комитеты.
- 101 Выдавать карту зоопарка, чтобы не искать животных
- 102 По больше разных видов животных и новых больших вольеров для амурских тигров.
- 103 Перенести зоопарк из центра и увеличить его площадь. Иначе нет комфорта: машины мешают, животных жалко (у них нет пространства и они забиты в угол), из-за маленькой территории и большого количества посетителей тяжело передвигаться и смотреть на животных, нет живописности - клетка на клетке и все
- 104 Лучше сделать зоопарк, где животные не в вольере, а на свободном выгуле. А люди смотрят на животных в отдалении, может даже из клетки, в привычной для них среде.
- 105 Так держать!)
- 106 Переехать в большую зелёную зону

- 107 Отличное место, множество животных на не большой территории. Всей семьей очень любим посещать вас.
- 108 Нужно были приобрести 14 билетов. Пришлось трижды оформлять покупку, что неудобно.
- 109 Хотелось бы увидеть всех животных, т.к. некоторые прятались или спали
- 110 Нам всегда у вас нравится на анималотерапии. Хотелось бы ещё покормить животных и знать, как за ними ухаживать, если дома таких решим завести
- 111 Разработать более широкие описания прайсов на услуги с фото
- 112 Увеличить поток рекламы о существовании в зоопарке экскурсий, в том числе экскурсий по контакту с животными. Узнали совершенно случайно через сарафанное радио)
- 113 Хотелось бы, что внутри павильонов было больше подставок для маленьких детей рядом с высокими вольерами.
- 114 Не совсем удобно ориентироваться и понимать, что уже прошли, ничего ли не упустили, но возможно это проблема в нашем неумении ориентироваться.
Было бы прекрасно, если бы была возможность отдельно посещать здание для контактного общения с животными, чтобы не оплачивать вход во весь зоопарк.
- 115 Скамеечки нужно ещё и мусорки
- 116 По возможности расширить территорию зоопарка, создать более естественные для животных условия. На больших птиц, больших животных прямо жалко смотреть, как они ютятся в клетках. Сотрудники зоопарка отзывчивые, отлично рассказывают про животных, ребенку очень понравилась экскурсия
- 117 Все хорошо
- 118 Вернуть бесплатный вход многодетным семьям. Или как в Москве: дети бесплатно, взрослые по билету
- 119 Все хорошо
- 120 Больше скамеек
- 121 Больше зеленых насаждений
- 122 установить кондиционеры в помещениях
- 123 Хотелось бы видеть более лучшие условия размещения для животных, обновленную воду, отсутствие уже грязных и долго используемых игрушек.
- 124 Активнее информировать о себе в интернет-пространстве и СМИ
Зоопарк замечательный же у вас! До сих пор часто сталкиваюсь с мнением, что зоопарк для того, чтобы зверей за деньги показывать...
- 125 Убрать аттракционы
- 126 всё хорошо. Сделать логистику по-понятнее

- 127 Почаще производить уборку в вольерах снабдить территорию стендами описывающими местонахождение животных, установить автомат с питьевой водой, поставить бесплатную игровую площадку, установит лавочки у вольера с белыми медведями, ввести практику бесплатных экскурсий хотя бы пару раз в неделю
- 128 Необходимы более просторные вольеры для многих животных, зоопарку необходим переезд из тесного центра города, в остальном все очень хорошо.
- 129 затрудняюсь ответить
- 130 Не некоторых вольерах остались таблички 'звери переведены в зимние вольеры', а на зимних (там, где переведены в летние) - нет ничего. И не понятно - или зверя не видно, или он в другом месте.
- Лемурчиков кошачьих пониже бы, очень высоко поселили.
- 131 Все условия оказания услуг полностью меня удовлетворяют. С помощью интернета я узнаю что то новое, что происходит в зоопарке или об их новых жителях, после чего хочется сходить туда еще и еще раз.
- 132 Больше информации об обитателях зоопарка: давать не только общую информацию (например, вид животного, семейство), но и индивидуальную - год рождения животного, место рождения, кличка, особенности характера и привычки), чтобы было интересней.
- 133 Всегда очень приветливые и вежливые сотрудники, интересные лекции и экскурсии. Работают энтузиасты и профессионалы, увлечённые своим делом. И хотя очень маленькое пространство, огромное разнообразие видов животных. И о том, что их любят и лелеют, говорит их плодовитость в условиях неволи. Благодарю.
- 134 Выделить зоопарку большую территорию, чем сейчас
- 135 Больше кулеров с водой, особенно летом
- 136 Всё отлично. Очень устраивает всё.
- 137 У слона отсутствует вода! Обязательно проверьте и исправьте ситуацию!
- 138 Перенос зоопарка за черту города с целью улучшения содержания животных
- 139 В магазине сувениров хочется купить именно сувениры с животными зоопарка
- 140 С детьми хорошо проводим время

Недостатки

Несмотря на высокие оценки по критериям, в текстовых ответах посетители написали много замечаний. Многие обозначенные претензии, по мнению респондентов, могут быть устранены сменой локации зоопарка на загородную просторную площадь.

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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 38. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?	2.Нет	9,08
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте	2.Нет	6,96
12. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг	2.Нет	6,65

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

1. Неудовлетворенность комфортностью.
2. Неудовлетворенность полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте организации.
3. Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг.
4. Неудовлетворенность доступностью для инвалидов.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. **Обеспечить доступность для инвалидов с обустройством пандусов и специального оборудования в труднодоступных местах. Контролировать исправность лифтов для колясочников.**
2. **Разместить на сайте информацию о доступности объектов и услуг для лиц с ограниченными возможностями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и с ментальными особенностями.**
3. **Поддерживать чистоту внутренней и прилегающей территории.**

4. Своевременно размещать информацию на сайте и стендах об изменениях, перемещении питомцев, навигации по территории.

Рекомендуется также изучить **все отзывы**, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский театр юного зрителя"

Показатель оценки по организации: **90,49**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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	53	98	151
18-30	20	45	65
31-45	45	146	191
46-55	19	96	115
Старше 55 лет	19	69	88
База по столбцу:	156	454	610

Особенностью порядка оценки ТЗКО является условие, что в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 к **театрально-зрелищным и концертным организациям** не применимы критерии 2 (Комфортность), 4 (Доброжелательность) и 5 (Удовлетворенность условиями оказания услуг). Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
3. Доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям: 2 (Комфортность), 4 (Доброжелательность) и 5 (Удовлетворенность условиями оказания услуг) – рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Как показало исследование, данное учреждение в целом позитивно оценивается своими посетителями. Показатели по критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 98,61.
3. Доступность услуг для инвалидов – 82,36.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 39. Рейтинг показателей по критериям оценки.

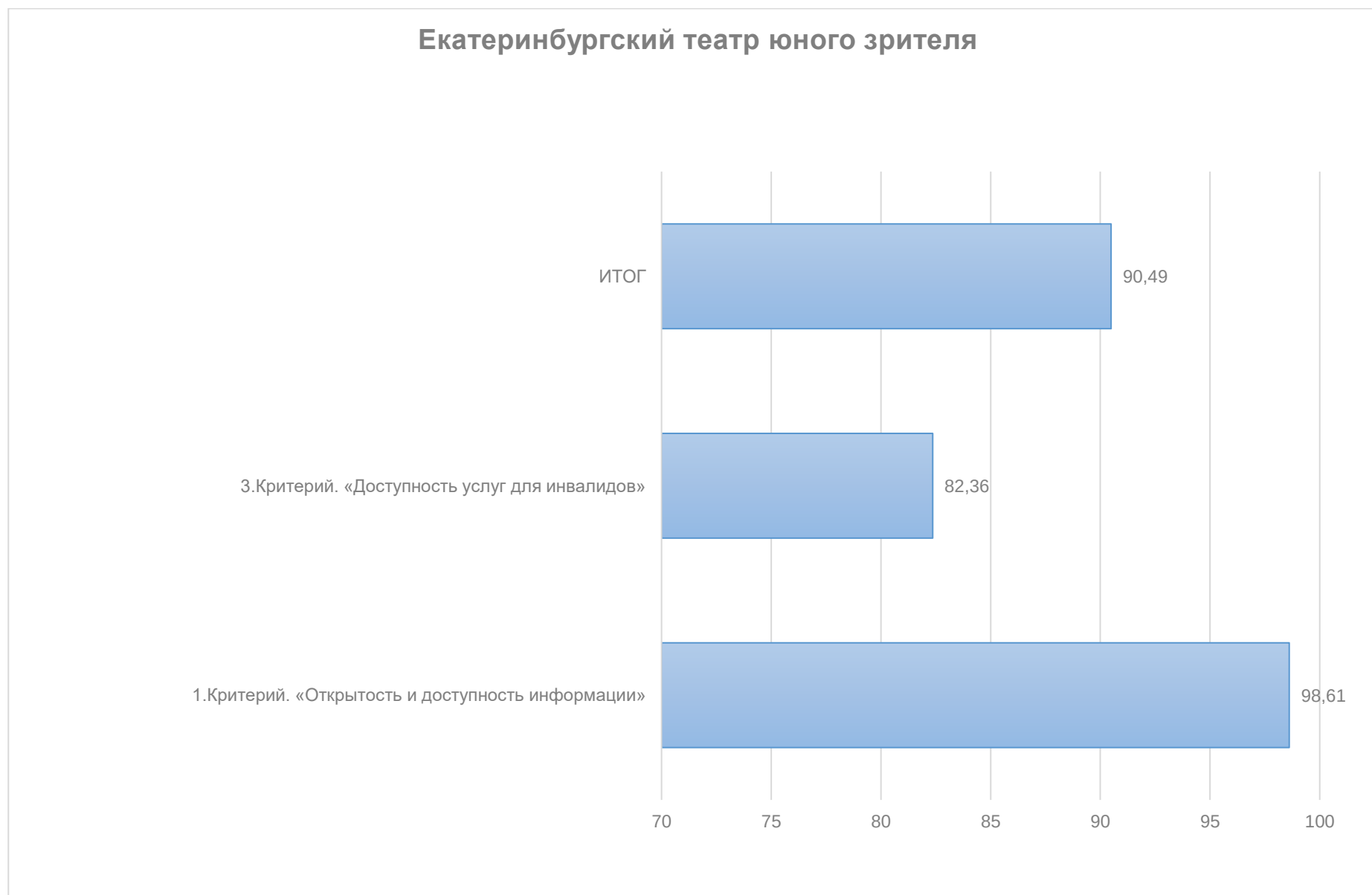
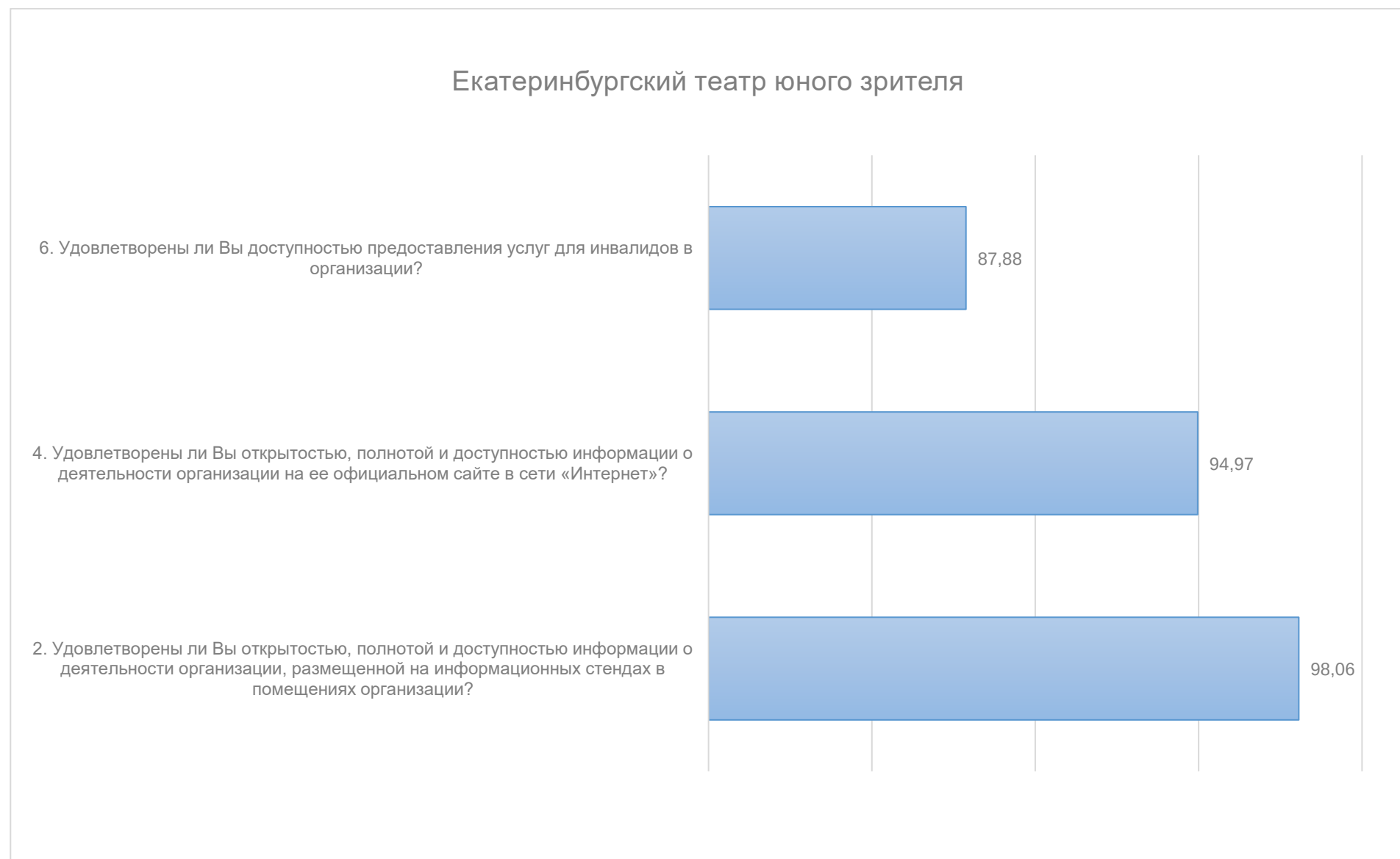


Таблица № 40. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 250) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

По просьбе руководства организации ответы разделены по возрастным категориям и указан пол респондента. Обычно ответы опроса не дифференцируются по принадлежности, чтобы сохранить объективность и равную значимость ответов.

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

Вопрос 7. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

	Текстовые ответы	Пол	Возраст
1	цены в буфете спустите	Женский	Моложе 18 лет
2	Всё отлично, но зал не очень большой	Женский	Моложе 18 лет
3	Бесплатная еда!!	Женский	Моложе 18 лет
4	Сделать сцену про постучись в мою дверь	Женский	Моложе 18 лет
5	Все норм	Мужской	Моложе 18 лет
6	Всё хорошо	Мужской	Моложе 18 лет
7	все отлично!! Люблю ваш театр;)	Женский	Моложе 18 лет
8	Люблю ваш театр	Мужской	Моложе 18 лет
9	Трепетное отношение, работа с любовью.	Женский	Моложе 18 лет
10	Собрать деньги	Мужской	Моложе 18 лет
11	Да		Моложе 18 лет
12	Развитие системы оповещений	Мужской	Моложе 18 лет

13	Всё отлично, предложений нет.	Мужской	Моложе 18 лет
14	Хз	Мужской	Моложе 18 лет
15	все круто	Женский	Моложе 18 лет
16	Все топ	Мужской	Моложе 18 лет
17	Все Окей	Женский	Моложе 18 лет
18	Все круто!	Мужской	Моложе 18 лет
19	все чудесно!	Женский	Моложе 18 лет
20	Ознакомление с актерским составом, длительностью спектакля и наличием/отсутствием антракта не очень удобно. Было бы лучше, если бы это было указано на странице каждого спектакля	Женский	Моложе 18 лет
21	Все нормально	Мужской	Моложе 18 лет
22	Подешевле цены в буфете сделать	Мужской	Моложе 18 лет
23	Сделать парковку	Женский	Моложе 18 лет
24	Все нравится	Мужской	Моложе 18 лет
25	Меня все устраивает	Женский	Моложе 18 лет
26	Все прекрасно	Женский	Моложе 18 лет
27	Больше спектаклей	Женский	Моложе 18 лет
28	все хорошо	Женский	Моложе 18 лет
29	тюз топ	Женский	Моложе 18 лет
30	ТЮЗ лучший	Женский	Моложе 18 лет
31	Сделать театр доступным для всех людей, включая людей с инвалидностью	Мужской	Моложе 18 лет
32	Че	Женский	Моложе 18 лет
33	Там спрашивали отом что надо помогать Своим родным и делать всё сам или сама.	Мужской	Моложе 18 лет
34	Всё прекрасно	Женский	Моложе 18 лет
35	Всё хорошо	Мужской	Моложе 18 лет
36	Незнаю, мне норм	Мужской	Моложе 18 лет
37	Всё было отлично	Женский	Моложе 18 лет
38	Вежливый персонал	Женский	Моложе 18 лет

39	Нету всё итак отлично	Мужской	Моложе 18 лет
40	Новый сайт	Женский	Моложе 18 лет
41	Всё прекрасно, менять ничего не нужно!	Женский	Моложе 18 лет
42	Проводить больше спектаклей, в последнее время не получается купить билеты на интересные спектакли и нужные места	Женский	18-30
43	Их нет	Женский	18-30
44	все замечательно, с проблемами при посещении не сталкивалась	Женский	18-30
45	все устраивает	Мужской	18-30
46	Всем доволен	Мужской	18-30
47	Требуется, чтобы голоса актеров были четкими и слышными с далекого расстояния (существуют технологии, которые данную проблему решают (микрофон, например)).	Мужской	18-30
48	Всё хорошо	Мужской	18-30
49	нравится очень	Женский	18-30
50	ВСЕ ПРЕКРАСНО	Мужской	18-30
51	Всё здорово	Женский	18-30
52	Все отлично	Мужской	18-30
53	Увеличить количество посадочных мест в буфете.	Женский	18-30
54	Новый сайт	Женский	18-30
55	здорово все	Мужской	18-30
56	Всё хорошо	Женский	18-30
57	все отлично	Женский	18-30
58	Я довольна!!!!	Женский	18-30
59	Мне все нравится!!!	Женский	18-30
60	Все хорошо	Женский	18-30
61	Хочется, чтобы была возможность устраиваться в театр не только выпускникам театрального института, но и уже действующим артистам, которые хотят работать в вашем театре. Например, проводить кастинги, выкладывать информацию о них в интернете, а не просто приходить в театральный институт и набирать артистов там!)	Мужской	18-30
62	Новый сайт	Женский	18-30
63	Новый сайт	Женский	18-30

64	Не очень удобная навигация при заказе билетов на сайте: нельзя выбрать спектакль и узнать, на какие даты есть билеты. Приходится листать афишу, в каждую дату/время, когда спектакль идет, заходить и уже там узнавать, есть ли билеты. Если билетов нет, переходить далее по афише. Очень неудобно.	Женский	31-45
65	все приемлемо	Мужской	31-45
66	Все хорошо	Женский	31-45
67	Провести беседу с капельдинерами на вежливость, извиняюсь, но назову их злые собаки	Женский	31-45
68	паркомат на верхней парковке	Мужской	31-45
69	Удовлетворительно	Женский	31-45
70	все отлично	Женский	31-45
71	мешают опоздавшие проходя на свои места после 3 звонка.	Мужской	31-45
72	Отсутствуют	Женский	31-45
73	Более информативность о проходящих концертах и выступлениях и постановках спектаклей	Мужской	31-45
74	Все отлично!	Женский	31-45
75	Всё хорошо	Женский	31-45
76	Лучший театр!	Мужской	31-45
77	Установить в нескольких местах автоматы с кофе Продавать подарочные сертификаты или билеты с открытой датой Сделать экскурсию по театру. Чтобы зритель мог узнать историю театра, интересные факты, зайти в гримёрки, на сцену.	Женский	31-45
78	Все хорошо	Женский	31-45
79	Побольше информации о предстоящих спектаклях в школах хотелось бы видеть	Женский	31-45
80	Все хорошо, замечательный коллектив. Желаю развития и новых творческих вершин	Мужской	31-45
81	Все прекрасно, очень любим ваш театр.	Женский	31-45
82	Оплата парковки внутри здания, а не на другом этаже парковки	Женский	31-45
83	все устраивает	Женский	31-45
84	Все замечательно	Женский	31-45
85	Всё замечательно	Женский	31-45
86	Очень бы хотелось вечерние детские спектакли. На многие не попасть, так как они днем или утром (а родители работают).	Женский	31-45

87	Все устраивает	Женский	31-45
88	Здравствуйте. Хотелось бы иметь возможность купить билет за день, два. А не только бронирование за месяц, так как потом на желанный спектакль мест нет(	Женский	31-45
89	Сделать современную фотозону у входа	Женский	31-45
90	Все замечательно!	Женский	31-45
91	Мне все нравится	Женский	31-45
92	Вы большие молодцы, так держать!	Женский	31-45
93	Все устраивает	Женский	31-45
94	Больше билетов выделять на школы, в особенности на значимые спектакли.	Женский	31-45
95	Все отлично, спасибо	Женский	31-45
96	хорошо все	Мужской	31-45
97	все удовлетворительно	Мужской	31-45
98	качество обслуживания хорошее	Мужской	31-45
99	Все хорошо	Женский	31-45
100	Наличие бесплатной парковки	Женский	31-45
101	отлично	Мужской	31-45
102	Для детей до 5 лет не удобно посещать уборную. Раковины высоко, С/У только для взрослых	Женский	31-45
103	Давать постоянным зарегистрированным на сайте зрителям некоторый рейтинг, чтобы была возможность удалённого (из дома по интернету) выбора мест на спектакли. (Встречалась с тем, что в кассе кассир предлагает билеты, которые не отображаются , если бы бронировала через сайт) .На хорошие детские спектакли в частном порядке практически очень сложно "выловить" билеты на хорошие места.	Женский	31-45
104	Нравится всё.	Женский	31-45
105	все чудесно	Мужской	31-45
106	Больше рекламы спектаклей	Женский	31-45
107	Все здорово! Сохраните коллектив	Мужской	31-45
108	Всё хорошо	Женский	31-45
109	Всё прекрасно	Женский	31-45
110	Все отлично!	Женский	31-45
111	Организовывать конкурсы для детей с ОВЗ	Женский	31-45

112	Все устраивает	Женский	31-45
113	На мой взгляд все очень хорошо		31-45
114	Увеличить время антракта или количество персонала в буфете. Никогда не хватает времени.	Женский	31-45
115	Всё отлично, спасибо!	Женский	31-45
116	Все прекрасно!	Женский	31-45
117	Всё нравится. Считаю организация выполняет свою функцию хорошо.	Женский	31-45
118	Продавать билеты частным лицам, а не только организациям	Женский	31-45
119	удовлетворительно	Женский	31-45
120	Знать репертуар на несколько месяцев вперёд	Мужской	31-45
121	Лучший театр!	Мужской	31-45
122	Мне всё нравится. Мои дети в восторге от спектаклей.	Мужской	31-45
123	Все устраивает	Женский	31-45
124	сделать tlg-канал	Мужской	31-45
125	Мне все очень нравится	Женский	31-45
126	Хорошо	Женский	31-45
127	Все хорошо	Женский	31-45
128	Очень сложно купить билеты. Оставлять больше билетов для зрителей, не отдавать все распространителям.	Женский	31-45
129	Хотелось бы больше детских спектаклей, тяжело достать на них билеты	Женский	31-45
130	Когда билеты появляются на сайте организации, то значительная их часть уже недоступна для заказа. Всегда покупаешь по остаточному принципу...	Женский	31-45
131	Очень рады вашим спектаклям. Спасибо.	Женский	31-45
132	Спасибо коллективу театра! Внимательное, доброе отношение сотрудников! Высокий профессионализм актеров и постановщиков!	Женский	31-45
133	Чудесный театр, всегда все устраивало, спасибо	Женский	31-45
134	Невозможно купить билеты, бронируют почти все в первые дни открытия продаж, не всегда понятно, когда начало.	Женский	31-45
135	Не успеваем купить билеты, чтобы ходить семьёй, улучшить бы оповещение о появлении билетов	Женский	31-45
136	мы не можем заказать групповые билеты. Сколько раз звонили-перенаправляли то на одного, то на другого. Как или с кем можно договариваться по групповым заявкам.	Женский	31-45

137	Сделать больше спектаклей для 18+	Женский	31-45
138	Невозможно приобрести билеты даже только только после анонса нового расписания на будущий месяц. Остаются доступны только последние ряды! Хочется вдвоём с ребёнком посмотреть Золотой Ключик, Бременские музыканты и тд... мест всегда нет! Полагаю, что бронируют сразу на групповые посещения, но это абсолютно не даёт возможности приобрести билеты «розничным» зрителям!	Женский	31-45
139	Аудио-гид по пространству внутри театра, аудио реклама в кассах	Мужской	31-45
140	Дни открытых дверей для школьников	Женский	31-45
141	Пусть билеты будут доступны для покупки на сайте, как в других театрах. А то вообще невозможно билеты купить	Женский	31-45
142	услуги оптимальны, главное - уют и классные спектакли	Женский	31-45
143	Антракт чуть длиннее по времени	Женский	31-45
144	Добрый день. У меня один вопрос: хотела приобрести билеты для посещения театра семьёй, заходила на сайт сразу же после объявления о продаже билетов, ни в одно из случаев в продаже не было билетов ни в первых рядах, ни в середине, к продаже через сайт только билеты на последний ряд. Можно ли организовать продажу билетов через сайт не только на последний ряд?	Женский	31-45
145	Все отлично	Женский	31-45
146	В последнее время стало невозможно приобрести билеты на спектакли. Как только обновляется афиша, билеты разобраны на перекупов. Раньше были постоянными посетителями, теперь не можем приобрести билеты, особенно обидно за премьеры.	Женский	31-45
147	Все очень хорошо!!! Полностью удовлетворена деятельностью театра! Спасибо за труд всей большой команде!	Женский	31-45
148	Иногда билеты достать на тот или иной спектакль невозможно. Когда открывается новый месяц на продажу, билетов уже нет. Большая просьба, оставляйте, пожалуйста, больше билетов не для бронирования и на сайте указывайте ориентировочные даты, когда будут открыты продажи на новый месяц, чтобы хотя бы один шанс был приобрести билеты	Женский	31-45
149	Очень нравятся спектакли с тифлокомментированием. Спасибо театру за то, что приглашаете необходимого специалиста и незрячих посетителей. Для нас это очень важно "увидеть" полную картинку происходящего!	Женский	31-45
150	Почему сопровождающий инвалида покупает себе билет за пол стоимости не так уж часто и к вам и ездим. Нельзя ли отменить. В Крыму все бесплатно.	Женский	31-45
151	Всё супер	Женский	31-45
152	Расширить посадочные места в кафе	Женский	31-45
153	Современный сайт	Мужской	31-45
154	Больше современных постановок	Женский	31-45
155	ВСЁ ХОРОШО	Мужской	31-45

156	Все устраивает	Мужской	31-45
157	Сейчас неудобный сайт хотелось бы новый.	Женский	31-45
158	Усовершенствовать сайт	Мужской	46-55
159	Всё хорошо	Женский	46-55
160	Всё нравится)		46-55
161	Они знают своё дело	Мужской	46-55
162	все ок	Мужской	46-55
163	через кассу хотелось бы купить билеты на спектакли.	Женский	46-55
164	Чтобы билеты были более доступными.	Женский	46-55
165	Нет. Все хорошо.	Мужской	46-55
166	Отлично	Женский	46-55
167	Пока всё устраивает	Женский	46-55
168	Больше рекламы в сми (радио) о спектаклях, премьерах театра повысит уровень лояльности.	Женский	46-55
169	Ничего предложить не могу, поскольку мне все очень нравится! Замечательное учреждение, отличный репертуар, классные актеры!!! Спасибо всем!	Женский	46-55
170	предложений нет	Женский	46-55
171	Все отлично! Получила удовольствие от посещения)	Женский	46-55
172	Отлично	Мужской	46-55
173	хорошо	Женский	46-55
174	Хотелось бы, чтобы репертуар был шире. Очень любим театр, но почти все посмотрели	Женский	46-55
175	Вы все отлично делаете! Успехов!	Женский	46-55
176	Всё устраивает	Женский	46-55
177	Мы очень благодарны.	Женский	46-55
178	Творческих успехов! Больше интересных спектаклей!	Женский	46-55
179	Все устраивает.	Женский	46-55
180	Все замечательно!!!	Женский	46-55
181	Побольше спектаклей для подросткового возраста.	Женский	46-55
182	поддерживать качество работы театра на таком же высоком уровне как сейчас	Женский	46-55

183	Лучше некуда)	Женский	46-55
184	Все устраивает	Женский	46-55
185	прекрасный театр	Женский	46-55
186	Организация и проведение конкурса театральных постановок с дальнейшей возможностью включения победителей в спектакль (массовка, например)	Женский	46-55
187	ТЮЗ - прекрасное время отдыха дотя души! Спасибо всем всем, кто работает в театре!	Женский	46-55
188	Все предельно информативно и комфортно. Благодарю Вас!	Женский	46-55
189	Все устраивает, один из самых комфортных и доброжелательных к зрителю театров Екатеринбурга	Женский	46-55
190	Процветания любимому театру!	Женский	46-55
191	так держать! успехов!	Женский	46-55
192	прекрасно	Женский	46-55
193	Продолжайте в том же духе	Женский	46-55
194	Больше спектаклей по программе литературы	Женский	46-55
195	Замечательный театр, грамотный персонал, артисты высокого уровня. Большое спасибо за труд.	Женский	46-55
196	все понравилось	Мужской	46-55
197	всё нравится, так держать	Женский	46-55
198	Сделать парковку у театра БЕСПЛАТНОЙ	Женский	46-55
199	велопарковку	Женский	46-55
200	все удовлетворяет	Женский	46-55
201	Увеличить количество спектаклей для школьников в выходные дни для посещения спектаклей семьей.	Женский	46-55
202	В малом зале , во время спектакля легкая дымка, лично у меня , вызывает кашель	Женский	46-55
203	Всё очень хорошо. Предложений нет	Женский	46-55
204	Что бы дальше развивались.	Женский	46-55
205	Тюз обожаем! Невозможно купить билеты, все разбирают оптовики, хочется, чтобы немного оставляли и нам, индивидуальным и любящим театр, зрителям!	Женский	46-55
206	Отремонтировать буфет, улучшить ассортимент	Женский	46-55
207	Необходимо обеспечить доступность билетов в кассах для инвалидов не на последних рядах и самых крайних одинарных местах по краям зала, а на первых 6 рядах.	Женский	46-55

208	Я прям с детства люблю вас. Теперь вожу внука. Всё отлично и мне нравится. Удобное расположние(очень). Никаких сюрпризов с актёрами в постановке, как бывает у праздничных новоделов в экспо. Процветания вам и удовольствия нам. Внуку 4 года, для него не очень много выбора. Возможно только в этом заключается моё пожелание.	Женский	46-55
209	Все устраивает	Женский	46-55
210	участие артистов, специалистов ТЮЗа в выездных, значимых для Екатеринбурга и Свердловской области мероприятиях	Женский	46-55
211	Замечательный театр, талантливые актеры!	Женский	46-55
212	Все очень хорошо!	Мужской	46-55
213	Всё отлично!!!	Мужской	46-55
214	не могу сказать	Женский	Старше 55 лет
215	Слишком маленький буфет,скудный ассортимент в буфете,длительное ожидание запуска	Женский	Старше 55 лет
216	Все хорошо.	Мужской	Старше 55 лет
217	Афиши ярче делать	Мужской	Старше 55 лет
218	Спасибо за сотрудничество!	Женский	Старше 55 лет
219	вроде все хорошо	Женский	Старше 55 лет
220	Можно иногда спектакли часа в 3 делать? Не вечерние, и не совсем утренние.	Женский	Старше 55 лет
221	Меня всё устраивает. Спасибо!	Женский	Старше 55 лет
222	Всё нравится	Женский	Старше 55 лет
223	Активной работой ТЮЗа, его сотрудниками и администрацией полностью удовлетворены. Артисты замечательные!	Женский	Старше 55 лет
224	Все отлично	Женский	Старше 55 лет
225	все хорошо	Женский	Старше 55 лет
226	ВСЕ КРУТООО ААААА 999999/10 ПООСТО ЛУЧШИЙ ОБОАЖЮ	Мужской	Старше 55 лет
227	Спасибо!!!	Женский	Старше 55 лет
228	Организация работает на высоком уровне	Женский	Старше 55 лет
229	все хорошо	Женский	Старше 55 лет
230	Все замечательно	Женский	Старше 55 лет
231	Спасибо, все нравится	Женский	Старше 55 лет
232	Все хорошо	Женский	Старше 55 лет

233	Меня все устраивает	Женский	Старше 55 лет
234	Все устраивает	Женский	Старше 55 лет
235	все нравится	Женский	Старше 55 лет
236	все устраивает	Женский	Старше 55 лет
237	изменить сайт	Женский	Старше 55 лет
238	ВСЕ НРАВИТЬСЯ.	Женский	Старше 55 лет
239	Все замечательно! Спасибо Татьяне Николаевне Кузнецовой за сотрудничество и профессионализм!	Женский	Старше 55 лет
240	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Женский	Старше 55 лет
241	все нравится	Женский	Старше 55 лет
242	Все очень хорошо	Мужской	Старше 55 лет
243	Все прекрасно	Женский	Старше 55 лет
244	Все устраивает	Женский	Старше 55 лет
245	Отлично	Женский	Старше 55 лет
246	Все хорошо, так держать	Мужской	Старше 55 лет
247	Вернуть в репертуар классику, раскрывать драматический талант актеров, а не только их спортивную подготовку	Женский	Старше 55 лет
248	Все отлично	Женский	Старше 55 лет
249	Всё устраивает.	Женский	Старше 55 лет
250	Всё отлично.	Женский	Старше 55 лет

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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 41. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	12,12
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	5,03

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

1. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
2. Неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Обеспечить доступность и оборудование мест для инвалидов в первых рядах зала.
2. Разместить на сайте информацию о доступности объектов и услуг для лиц с ограниченными возможностями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и с ментальными особенностями.
3. Обратит внимание на вежливость сотрудников организации обслуживающих посетителей, осуществлять периодический контроль.
4. Контролировать доступность приобретения билетов с момента начала продажи.
5. Улучшить звуковое оформление спектаклей (возможно, с применением технических средств) для повышения слышимости на дальних рядах.

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский театр кукол"

Показатель оценки по организации: **92,38**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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.	5

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по
	мужской	женский	строке
Моложе 18 лет	13	17	30
18-30	25	106	131
31-45	54	211	265
46-55	17	104	121
Старше 55 лет	25	79	104
База по столбцу:	134	517	651

Особенностью порядка оценки ТЗКО является условие, что в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 к **театрально-зрелищным и концертным организациям** не применимы критерии 2 (Комфортность), 4 (Доброжелательность) и 5 (Удовлетворенность условиями оказания услуг). Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
3. Доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям: 2 (Комфортность), 4 (Доброжелательность) и 5 (Удовлетворенность условиями оказания услуг) – рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. Показатели по критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 96,77.
3. Доступность услуг для инвалидов – 88,00.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 42. Рейтинг показателей по критериям оценки.

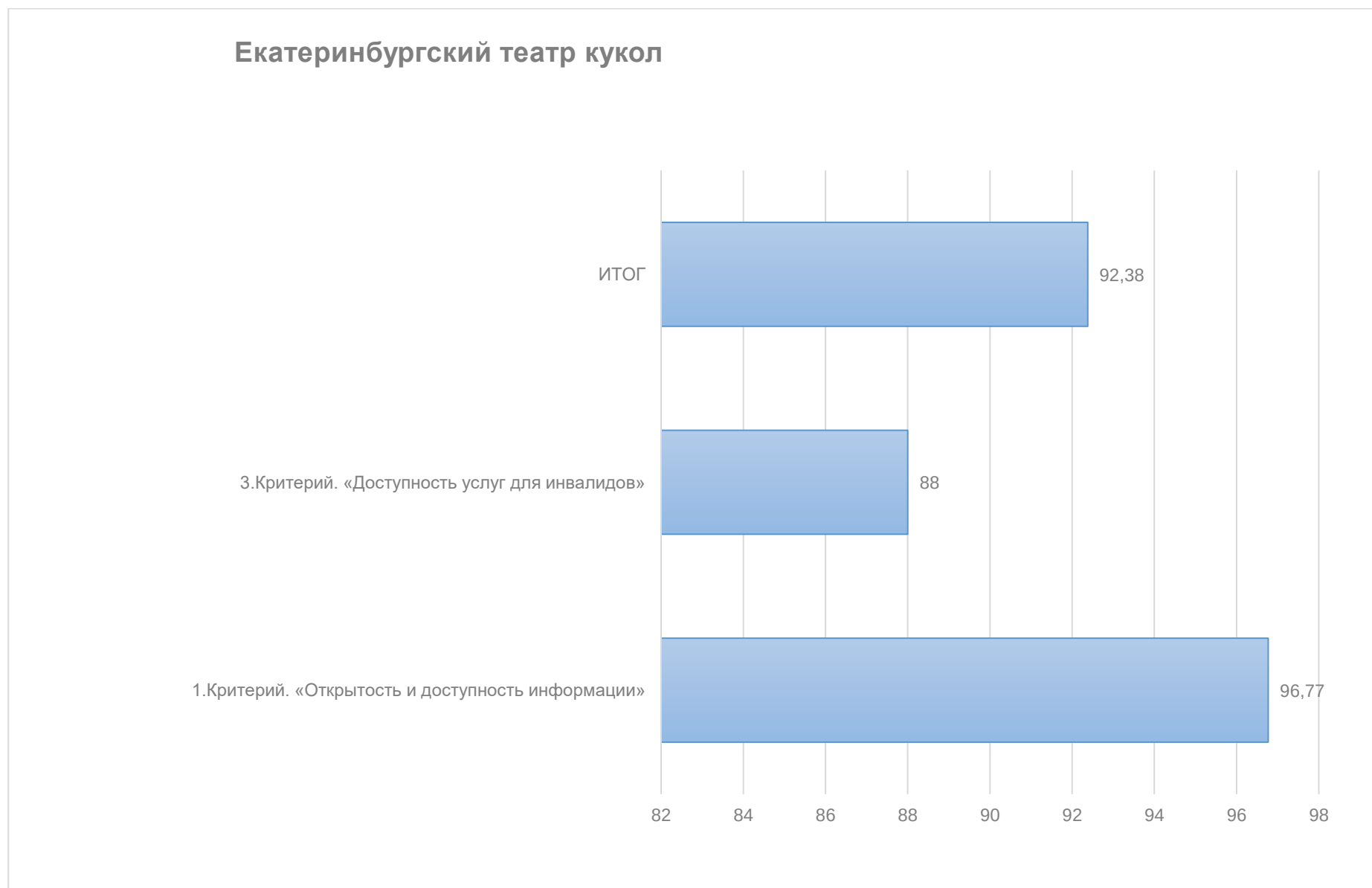
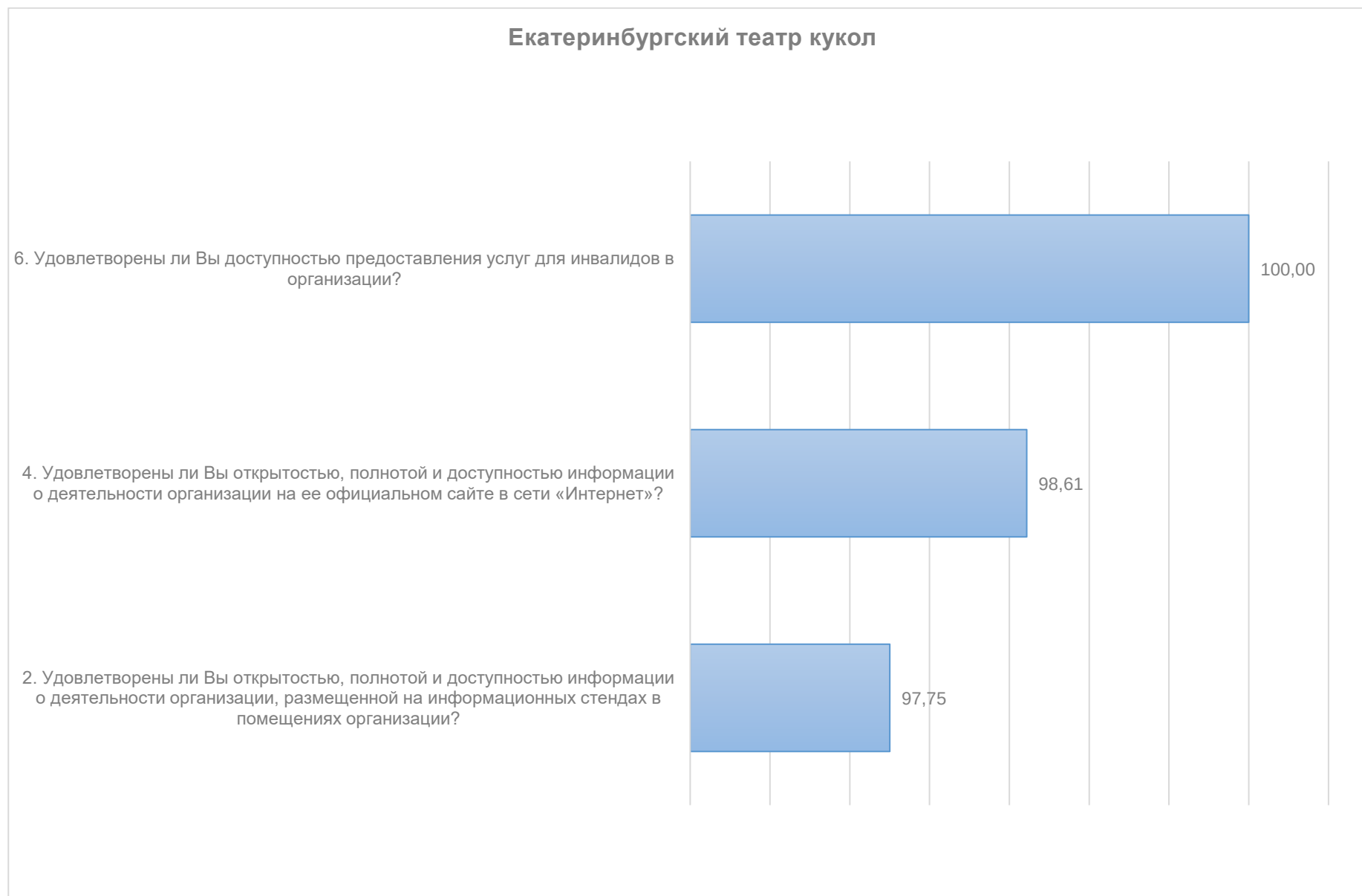


Таблица № 43. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 106) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

Вопрос 7. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

- 1 Отличный театр! Красивый, с потрясающим репертуаром, охватывающим и детскую, и взрослую аудиторию! Внимательный, благожелательный персонал. Уютная атмосфера! Спасибо руководителю и коллективу театра за их высокопрофессиональный труд!
- 2 Всё устраивает
- 3 Больше информации в СМИ
- 4 Мы очень любим театр кукол! Успехов и творческих побед!
- 5 Все нравится
- 6 Хотелось бы, чтобы в фойе малого зала устраивали разнообразные выставки (кукольные, фотовыставки, история театра и пр.)
- 7 Все прекрасно
- 8 Отремонтируйте туалет в цоколе
- 9 Буфет побольше.
- 10 Уменьшить цену билетов
- 11 1. Буфет не работал на вечернем спектакле! Разберитесь! 2. Почему директор пристаёт к зрителям с вопросом "Что вам НЕ понравилось в спектакле?", от положительных отзывов отмахивается? Он идиот?
- 12 Отказ от бумажных билетов, переход на электронные квитанции о покупке билета с QR-кодом для прохождения контроля на входе в здание организации
- 13 Сканеры билетов на входе
- 14 Мамин зал спектакль 0+ безобразно организована рассадка детей
Актер взаимодействует только с детьми на первом и втором ряду притом что их всего 5 остальные дети расстраиваются
- 15 После реконструкции стало ещё круче!

- 16 Всё понравилось
- 17 Все отлично!
- 18 Стулья неудобные, не видно
- 19 Поставить больше сидячих мест ожидания в холле перед спектаклем.
- 20 Все отлично
- 21 Все прекрасно в этом театре!
- 22 Огромная благодарность руководству и работникам театра! Замечательное место!
- 23 Большое спасибо! Вы - один из лучших театров Екатеринбурга!
- 24 Условия оказания услуг на высоте.
- 25 Отремонтировать фасад и туалеты,
- 26 Улучшить работу Кафе , разнообразить меню
- 27 Увеличить количество спектаклей, очень сложно поймать билеты, если только за 1 -2 месяца покупать
- 28 Уличные спектакли, хотелось бы на праздники
- 29 Улучшить работу и качество кафе..
- 30 Улучшить работу буфета
- 31 Заменить буфет
- 32 Улучшить работу кафе
- 33 Все устраивает в театре , улучшить работу буфета
- 34 Все отлично!
- 35 Побольше бы спектаклей таких как "Ромео и Джульета"!
- 36 Как можно было в дамские комнаты установить унитазы, к которым взрослая женщина только очень высокого роста может прицелиться (извините за детали). Ребенок в такой туалет и сходить не сможет без посторонней помощи.
- 37 Не разу не были в этом театре, ничего сказать не можем
- 38 Улучшить работу системы кондиционирования
- 39 Все чудесно!
- 40 Новые спектакли- премьеры
- 41 Новые спектакли. Вносите новое к старым спектаклям.

- 42 Очень люблю наш театр кукол. редко удается попасть, так как последний автобус в наш город уходит слишком рано. Так что все предложения могут быть адресованы исключительно транспортной компании, а не театру.
ХОТЯ....Очень хотелось бы, чтобы возобновились экскурсии по театру для детей. Хочется привести своих деток.
- 43 Было бы удобно ввести электронные билеты со штрих-кодом, без получения в кассе.
- 44 Все устраивает!
- 45 Улучшить работу системы кондиционирования в большом зале. Были недавно на спектакле , очень душно
- 46 Хотелось бы в фойе театра иметь больше информации для зрителей о достижениях коллектива, какие дипломы получили и за какие спектакли. Это поможет выбрать спектакль для следующего посещения. Да и просто интересно.
- 47 Побольше премьер
- 48 Кафе удручает. Дорого, маленький ассортимент. Раньше можно было ребенка покормить, посидеть с друзьями
- 49 Онлайн-покупка билетов и проход в театр по QR-коду, чтобы не нужно было стоять в очереди в кассу для распечатки билетов
- 50 Продолжать поддерживать имеющийся высокий уровень обслуживания зрителей
- 51 Затрудняюсь ответить, но могу отметить положительный момент. Недавно пришлось возвращать билеты, купленные через сайт - и с возвратом денег не возникло никаких проблем. Скачала с сайта форму, заполнила, отправила на указанную электронную почту, и деньги были зачислены на карту. Не пришлось никуда звонить или тем более приходить. Очень удобно, спасибо!
- 52 Все ок.
- 53 Вы лучшие!
- 54 Хотелось бы увидеть ещё новые спектакли и постановки для детей и для взрослых
- 55 Сделать нормальный буфет
- 56 Всё замечательно, приветливый персонал, очень хорошие спектакли, в театре чисто и красиво.
- 57 Сменить арендатора кафе
- 58 Добавить возможность покупать льготные билеты через сайт
- 59 Все понравилось
- 60 Все нравится
- 61 Все отлично
- 62 Все классно
- 63 Все просто великолепно! Спасибо большое за всё!
- 64 Очень красивый сайт и куклы!
- 65 Очень понравился театр после реконструкции! Спектакли отличные, везде порядок. Молодцы!

- 66 Почаще играйте "Ромео и Джульетта" и "Гоголь. Триптих"!!!
- 67 Театр кукол - один из самых доступных театров города Екатеринбурга. Спасибо сотрудникам за то, что трепетно относятся к людям с инвалидностью и делают все возможное для их комфорта
- 68 поддерживать качество работы на высоком уровне как сейчас
- 69 Все отлично
- 70 Все в порядке. Но интерьер после ремонта стал хуже(
- 71 Пуфиков
- 72 Более удобные кресла не помешали бы
- 73 Звуки чуть найти реалистичнее
- 74 Очень хорошие спектакли! Великолепный коллектив! Спасибо вам за вашу работу!
- 75 Все крутяк
- 76 Все устраивает
- 77 все понравилось, спасибо!
- 78 Все отлично
- 79 Всё устраивает, очень нравится театр и их постановки. Но, хотелось бы, чтобы детям-инвалидам предлагали места с 1 по 3 ряды, или не далее 5 ряда, так как ребёнок больше вовлечён в то, что происходит на сцене, лучше сидит, смотрит, нежели на дальних рядах. И в буфет ещё 1 человека дополнительно. А так отличный театр, один из самых любимых. Никогда не думала, что полюблю его. Все спектакли разные, интересные, увлекательные. Сотрудники театра вежливые,
- 80 Спектакли по понятным русским сказкам
- 81 Все отлично. Спектакли чудесные. Благодарим весь коллектив театра!
- 82 Чтобы была возможность сдать купленные билеты хотя бы за день, а не за три(
- 83 Интерактивный стенд
- 84 Всё хорошо!
- 85 Всевозможные вещи, которые могут повысить комфорт. Удобные места в зале.
- 86 Наличие диетической и вегетарианской еды в столовой
- 87 Екатеринбургский театр кукол один из достойнейших театров города! Спасибо администрации театра и актерам! С нетерпением ждем Петрушку Великого))
- 88 Чаше проводить какие нибудь мероприятия)
- 89 Все требования по инвалидам учтены .

- 90 всем довольны, спасибо
- 91 Все отлично
- 92 Самый лучший театр кукол! Профессиональный и творческий коллектив! С огромным удовольствием посещаем всей семьёй!
- 93 Все организовано на высоком уровне
- 94 Вернуть прежнее кафе, которое было до капремонта.
Конечно больше премьер и гастролей на площадке театра.
Открыть театральные секции для детей и подростков, растить под своим крылом новое поколение артистов.
- 95 Теато великолепен! Начиная с кассы (кассир Ирина, дай бог ей здоровья) и заканчивая аплодисментами актерам.
- 96 Держать планку и оставаться на таком же уровне
- 97 Хочется больше тематических встреч, конкурсов для детей (например, рисунки на тему спектаклей), встреч с артистами.
- 98 После ремонта туалеты в ужасном состоянии! Как можно ребёнку самостоятельно ими пользоваться?
- 99 Очень любим театр кукол, желаем процветания и творческих успехов!
- 100 Постановка новых спектаклей. Вношения в спектакли что-то новое.
- 101 Вы супер!
- 102 Все хорошо. Так держать!
- 103 Все устраивает. Благодарю за работу.
- 104 Самый доступный театр, спасибо!
- 105 Лучше уже некуда! Большое спасибо за потрясающие спектакли!
- 106 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.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов. Как видно из таблицы, значение неудовлетворенности незначительное.

Таблица № 44. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	2,25
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	1,39

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

1. Неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.
2. Неудовлетворенность комфортностью оказания услуг.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Контролировать состояние туалетов, рассмотреть возможность замены санитарного оборудования на приемлемое для использования детьми.
2. Улучшить работу буфета.
3. Использовать сканеры билетов на входе, чтобы обеспечить быстрое и удобное прохождение контроля посетителей.
4. Улучшить работу системы вентиляции и кондиционирования в зале.
5. Обеспечить доступность и оборудование мест для инвалидов в первых рядах зала.
6. Разместить на сайте информацию о доступности объектов и услуг для лиц с ограниченными возможностями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и с ментальными особенностями.
7. Обратить внимание на пожелания зрителей по информации в помещениях театра об истории, достижениях коллектива, возобновлении театральной экскурсии, новых формах взаимодействия с посетителями.

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное автономное учреждение культуры "Муниципальный театр балета "Щелкунчик"

Показатель оценки по организации: **89,92**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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.	5

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по
	мужской	женский	строке
Моложе 18 лет	6	12	18
18-30	27	77	104
31-45	30	219	249
46-55	28	108	136
Старше 55 лет	16	81	97
База по столбцу:	107	497	604

Особенностью порядка оценки ТЗКО является условие, что в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 к **театрально-зрелищным и концертным организациям** не применимы критерии 2 (Комфортность), 4 (Доброжелательность) и 5 (Удовлетворенность условиями оказания услуг). Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
3. Доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям: 2 (Комфортность), 4 (Доброжелательность) и 5 (Удовлетворенность условиями оказания услуг) – рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. Показатели по критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 95,90.
3. Доступность услуг для инвалидов – 83,95.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 45. Рейтинг показателей по критериям оценки.

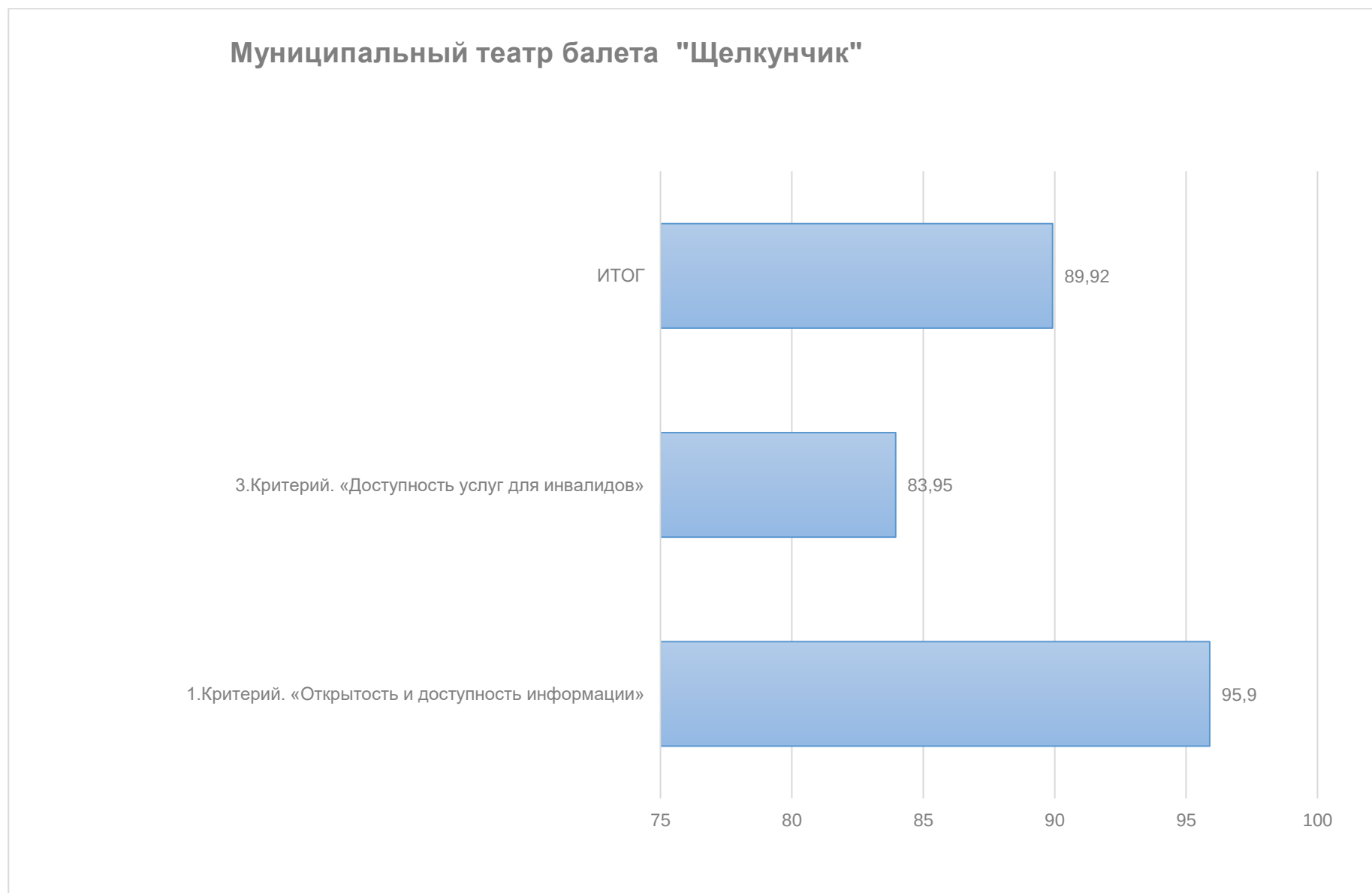
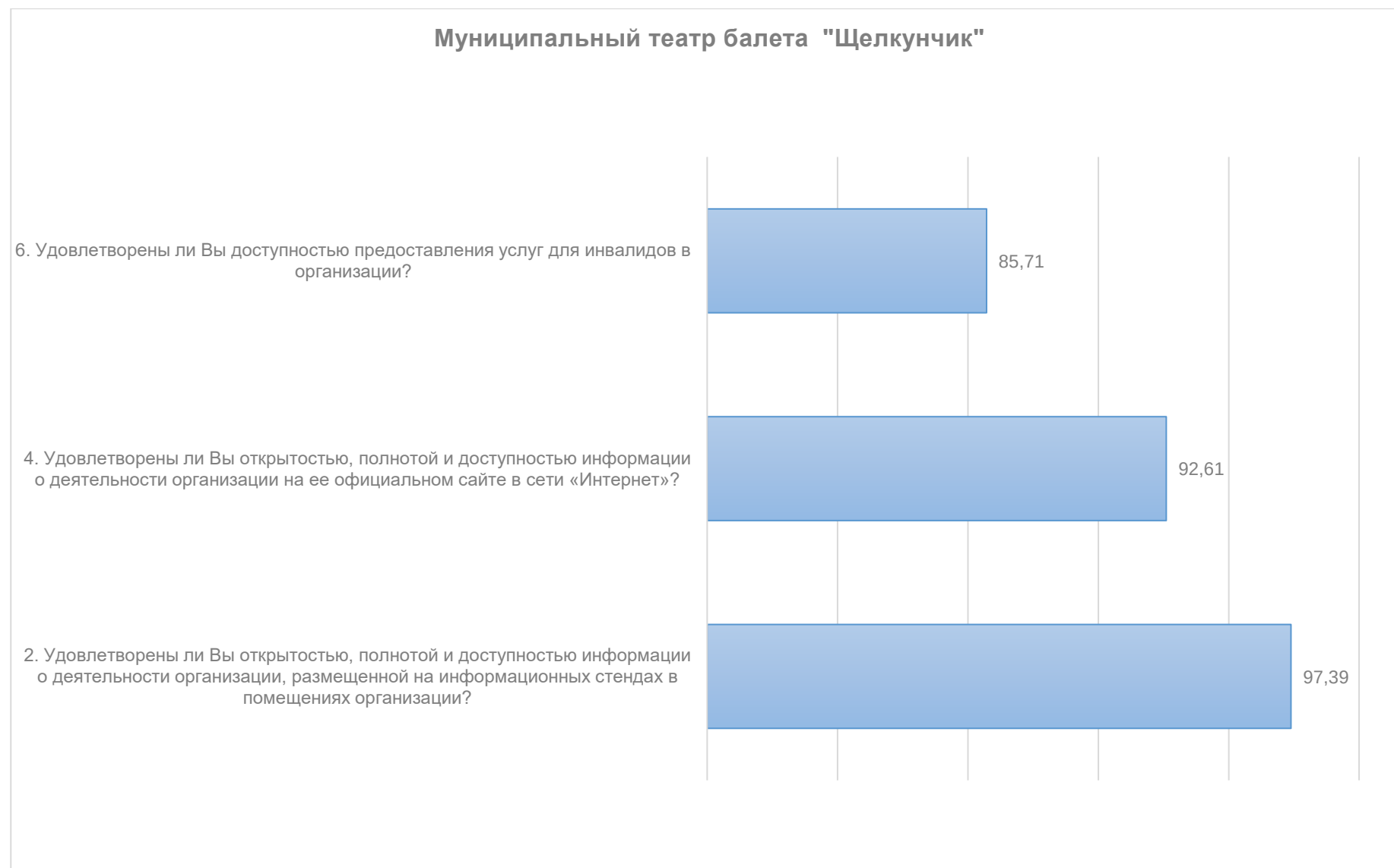


Таблица № 46. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 95) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

Вопрос 7. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

- 1 Отремонтировать входную группу в театр
- 2 Все хорошо , спасибо
- 3 Просьба мыть чаще полы в залах
- 4 Организация занятий для школьников , (7-12 лет) по театральном направлению . Добавить занятия вокала - в группы "театроль".
- 5 расширение здания для творчества)
- 6 Хочется добавить группы по линии театра, разработать программу для обучения на 8 лет
- 7 Меня все устраивает, кроме парковки .
- 8 Очень душные помещения, где занимаются дети. Не проветриваются. Туалеты грязные. Создайте, пожалуйста, условия по проветриванию аудиторий и чистоте туалетов.
- 9 Туалеты на 1 и 4 этажах дурно пахнут, на других этажах не была, но подозреваю что также
- 10 Замечательное место для доп образования ребёнка
- 11 Добрый день! Хотелось бы более современный буфет. Сейчас каждый раз при посещении , мысленно оказываешься лет на 15-20 назад . Скорость обслуживания, клиентоориентированность ... Также, было бы замечательно для учеников заведения делать специальные предложения на спектакли, которые проходят в театре . Говорили, что есть ряд спектаклей со скидкой, но в этом учебном году не одного не видела в афише
- 12 Я очень разочаровалась в этом театре.
- 13 Безналичная оплата услуг обучения

- 14 Больше переодевалок для детей на занятиях, а то в коридорах переодеваться не очень комфортно.
- 15 Всё хорошо.
- 16 Возможность обучения ребёнка за счёт государственного/регионального бюджета
- 17 Перенести тренировки для детей учащихся со второй смены на утро
- 18 Сделать оплату абонементов обучения на сайте! Не всегда есть возможность оплатить в кассе вовремя
- 19 Всё отлично!
- 20 Больше выступлений для детей
- 21 Клининг и качество еды в буфете
- 22 Отремонтировать туалеты и раздевалки для занимающихся детей, расширить площадь классов и раздевалок, установить нормальную вентиляцию- сейчас её почти нет!!! Дети задыхаются в балетных классах. Создать костюмерную и помещения для хранения инвентаря.
- 23 Почаще бы балетные спектакли игрались для совсем маленьких - от 4х лет
- 24 Добрый день! Прошел год, как у девочек не стало предмета «Актерское мастерство». Очень жалею, что этот предмет упразднили. Он очень многое давал девочкам! Преподаватель Наталья Юрьевна была просто замечательным педагогом! Она столько давала детям! Один только отчетный спектакль чего стоил! Каждый в нем сыграл свою роль и нашего себя! По моему личному мнению и по мнению некоторых родителей, с кем я общалась, этот предмет нельзя было убирать! Иначе что это за театр без актерского мастерства! Теряется смысл! Поэтому, если это возможно, рассмотрите, пожалуйста, вопрос с возобновлением данного предмета. Это очень повысит и статус учреждения(не потеряется смысл театра), и качество заведений улучшится! А в следствии, дети будут лучше играть свои партии. Они будут понимать, что они делают, кого играют. А так, бывает, даже на самих спектаклях не понятно, что ребенок хочет донести и кого вообще играет. Спасибо за предоставленную возможность сказать об этом.
- 25 Все отлично
- 26 все отлично
- 27 В театр ходят дети с 3 лет, но условий для пользования детьми туалета не создано. Все раковины, унитазы и писсуары установлены высоко (для взрослых), при этом нет даже детской подставки, на которую можно встать ребёнку. После промывки рук нет условий для их сушки (нет полотенец, а установленные сушилки для рук не работают) пожалуйста исправьтесь
- 28 С удовольствием ходим в ваш театр!
- 29 Хотелось бы: 1) чтобы улучшилась чистота в туалетах, бывает очень грязно, 2) унитазы в туалетах были бы более приспособлены для маленьких детей, поскольку они очень высокие. 3) перед репетициями на сцене, сцена бы мылась. Бывает очень грязно.
- 30 Обновлять репертуар, ежегодно повторяются детские спектакли.
- 31 Все нравится!
- 32 Все отлично
- 33 Меня всё устраивает, коллектив замечательный.

- 34 Все просто прекрасно!
- 35 Благоустроить крыльцо
- 36 В туалетах появился запах. За три года посещения занятий в театре, такое наблюдается впервые.
- 37 Предложений нет.
- 38 Качество услуг устраивает.
- 39 Отремонтировать крыльцо
- 40 Процветай, любимый театр!
- 41 Более полные освещения событий и планируемых мероприятий
- 42 Уменьшить количество человек в группах по хореографии. Некоторые дети стоят напротив зеркала, а некоторые напротив двери. Педагог считает это нормальным. А я считаю дети в неравных условиях. Либо их надо менять местами на занятиях.
- 43 Строительство второго здания для театра !!! Существует острая необходимость в дополнительных классах
- 44 Организовать паркинг
Улучшить еду в столовой
- 45 Очень важно предоставить возможность он лайн оплаты за группы развития
- 46 Больше лавочек для ожидания родителям, верните стаканчики к кулерам (или отмените обувь в пакетах и бахилы если вы бережете природу), буфет после смены персонала стал хуже, готовят хуже, порции меньше, вообще не слышат посетителей. вовремя не протирают столы, просишь сильно не греть еду детям, не слышат. И вообще, что за шантаж с билетами?!?!
- 47 Прошу обеспечить комфортный режим занятий в 405 классе. Система кондиционирования не справляется и детям тяжело заниматься: душно и жарко. В классе проводятся экзаменационные и репетиционные мероприятия, это сопряжено с нагрузкой и волнением детей, а отсутствие комфортного температурного режима негативно сказывается на их самочувствии.
- 48 На сайте театра нужно больше информации о жизни театра
- 49 Расширить количество занятий у тип топ до 4-5 за одно посещение
- 50 Мне всё понравилось!
- 51 Улучшить условия кондиционирования в балетный классы, особенно в к. 405. Духота, заниматься невозможно, были случаи предобморочного состояния у детей. Условия противоречат СанПин.
- 52 Хотелось бы иметь возможность посещать концерты и спектакли ребёнка за полцены от билета, особенно на новогодние спектакли. Высокая оплата обучения, плюс высокая стоимость билетов.
- 53 Я против установки вышки сотовой связи на здании театра.
- 54 Не устанавливать вышку сотовой связи на здании театра. Это вредно для здоровья детей.
- 55 Очень хочется постановок классических произведений с участием детей и взрослых

- 56 Добавить занятия музыкой в «Театроль» . Почему нельзя получить налоговый вычет за обучение детей?! Чаше мыть пол в туалетах, вечером на 4 этаже ужас что творится.
- 57 побольше вкусных пироженок в кафе
- 58 Все хорошо !
- 59 Проверить регуляторы у батарей (где сняты колпачки),во избежании травм,, во всех раздевалках и кабинетах .
- 60 Обеспечить чистоту (влажную уборку) в классах, раздевалках, за кулисами.
- 61 Предложений нет.
- 62 Более строгий контроль за наличием бахил у родителей учеников
- 63 Хотелось бы большей организованности по проведению репетиций и концертов для учащихся. Информация иногда доходит очень поздно или ответственные педагоги иногда не владеют всей информацией, если к ним обращаешься во время репетиций и даже концертов, особенно новогодних.
- 64 Увеличить парковку
- 65 Все хорошо! Лучший театр для детей!
- 66 Нам все нравится, вот если бы для родителей учащихся парковка была больше и бесплатна. А то на концерты открытая парковка, а для учащихся на обучение закрыта.
- 67 Очень высокие унитазы в туалетах. Даже девушке среднего роста неудобно пользоваться ими, не говоря уже про детей.
- 68 Поставить (установить) парковку для самокатов.
- 69 Навести порядок в санузлах.
- 70 Единственное и самое самое важное и главнле: в Щелкунчик просто нереально высосенные унитазы! Уж простите за откровенность. Но ходить в туалет мне, взрослой женщине, ростом 160 см просто невозможно. Не знаю, как дети ходят у вас там в туалеты!!! Хотя Щелкунчик - место, где занимаются дети, которые ростом ещё ниже. Не знаю на кактх великанш они рассчитаны такой высоты. Вам обязательно, просто необходимо приделывать к ним подножки или опускать унитаз ниже. На втором этаже, около зала, тоже самое - туалет для инвалидов вроде, но ни один инвалид не сможет сходить там в туалет - очень высоко! Очень! Руки не помыть, потому что только ледяная вода из крана. Ни сушидок для рук в туалете, ни салфеток. Только из за этого очень важного неудобства стараюсь меньше посещать Щелкунчик.
- 71 Щелкунчик стал бы ещё лучше, если бы рассмотрел театральное направление для детей школьного возраста. На таком же уровне, что и "антре". Что бы дети разносторонне развивались. Спектакли потрясающие! Процветания Щелкунчику!
- 72 Организация комфортного места для подготовки к занятиям (зоны для переодевания детей, ожидания, проветриваемые коридоры) на 4 этаже.
- 73 1. Разместить информацию о расписании групп Антрэ 1-4 на стендах информации.
2. Расписание на учебный год 2022-2023 дали только 31 августа для Антрэ (а занятия с 01 сентября). Хотелось бы чтобы расписание занятий выдавалось родителям минимум за неделю до начала учебного года, поскольку невозможно планировать свое расписание и другие допы у ребенка.

- 74 Огромная благодарность учителям и администраторам Щелкунчика за их внимание и тактичность, за доброе отношение к нашим деткам, за радость и добрую надежду, что дарят нам они!
- 75 Мониторы в зону ожидания родителей с трансляцией из балетных классов и зрительного зала
- 76 На сайте выкладывать для обучающихся актуальную информацию по изменению расписания, особенно когда начинаются прогон и репетиции перед выступлением
- 77 Чтобы гардеробщицы были чуть добрее
- 78 Увеличить количество балетных классов. Иногда вспоминать и восстанавливать старые классические балеты Когана.
- 79 Хотелось бы, чтобы дети подготовительного отделения хореографической школы (Антре) были вовлечены в участие в спектаклях театра. Театр детский, а дети не участвуют в постановках. Художественный руководитель не хочет заниматься с детьми, оно и понятно: проще работать с профессионалами, чем развивать деток. Новые "взрослые" и "современные" постановки вызывают испанский стыд. Не делайте из детского театра андеграундную площадку для самовыражения взрослых артистов. Вспомните, какие постановки делал Коган и как он работал с детьми!
- 80 Процветания и увеличения площадей
- 81 Улучшить пребывание учеников в стенах театра во время занятий. Скамейки в коридорах для переодевания учеников.
- 82 Оперативно и своевременно предоставлять информацию о репетициях, в частности, «Красной шапочки». Почему-то в данный момент родителям нужно пройти целый квест, чтобы выяснить репетируют ли их дети в текущий день (не говоря уже о предстоящей неделе). Это безобразие и неуважение к детям-артистам и их родителям!
- 83 Сайт можно было бы сделать более понятным интуитивно. Не всегда находишь в его лабиринтах то, что ищешь!..
- 84 Дочка посещает группу развития тип-топ
1.6 -пока нас все устраивает
- 85 У Вас очень удобно, уютно. Все вежливы и доброжелательны.
- 86 Питание изменить, добавить разнообразие .
- 87 Всё отлично
- 88 Все доступно, отличный сайт.
- 89 Хотелось бы видеть приветливый и быстро работающий персонал в кафе.
- 90 Сделать раздевалку для детей, бесплатную парковку для родителей занимающихся
- 91 Много вопросов по состоянию здания парковке, учебных классов и туалетов. Всё требует ремонта, который не проводился много лет. Канализацией пахнет во всех раздевалках совмещённых с туалетной комнатой.
- 92 Очень дорогая оплата. Хотелось бы, чтобы бахилы в гардеробе выдавали бесплатно. Еда в буфете не вкусная и очень дорого. Один раз ребенок отравился омлетом
- 93 Установить электронные стенды для ознакомления с информацией + хотелось бы облагороженной зоны вокруг театра у парковки, чтобы там было где присесть и подышать детям. Возможно закрытый двор

- 94 В туалетах дурно пахнет, плохая вентиляция, не всегда вовремя убирают.
- 95 Убрать старое оборудование в коридорах перед кабинетами, где занимаются дети на 4 этаже. Они не безопасны. Добавить скамейки для переодевания в коридорах на 4 этаже.

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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 47. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	14,29
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	7,39

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

1. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
2. Неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Привести в порядок состояние туалетов, рассмотреть возможность замены санитарного оборудования на приемлемое для использования детьми и инвалидами.

- 2. Обеспечить надлежащее санитарное состояние помещений, вентиляцию. Чаще проводить влажную уборку, проветривание.**
- 3. В коридорах обеспечить безопасность и порядок (убрать лишнее оборудование, поставить дополнительные скамейки).**
- 4. Рассмотреть возможность проведения общего ремонта. Благоустроить крыльцо.**
- 5. Размещать на сайте и стендах актуальную информацию о текущих мероприятиях, расписании занятий.**
- 6. Улучшить работу буфета.**
- 7. Предоставить возможность оплаты услуг через Интернет.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский театр современной хореографии»

Показатель оценки по организации: **68,03**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	5
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

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по
	мужской	женский	строке
Моложе 18 лет	2	2	4
18-30	5	24	29
31-45	12	56	68
46-55	16	35	51
Старше 55 лет	4	7	11
База по столбцу:	39	124	163

Особенностью порядка оценки ТЗКО является условие, что в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 к театрално-зрелищным и концертным организациям не применимы критерии 2 (Комфортность), 4 (Доброжелательность) и 5 (Удовлетворенность условиями оказания услуг). Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
3. Доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям: 2 (Комфортность), 4 (Доброжелательность) и 5 (Удовлетворенность условиями оказания услуг) – рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Как показало исследование, данное учреждение имеет невысокие показатели по критерию доступности услуг для инвалидов:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 90,97.
3. Доступность услуг для инвалидов – 45,09.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 48. Рейтинг показателей по критериям оценки.

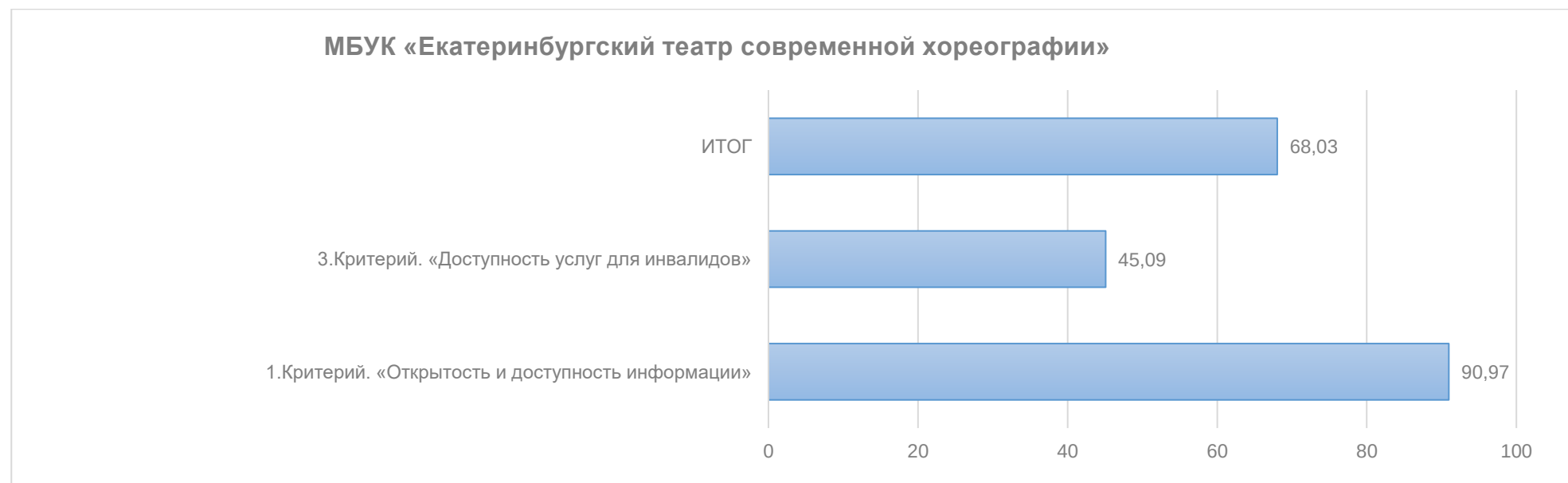
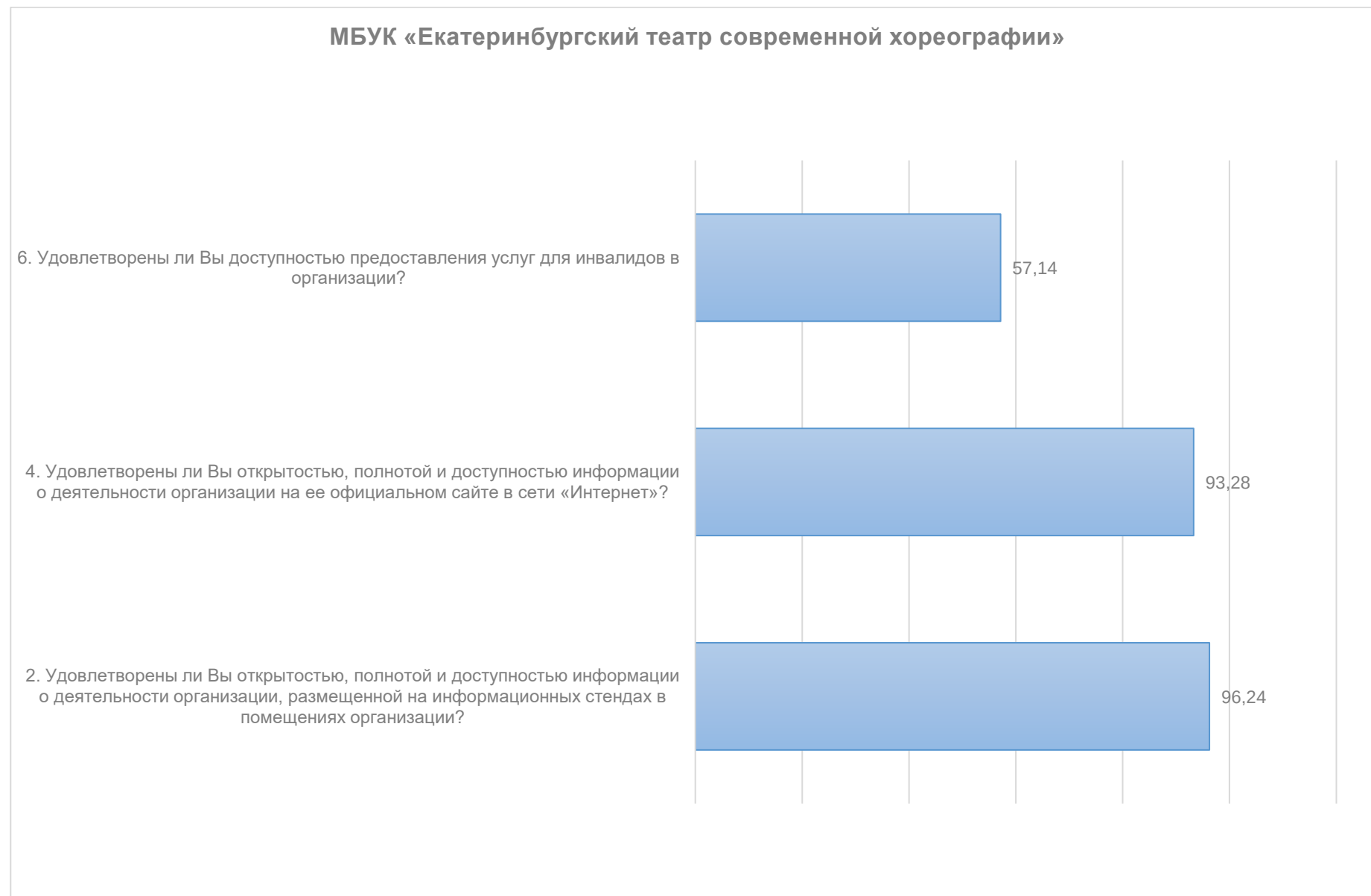


Таблица № 49. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 50. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	42,9
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	6,72

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

1. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
2. Наличие неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Низкие показатели по доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья обусловлены относительно недавним размещением организации в здании, являющимся объектом культурного наследия, в котором затруднительно проводить необходимые улучшения.

При выполнении запланированного ремонта необходимо максимально учесть улучшения, связанные с доступностью для людей с ОВЗ.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Необходимые улучшения предусмотреть в предстоящем ремонте здания. Там, где условия доступности не позволяет сделать здание, являющееся объектом культурного наследия, привлекать сторонние организации для оказания таких услуг на постоянной основе.**
- 2. На входе в здание и на сайте организации разместить информацию о доступности объектов и услуг для лиц с ограниченными возможностями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и с ментальными особенностями.**
- 3. Улучшить информирование о предстоящих спектаклях, мероприятиях в том числе через сайт организации и его мобильную версию. Контролировать соответствие в описании постановок возрастных маркировок и реального контента.**
- 4. Рассмотреть возможность открытия новых филиалов студии или сети студий, в том числе и для людей с ограниченными возможностями здоровья.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Екатеринбургский театр современной хореографии

Всего количество человек принявших участие в опросе: 126, из них 8 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

Вопрос 7. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

- 1 информации достаточно
- 2 нужно сделать ремонт здания, не может такая знаменитая труппа выступать в неотремонтированных помещениях
- 3 хотелось бы обновить кресла в зале
- 4 более подробная программка
- 5 все понравилось, очень доброжелательная команда
- 6 хотелось бы театральный буфет
- 7 нет предложений
- 8 расширить репертуар
- 9 Ремонт
- 10 Ремонт
- 11 Необходима комплексная реконструкция
- 12 Ремонт
- 13 Ремонт нужен
- 14 Реставрация здания
- 15 Ремонт
- 16 Подсветка, благоустройство
- 17 Ремонт
- 18 Ремонт
- 19 Реконструкция, археологические раскопки. В подвале клад, который окупит все затраты!

- 20 Необходима полная реконструкция, механика сцены, оборудование, сети, плодаальные помещения (конюшни). Центр города не может быть в таком состоянии, внутренний двор - прекрасное общественное место (сейчас крысы толпами)
- 21 Оборудование
- 22 Ремонтздания
- 23 Стоянка
- 24 Ремонт
- 25 Реконструкция необходима
- 26 Кресла поменять
- 27 Новое оборудование
- 28 Ремонт нужен
- 29 Хорошо бы видеть на входе в зал схемы пользования площадкой для маломобильных, куда именно можно проехать на коляске
- 30 Все нормально
- 31 Все хорошо.
- 32 Все понравилось, профессионалы
- 33 Капитальный ремонт
- 34 Косметический ремонт, подсветка здания
- 35 Полы в фойе, ремонт
- 36 Стоянка
- 37 Буфет
- 38 Система для слабослышащих
- 39 Кафе
- 40 Кресла в зале
- 41 Внешний вид здания
- 42 Все отлично
- 43 Ремонт
- 44 Все замечательно
- 45 Все устраивает
- 46 Всем довольна

- 47 Мне все нравится
- 48 Были семьей на «Приключения сапожника Петра». Хореография – загляденье. А вот ожидание, которое заложило описание спектакля не оправдалось. В описании: семейный спектакль, 12+, Сказки-потешки... реально infernalная постановка, welcome to hell. Так можно напрочь отбить интерес к театру у свежих зрителей. Описание должно соответствовать постановке, иначе это рыночный ход
- 49 всё устраивает
- 50 Очень бы хотелось оплачивать услуги безналичных расчётом
- 51 Размещение расписания занятий на стендах/стенах центра
- 52 Подробный сайт и подробное описание каждой активности в соцсетях и на билетных агрегаторах
- 53 премию всем провинциалам, они - культурное наследие урала, россии, мира, планеты
- 54 давайте им премии, это наше культурное наследие и урала, и страны, и мира
- 55 Мне кажется. что всё прекрасно и в улучшениях не нуждается
- 56 Да вроде все ок
- 57 Удачи! Лучший театр в городе!
- 58 Все прекрасно!
- 59 кофейню хочется в фойе и звонок поменять на более мелодичный:)
- 60 Коллаборации с разными культурными институтами
- 61 остро нужна реконструкция здания Колизея!
- 62 творческих успехов
- 63 У «Провинциальных танцев» все прекрасно! Но было бы здорово, наверное, запланировать ремонт исторического здания, чтобы поддерживать его в хорошем состоянии.
- 64 Всё хорошо! Люблю данный театр
- 65 открытые конференции не только с режиссерами, но и с танцовщиками
- 66 В зрительном зале старого театра был бельэтаж, вместимость значительно превышала нынешнюю. Если вернуть залу театральный стиль, привлекательность несравненно возрастет!
- 67 Тиунова лучшая!) любимка)
- 68 Желательно где то размещать программки спектаклей
- 69 Хочется больше новых танцев
- 70 На мобильном сайте в афише не видно название спектаклей. Надо кликать на все чтобы понять репертуар. Неудобно.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. В запланированном ремонте предусмотреть реконструкцию сцены, возможно, вернуть зрительному залу бельэтаж, обустроить внутренний двор.**
- 2. На входе в здание и на сайте организации разместить информацию о доступности объектов и услуг для лиц с ограниченными возможностями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и с ментальными особенностями.**
- 3. Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где условия доступности не позволяет сделать здание, являющееся объектом культурного наследия, привлекать сторонние организации для оказания таких услуг на постоянной основе.**
- 4. Доработать мобильную версию сайта для удобства изучения афиши.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

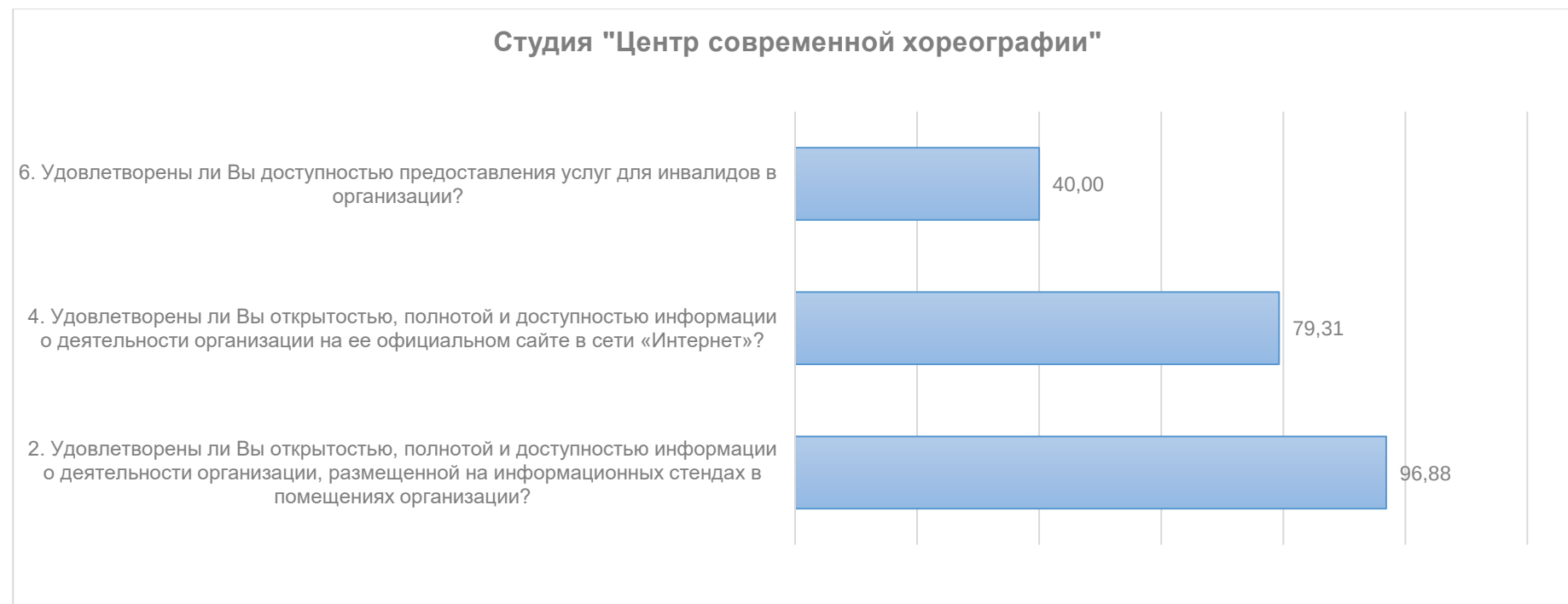
Студия "Центр современной хореографии"

Всего приняло в опросе 43 человека, из них 5 с ограниченными возможностями здоровья.

Поскольку структурное подразделение Театра Студия «Центр современной хореографии» представляет специфическое танцевальное направление, требующее специальной физической подготовки, критерий доступности услуг для инвалидов для этого филиала не рассматривается. Однако в опросе приняли участие люди, подтвердившие свою инвалидность и имеющие отношение к Студии.

Есть мнение, что огромный творческий и педагогический потенциал коллектива Театра можно применить для организации занятий с людьми с ограниченными возможностями здоровья, что будет иметь значимый терапевтический эффект.

Таблица № 52. 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.

Анализ текстовых ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

Вопрос 7. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

- 1 Как показала практика проводить конкурсы лучше не в мае. Т.к. в школе завершение года, получается нагрузка физическая (т.к. еще в июне отчетный концерт), финансовая, и усталость у детей и родителей. А так круто, что мы стали учувствовать в конкурсах. За это спасибо!)
- 2 Хотелось бы оплачивать услуги по безналичному расчету
- 3 Размещение расписания занятий на стендах центра
- 4 Все отлично
- 5 Нет предложений. Всё нравится
- 6 Очень нравится атмосфера в Студии! Спасибо педагогам и всем сотрудникам!
- 7 Скидка на оплату абонимента на посещение занятий для второго ребенка.
- 8 Ввести возможность онлайн оплаты услуг
- 9 Очень бы хотелось, чтобы у вас появился филиал в Академическом районе
- 10 Добрый день! Очень хорошо бы было, если бы вы открыли филиал для занятий с детьми где-то в центре. Напротив муз комедии, например. Очень хочу отдать Вам двух своих детей, но на ВИЗ ездить очень не удобно
- 11 Добавить приём оплаты по карте
Это можно делать и онлайн, не обязательно иметь терминал
Нужен только расчётный счёт
- 12 Все отлично!
Если есть возможность внедрить безналичную оплату, то станет гораздо комфортнее оплачивать абонементы и персональные занятия

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Обеспечить оплату услуг через Интернет.**
- 2. Размещать актуальное расписание занятий на стендах и сайте организации.**
- 3. Рассмотреть возможность открытия новых филиалов студии или сети студий.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Концертное объединение "Городской дом музыки"

Показатель оценки по организации: **87,53**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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	8	8	16
18-30	37	46	83
31-45	43	78	121
46-55	51	89	140
Старше 55 лет	33	98	131
База по столбцу:	172	319	491

Особенностью порядка оценки ТЗКО является условие, что в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 к **театрально-зрелищным и концертным организациям** не применимы критерии 2 (Комфортность), 4 (Доброжелательность) и 5 (Удовлетворенность условиями оказания услуг). Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
3. Доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям: 2 (Комфортность), 4 (Доброжелательность) и 5 (Удовлетворенность условиями оказания услуг) – рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. Показатели по критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 99,31.
3. Доступность услуг для инвалидов – 75,75.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 53. Рейтинг показателей по критериям оценки.

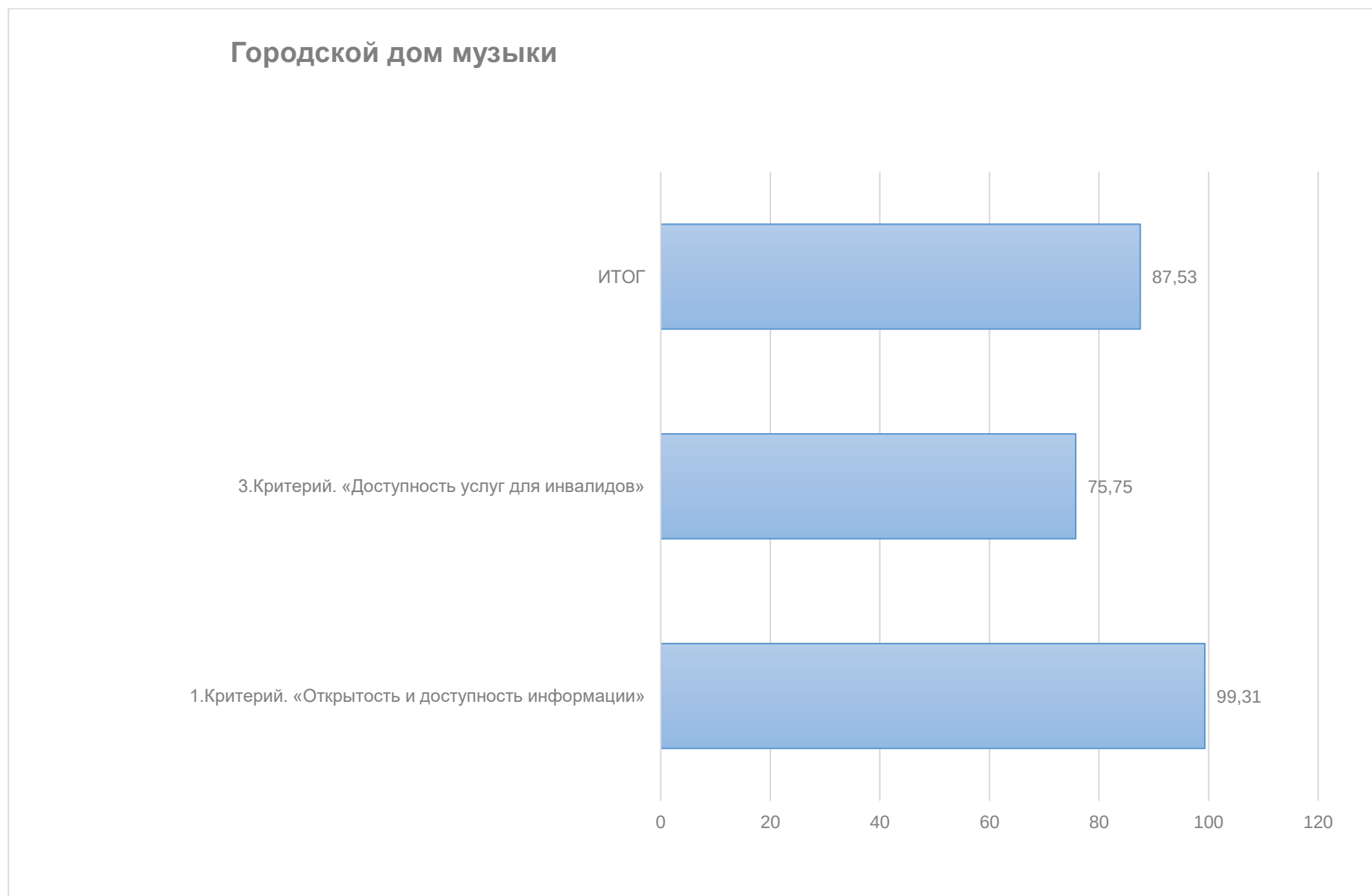
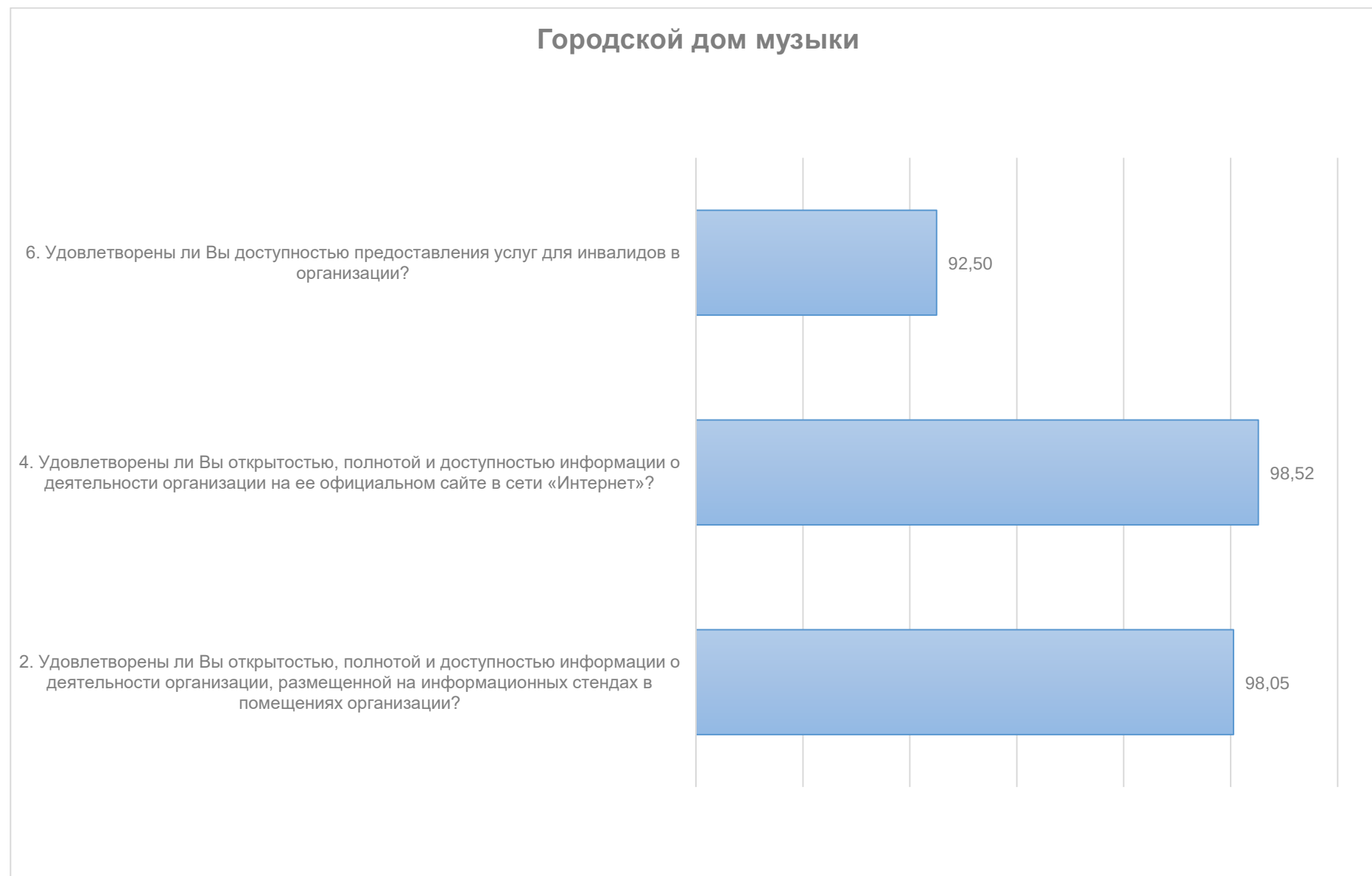


Таблица № 54. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 53) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

Вопрос 7. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

- 1 Все нравится!
- 2 буфет
- 3 Хороший коллектив, приятная атмосфера!
- 4 Ремонт здания необходим
- 5 Отличный сайт!
- 6 Все замечательно!
- 7 Необходим ремонт здания
- 8 Поменять двери
- 9 Увеличить финансирование бюджетной организации
- 10 Концерты и спектакли на 5+
Туалеты-00
Нужен буфет!!!
- 11 ремонт помещения
- 12 Хотелось бы что бы работал буфет, не так пахли туалеты. А главное отремонтировать фасад -это лицо города!
- 13 Больше афиш
- 14 Всё хорошо...но нет общепита и убогие туалеты с запахом.
- 15 Облагородить площадку перед учреждением, ремонт фасада
- 16 СДЕЛАЙТЕ НОРМАЛЬНУЮ ПАРКОВКУ УЖЕ
- 17 Больше афиш

- 18 Нет нормального туалета и зрительского буфета...
- 19 Для зрителя ,просто необходим буфет!
- 20 Поменять двери
- 21 Ремонт
- 22 Буфет
- 23 Больше афиш
- 24 увеличить финансирование
- 25 Хорошо бы буфет.
- 26 Буфет
- 27 Ремонт фасада
- 28 Больше афиш
- 29 поменять входные двери и двери в залах
- 30 Хотелось бы буфет. Иногда, когда после работы прихожу на концерт, хотелось бы культурно перекусить.
- 31 Хотелось бы буфет
- 32 Предложений нет,все устраивает
- 33 Буфет
- 34 Поменять входные двери.
- 35 Починить вентиляцию
- 36 Больше информации
- 37 Расширить репертуар
- 38 размещать афиши на 2 месяца вперёд
- 39 Поменять входные двери
- 40 Сделать ремонт внутри здания
- 41 Сделать ремонт
- 42 Нет афиш в городе, репертуар можно посмотреть только на сайте или непосредственно в Доме музыки.
- 43 Всё доступно
- 44 Добрый день. Нет ключевого - билеты купить не возможно через сайт. Это очень все усложняет

- 45 сделаете ремонт
- 46 Всем довольны, замечательные концерты и квалифицированный персонал администрации.Спасибо!
- 47 Всё хорошо
- 48 Хотелось бы увидеть в любимом ДМ буфет и отремонтированные туалеты.
- 49 ждем фестиваль!!!
- 50 про интересный концерт узнали случайно. можно рекламу в городских сми давать
- 51 Входная группа-кассы, не вписываются в потрясающую атмосферу и интерьер. (Как заплатка на "шелковом ковре")Все остальное на высшем уровне!!!! Особенно понравилось внимание и отношение обслуживающего персонала.(общение; стиль(билетерши), просто гармонично!
- 52 НЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ВСЁ УСТРАИВАЕТ
- 53 Прекрасное учреждение, замечательный хор "Доместик". Дому музыки нужен 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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 55. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	7,50
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах	2.Нет	1,95

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

1. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
2. Неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Необходимо проведение ремонта, и прежде всего – фасадной части здания, в том числе для обеспечения безопасности от обрушающихся материалов. Также нужен ремонт потолка в холле после протечки.**
- 2. Привести в порядок состояние туалетов, рассмотреть возможность замены санитарного оборудования на приемлемое для использования инвалидами.**
- 3. Обеспечить работу буфета.**
- 4. Обеспечить покупку билетов через Интернет.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное автономное учреждение культуры "Киноконцертный театр "Космос"

Показатель оценки по организации: 89,85

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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	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	0	1	1
18-30	9	6	15
31-45	16	36	52
46-55	12	22	34
Старше 55 лет	3	7	10
База по столбцу:	40	72	112

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

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 95,84.

2. Комфортность условий предоставления услуг – 95,02.
3. Удовлетворённость условиями оказания услуг – 94,05.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 56. Рейтинг показателей по критериям оценки

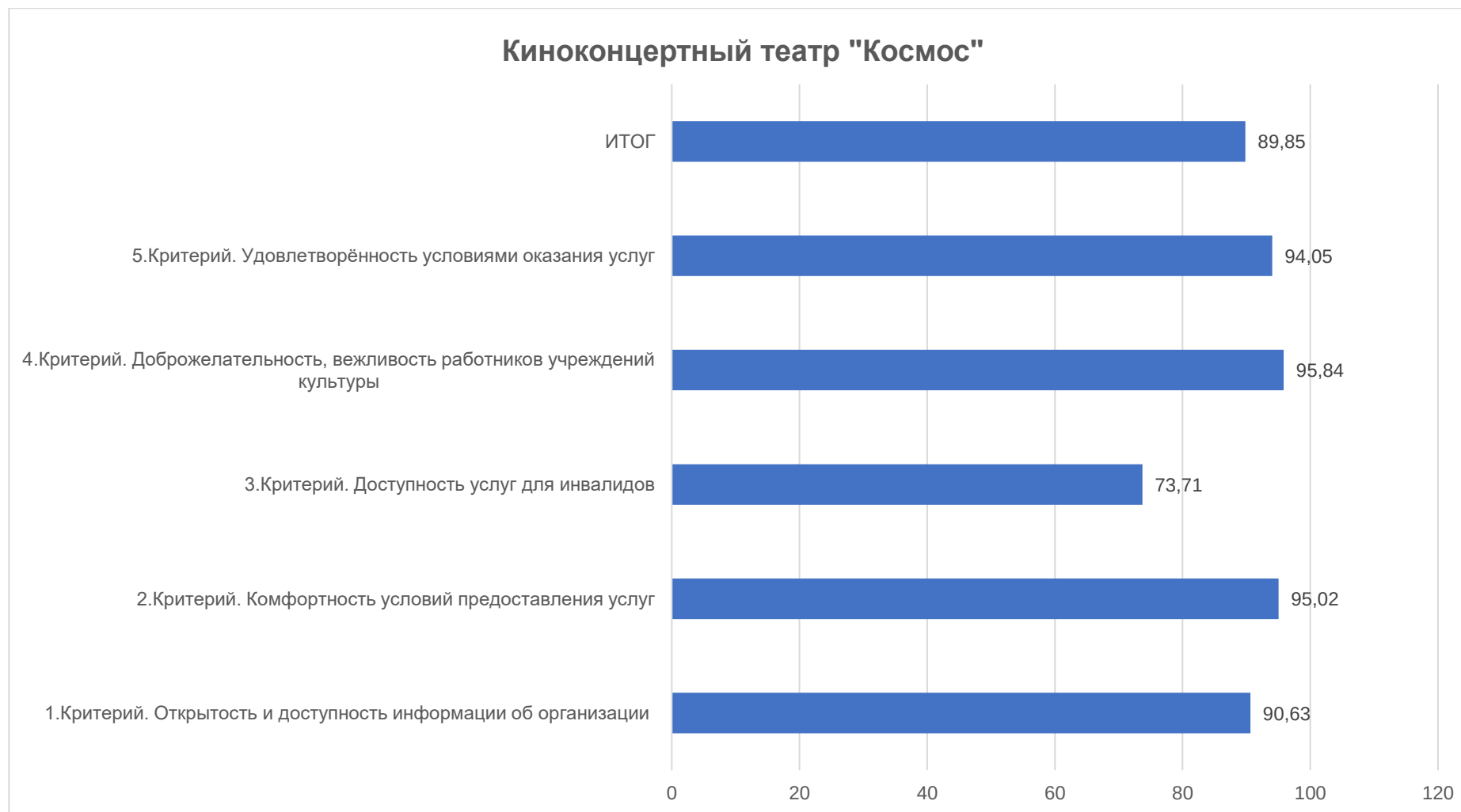


Таблица № 57. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 48) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Кресла на 4, туалеты -3 (очередь в мужской туалет больше чем в Домодедово)
- 2 Обратите внимание на систему вентиляции. Когда долгое представление становится жарко, плохо работает вытяжка, может и совсем не работает...
- 3 Единственный БОООЛЬШОЙ минус - парковка! Очень много всяких газонов, а с парковкой полный ...! Если приезжаете в к/т «Космос», то только на такси!
- 4 кафе не очень так все очень очень дорого
- 5 Всё неплохо, но вот ряды кресел очень близко друг к другу. Люди впритирку проходят на свои места, чуть не обнимаясь.
- 6 Старый добрый концертный зал . Я его люблю , но много лет ничего не меняется . Огромные очереди в перерывах концерта в туалет , буфет и гардероб
- 7 Шикарный киноконцертный зал!
Это моё любимое место в Центре города.
Надо только сделать ремонт малых заловПовысить зарплату работникам.
Иначе там работают очень хорошие люди.
Желаю процветания этому единственному в Свердловской области историческому зданию и киноконцертному праздничному месту для зрителей.
- 8 Уже устаревший зал в смысле оснащения сцены.
- 9 Единственный минус - кафе. Ну как то в наше время должно быть все более приличнее. Интерьер, столы, одноразовая посуда.
Минимальный выбор...
- 10 Все замечательно! Есть маленький нюанс - ряды сидений надо откорректировать по высоте друг за другом. Плохо видно сцену, когда сидишь, а перед тобой высокий человек сидит.
- 11 Зал прекрасный, но вот с туалетами здесь проблема, всегда очереди, значит их просто не хватает.
- 12 Мне нравится наш Космос. Но в кафе у них нечего покушать. Кофе невкусный и еда.
- 13 Вход и выход из Космоса - через одну входную группу! Это очень неудобно, получается давка!
- 14 Из минусов - стоянка не предусмотрена на полный зал.

- 15 Хожу в Космос почти 50 лет. Только положительные эмоции. Иногда мешают граждане, танцующие в проходе. Нет места для того, чтоб подойти к сцене, потанцевать.
- 16 Обратите внимание на сотрудников буфета. Внешний вид, неопрятная, а местами, просто грязная форма. Волосы не прибраны, все без перчаток. Тут же берут деньги и этими же руками выпечку(щипцы лежат рядом)
- 17 Из минусов - бар. Маленький ассортимент закусок, пирожных. Взяла бокал вина за 340 руб- налили в одноразовый стакан))
- 18 Зимой в зале довольно холодно, притом что я была довольно тепло одета.
- 19 1. Очень холодно в холле возле гардероба зимой - гардероб в аккурат напротив входных дверей;
2. Женщин из туалета ждать приходится очень долго потому, что пропускная способность женских туалетов очень и очень низкая))))))))))
- 20 Со мной произошел неприятный случай. После концерта заказала такси, вышла из здания, но выяснилось что таксист задерживается на 7 минут, я вернулась в холл, чтобы не мерзнуть. И тут подошёл охранник чуть не в спину меня толкая начал выгонять и ругаться матом, я мягко говоря в шоке.. В чем вообще вопрос? Людей ещё половина в здании, все готовятся к выходу, в гардеробе уйма людей, в туалет километры очереди... Почему нельзя вернуться в холл?
- Пожалуйста, обратите внимание на вежливость сотрудников!
- 21 Хороший, чистый зал, персонал очень любопытный, не всегда вежливый, почему-то думают, что инвалиды только на колясках, а если на костылях с протезом, то можно и по лестнице и в общий туалет без поручней. Думаю, стоит провести какую-то работу с персоналом по этому поводу?
- 22 При покупке билетов нужно учитывать, что есть совсем слепые зоны за столами звукорежиссёров, искренне жаль зрителей, купивших билеты на эти места. Можно ли как-то поменять схему расположения? Не продавать билеты на такие места?
- 23 Очень высокие цены в кафе! А выбор маленький. Бутерброды с икрой и рыбой, завернутые пленку... Ну правда, сделайте достойный буфет!!
- 24 С электронным билетом проходить сложно, техника подводит, с бумажным с отрывом, быстро, оторвали и иди.
- 25 подход к туалету опасный! На полу, на ступеньках нет перехода или предупредительной разметки... я упала, не заметив их! МОжно ли как-то сделать эту часть более заметной?
- 26 В буфете все очень дорого! Если невозможно решить вопрос понижением цен, то, может быть, имеет смысл впустить в помещение арендаторов с какой-нибудь камерной кофейней?
- 27 Охрана на 4 из 10, т к из пожилых людей, которые реально конфликт, в случае необходимости не помешают.
- 28 Весь перерыв стоишь в очереди в туалет. Есть ощущение, что количество кабинок не справляется с количеством посетителей
- 29 Здание по ощущениям за последние пару лет сильно постарело, требует вложений. Вроде и все в порядке, но смотришь - тут что-то отвалилось, тут трещинка пошла, в туалете плитка отпала...
- 30 Парковка либо платная либо можно очень много времени потратить на поиски места. Туалетов по 1 шт.! на весь Космос!!! В антракте на концерте Шуфутинского пол зала выстроились в очередь в туалет, вторая половина - в буфет. Весь антракт простояли в двух очередях. В гардероб после концерта проблематично попасть, тк идет смешение потоков: часть людей уже оделись и пытаются выйти на улицу, вторая часть ещё спускаются по лестнице мимо выхода, что серьезно затрудняет проход и тем и другим. На вход и на выход работает 1! дверь - что крайне не удобно, создает очереди и врядли соответствует нормам пожарной безопасности.
- 31 Платная парковка рядом есть, НО работает она только до 19:00 часов. А вечерние концерты в ККТ начинаются как раз в 19. Можно ли как-то утрясти это несоответствие?
- 32 сцена, на которую выходят наши артисты, композиторы, поэты и тд это прошлый прошлый век!!! Ну не серьёзно это и не красиво и не модно и не стильно, как хотите это называйте, всё же концерты проходят в Концертном зале города Екатеринбурга. Деревянная страшная

сцена... Сам зал наверное более менее удобен и сиденья и вид с балкона даже где то радует!! Хотя по внешнему виду и сиденья и проходы всё давным давно в прошлом!!

33 парковка маловата

34 Туалет чистый, но в некоторых кабинках не было туалетной бумаги. Не работала сушиллка для рук. С парковочными местами правда проблема. При 90 % посадке зала, парковочных мест не хватает.

35 Очень длинные и долгие очереди в гардероб после мероприятия!

36 В целом не плохо если закрыть люк,почистить входы а руководству Кулинарии Космоса отслеживать даты концертов и основательно готовится к приему гостей!

37 Хотелось бы больше спектаклей

38 Здравствуйте. Просьба не запускать на концерты опоздавших людей (так делают в Драм театре). Перемешаясь с фонариками, садиться им посередине ряда, это всему ряду вставать... Все это портит восприятие концерта и все удовольствие на смарку. Настоятельно прошу. Так осадочек остался от Cinematica 26.05, когда люди опоздали, другие не туда сели перемещались, кто посреди концерта выбегал, потом обратно приходили... Ужасно

39 не закрываются двери в туалете

40 Больше новых концертов!

41 Около здания Космоса пахнет канализацией...

42 Все хорошо)

43 Улучшение замков кабинок в туалетной комнате.

44 Всё уже отлично работает. Это самая известная кино и эстрадная площадка. Здесь бывают и гости города. Особенно отлично проходят концерты известных команд и наших уральских исполнителей. Всех направлений музыки. СПАСИБО !!!

45 В гардеробе всегда огромные очереди после концерта,страшная давка.В туалете не понятно,какие кабинки заняты,а какие свободны.Очень дорогое кафе.Мало скамеек в холле.

46 На сайте нет информации что фильмов нет, сразу не понятно куда нажимать что бы узнать о переносе концерта строчка "внимание информация о переносе" не дает понять что это ссылка на раздел о переносах.в разделе"цены"устаревшая информация,кино ведь нет! Вообще, много разделов на сайте неактуальных.

47 сделать более современный сайт

48 Вообще я всем удовлетворена, но к вопросу о питьевой воде, не видела доступной бесплатной питьевой воды. Только в баре за дополнительную плату.

Для улучшения оказания услуг я бы предложила развитие социальных сетей и коммуникации через них, что бы любой вопрос можно было например во время мероприятия написать в телеграмм канале с возможностью быстрого ответа. Что бы при возникновении какой-то ситуации не искать менеджера, а написать и уточнить все.

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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 58. 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	2.Нет	18,75
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	14,29
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах	2.Нет	13,11
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?	2.Нет	9,96

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

1. Неудовлетворенность полнотой и доступностью информации о деятельности организации
2. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов
3. Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

В связи с невозможностью организовать удобный проход для инвалидов через центральный вход Киноконцертного театра "Космос", организована встреча лиц с ОВЗ через служебный вход. Информация об этом размещена на сайте и стендах организации. На сайте есть документ «Паспорт доступности» и контакты для получения информации о порядке предоставления услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья.

1. Провести разъяснительную работу с сотрудниками о взаимодействии с инвалидами, не связанными с ограничениями движения;

- 2. Сделать сайт организации более информативным, размещать на нем информацию об отменах и переносе мероприятий и порядке возврата билетов; пересмотреть схему зала, демонстрируемую при покупке билетов, более четко указать на ней технические зоны (столы звукорежиссеров);**
- 3. По возможности рассмотреть варианты увеличения пропускной способности туалетных комнат, проверить работу запирающих механизмов в кабинках;**
- 4. Обратить внимание на работу буфета: привести ассортимент и качество обслуживания в соответствии с величиной среднего чека, увеличить количество столиков. По возможности создать дополнительные точки, где посетители могли бы поесть (самостоятельно или силами привлеченных организаций).**
- 5. Рассмотреть вопрос обращения в соответствующие органы, устанавливающие время работы платных парковок, и увеличить его до времени окончания спектаклей и концертов.**
- 6. Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в холлах и залах;**
- 7. Обеспечить возможность прохода через несколько входных групп в период массовых входов и выходов зрителей;**
- 8. Увеличивать присутствие учреждения в социальных сетях, обеспечить посетителям возможность давать через них обратную связь, задавать вопросы и получать ответы.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры "Урал"

Показатель оценки по организации: 95,78

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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	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	15	16	31
18-30	104	115	219
31-45	66	152	218
46-55	31	65	96
Старше 55 лет	10	33	43
База по столбцу:	226	381	607

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

1. Удовлетворённость условиями оказания услуг – 98,9.

2. Доброжелательность, вежливость работников организации – 97,51.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 97,44.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 59. Рейтинг показателей по критериям оценки

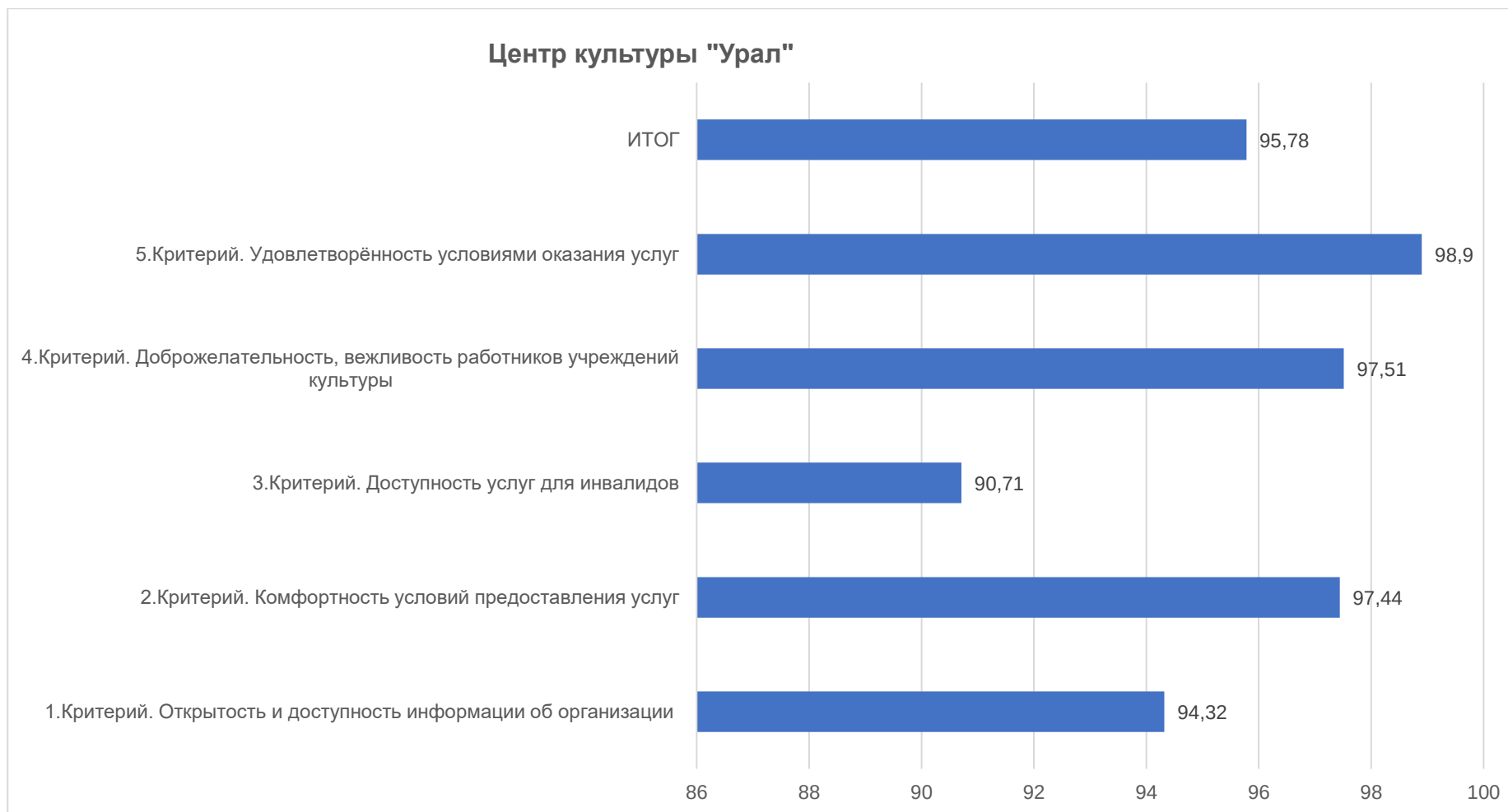
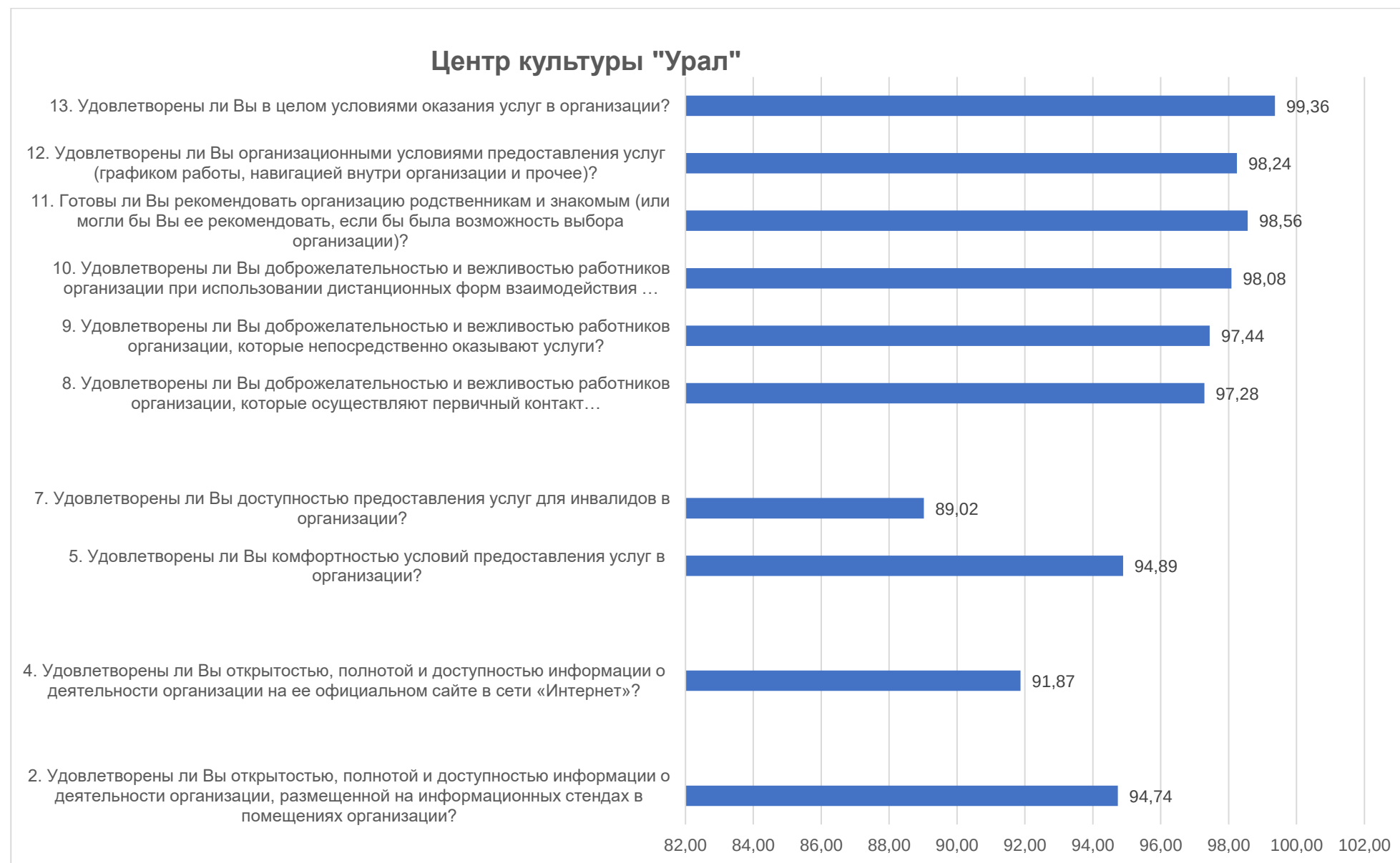


Таблица № 60. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в % от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 74) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Всё отлично! Сил! Новых проектов! Вы классные! Так держать ! Были дважды на ваших мероприятиях, теперь мы фанаты, влюбились в ваших детей и творческую атмосферу! Вы на правильном пути))))
- 2 Поменяйте директора
- 3 Все отлично!
- 4 Добрый день! Не сразу удалось найти туалеты. Было бы не плохо установить дополнительную навигацию!
- 5 Автоматы с кофе привести в рабочее состояние
- 6 Поставить автомат с едой и водой
- 7 Навигации толком нет, непонятно, где какие залы, где гримёрки
Туалеты часто только на первом этаже работают, наверху мало
Очень очень душно
- 8 Упрощенный порядок
- 9 Разнообразить меню
- 10 Все прекрасно
- 11 всё супер!
- 12 Всё просто на высоком уровне.
- 13 Увеличить парковку
- 14 У вас все хорошо, вы лучшие!!! Спасибо!!!
- 15 Обслуживает по инвалид по слуху (судропереводчиком)
- 16 Все полностью устраивает, большое спасибо
- 17 Улучшить качество интернета
- 18 хороших идей
- 19 Наладить связь и сеть интернет в учреждении
- 20 Желательно наличие работника гардероба в дни занятий КомуЗа и зал с хорошей вентиляцией для танцевальных занятий

- 21 Хотелось бы чтобы на уличных стендах отражалась информация о возможности просмотра фильмов госфильмофонда
- 22 Больше вести социальные сети
- 23 уборка помещений
- 24 Было бы неплохо поставить кулер с водой для гостей, так как не всегда есть возможность купить воду в связи с ранним закрытием кафе
- 25 вкусной еды в кафе
- 26 Вы просто все супер Классно очень нравится у вас выступать концерты смотреть Дай Бог вам здоровья и побольше зарплаты и пускай будет всё дальше лучше и лучше лучше лучше лучше Успехов во всём
- 27 Нет предела совершенству.
- 28 Спасибо огромное персоналу и сотрудникам ЦК Урал за отличную работу. Много лет с вами. Только положительные эмоции. Благодарность директору Александру Игоревичу, руководителю клиентского сервиса Наталие Валерьевне от нашего коллектива « родничок - db dance “ успехов вам и процветания
- 29 Хороших зрителей
- 30 творческих успехов
- 31 процветания
- 32 Доброжелательности)
- 33 Отзывчивости в поведении охраны
- 34 Тг канал
- 35 Пандус
- 36 Пандус
- 37 Процветания и удачи
- 38 Отрегулируете сайт для оплаты.
- 39 Сделать бесплатным вход на концерты или представления для родителей, чьи дети участвуют в этих концертах или мероприятиях!!!
- 40 Улучшить туалеты
- 41 Улучшить соцсети, создать телеграм канал
- 42 Создать телеграм канал
- 43 Пандусы
- 44 Сделать удобные пандусы
- 45 Сделать лифт
- 46 Всё отлично.
- 47 Поставить карту учреждения, потому что помещение довольно запутанное и без помощи персонала иногда сложно найти нужное место.
- 48 Всё хорошо, всё бы учреждения культуры были на таком уровне
- 49 Сохранять на должном уровне условия оказания услуг.
- 50 Мне всё нравится, достойный центр культуры для нашего города.

- 51 Установить навигационный стенд, потому что помещение довольно большое и бывает сложно найти нужное помещение.
- 52 Отличное место для культурного отдыха! Спасибо!
- 53 мне все нравится
- 54 Отлично, устраивает все.
- 55 Все устраивает!
- 56 Вечера пятницы совсем неудобны для занятий
- 57 водичку питьевую в кулерах
- 58 Творческих успехов
- 59 Почините вентиляцию в большом балетном классе, невозможно заниматься, духота постоянно. Даже при включенных кондиционерах они не охлаждают помещение, а гоняют душный воздух.
- 60 Все отлично!
- 61 Человеку с инвалидностью перемещаться по цк комфортно, есть лифт и специальные места в зрительном зале
- 62 все хорошо, нет замечаний и предложений
- 63 Больше информации онлайн
- 64 Не проводить концерт любимого оркестра по вторникам (работаю до 20 часов в детской поликлинике)
- 65 Больше концертов, открытий выставок!
- 66 Очень любим ЦК "Урал"! Спасибо за работу!
- 67 Добавить крючки для сумок в туалетных кабинках там где их нет
- 68 ПРЕДЛОЖЕНИЙ НЕТ, ВСЁ УСТРАИВАЕТ!!! ВСЁ ОТЛИЧНО И ХОРОШО, ВСЁ НРАВИТСЯ!!!
- 69 Чтобы подольше работал буфет)))
- 70 Очень жаль, что такого центра, как "Урал", нет в каждом районе города.
- 71 Проводить консультации для работников гардероба по взаимодействию с людьми, имеющими различные особенности в развитии. (Быть, по возможности, более доброжелательными, и, если возникла ситуация с опозданием на мероприятие, не указывать посетителям стоит ли им посещать это мероприятие вообще, принимать одежду в любом случае).
- 72 Полный спектр условий оказания услуг уже есть .
- 73 Молодцы, Очень понравилось у Вас выступать!!!
- 74 Бесплатная водв в кулерах

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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 61. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	10,98
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте	2.Нет	8,13
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации размещенной на информационных стендах	2.Нет	5,26

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

1. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
2. Неудовлетворенность полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте и информационных стендах организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где создать условия более доступными не позволяет сделать здание, привлекать для оказания таких услуг сторонние организации на постоянной основе.
2. Провести с персоналом беседу относительно взаимодействия с людьми, имеющими особенности в развитии
3. Улучшить навигацию внутри здания, установить стенды с картой помещения.
4. Увеличивать присутствие учреждения в социальных сетях, обеспечить посетителям возможность давать через них обратную связь, задавать вопросы и получать ответы.
5. Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в холлах и залах.
6. Обеспечить доступность питьевой воды внутри помещения.

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"

Показатель оценки по организации: **92,44**

Экспертные оценки:

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	5	14	19
18-30	65	211	276
31-45	87	319	406
46-55	33	147	180
Старше 55 лет	17	39	56
База по столбцу:	207	730	937

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 99,52.
2. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,25.
3. Удовлетворённость условиями оказания услуг – 99,15.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 62. Рейтинг показателей по критериям оценки.

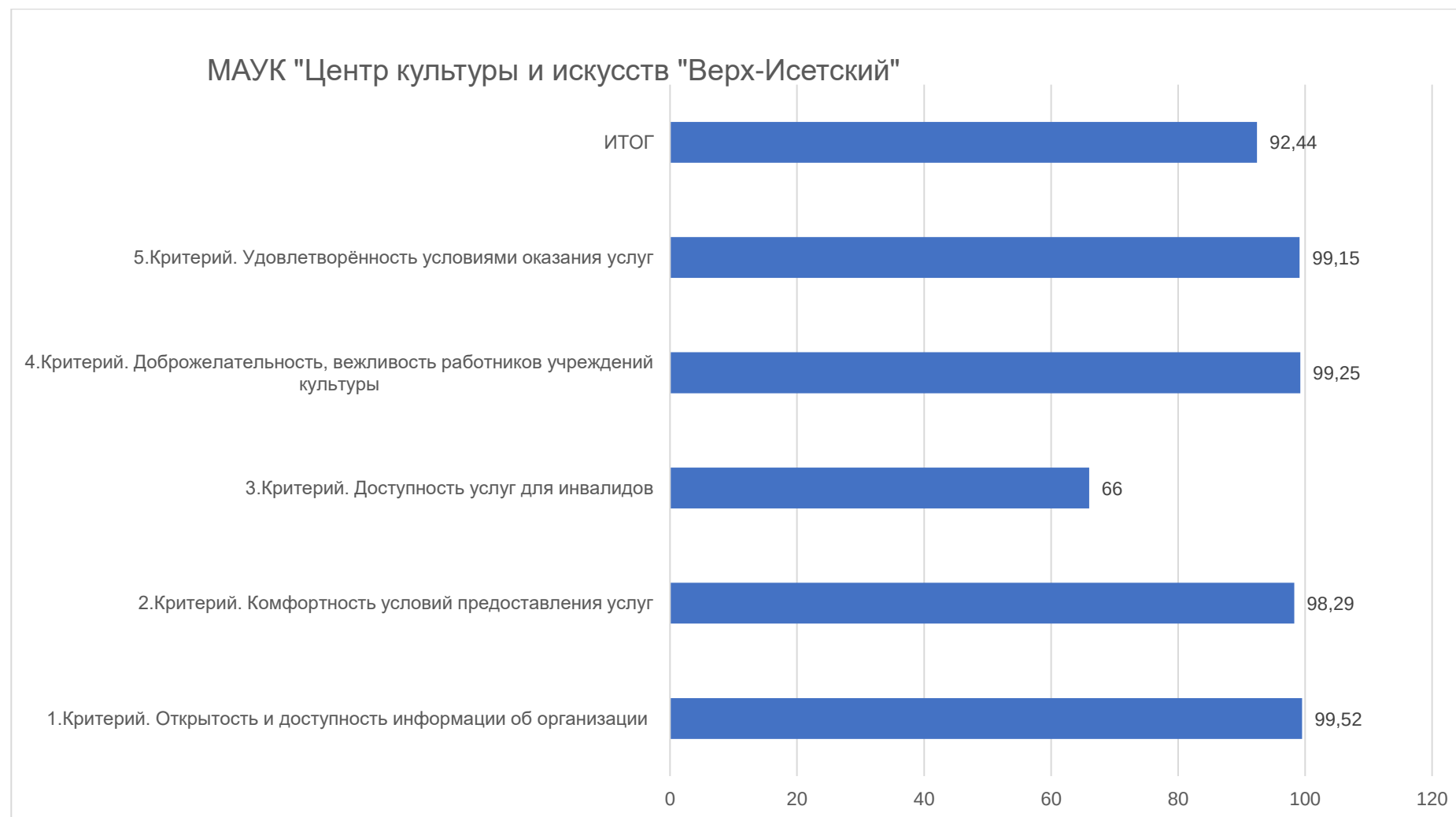
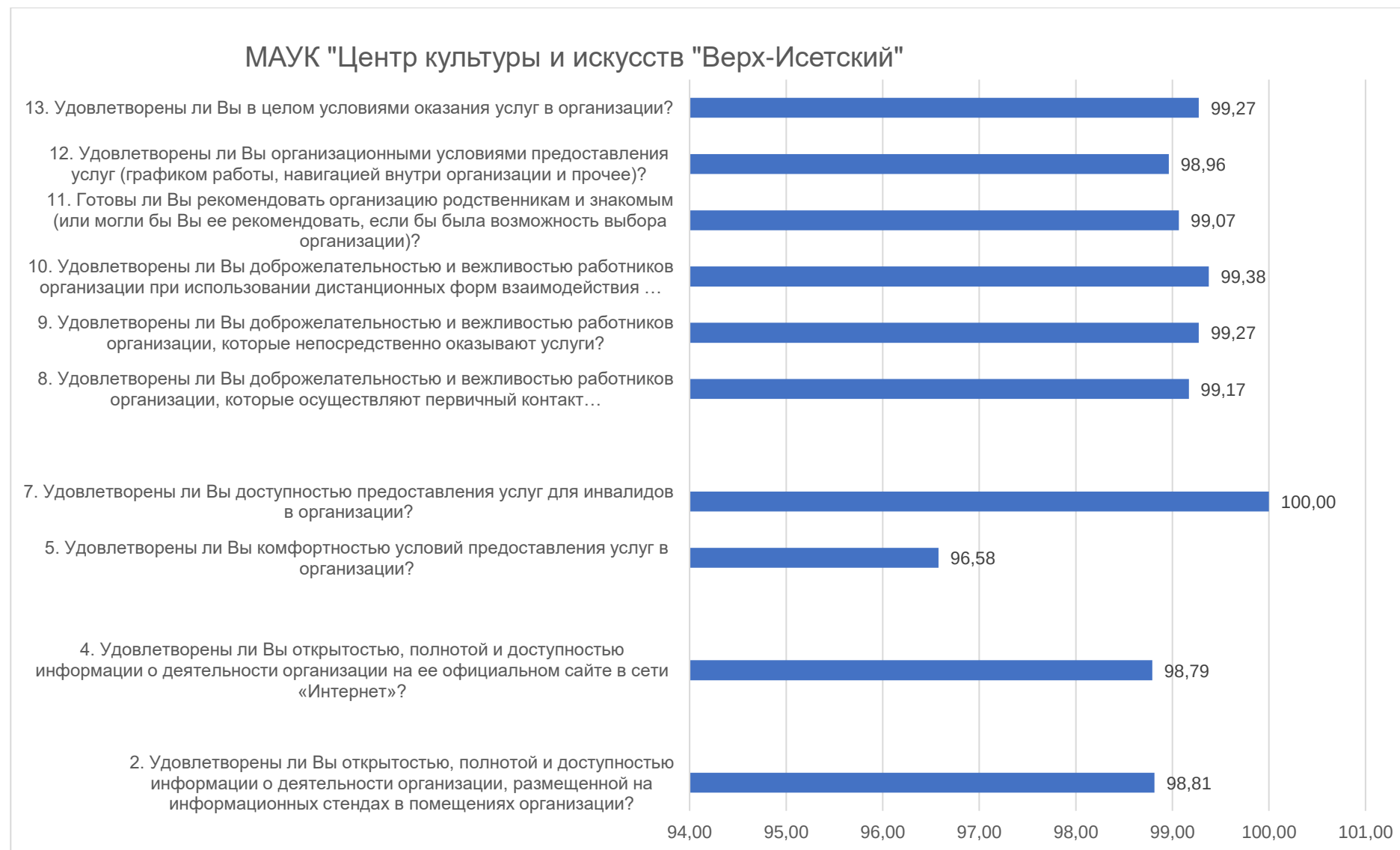


Таблица № 63. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности (в процентах от общего числа ответов).

Таблица № 64. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?	2.Нет	3,42
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	1,21
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	1,19

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

1. Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации.
2. Неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. **Обеспечить в филиалах учреждения доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где условия доступности не позволяет сделать здание, привлекать сторонние организации для оказания таких услуг на постоянной основе.**
2. **Следить за выполнением санитарно-гигиенических требований в туалетах филиалов, включая контроль за наличием туалетной бумаги и бумажных полотенец/сушилок для рук.**

3. Сделать сайт организации более информативным. На страницах филиалов публиковать ссылки на проводимые мероприятия, анонсы событий, смену экспозиций.

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"

Всего количество человек принявших участие в опросе: 580, из них 25 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 65. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 хороший центр культуры
- 2 нам все нравится
- 3 Благодарю всех за радушный прием!
Ужасно не удобно вводить цифры старшему поколению, плохо видно
- 4 Поставить кондиционеры в гримёрках.
- 5 Добрый день! Можно перед центральным входом сделать пешеходный переход и запретить ставить машины у самой лестницы. Вчера ребенок вышел из дк и чуть не угодил под машину, которая ехала с парковки. Он из-за припаркованных машин не увидел автомобиль, который выезжал. Хорошо что водитель ехал тихо и был осторожен. А так все хорошо!
- 6 В целом все устраивает. Было бы хорошо, если бы сделали буфет.
- 7 бывает намного хуже. Этот ДК на хорошем уровне
- 8 Наличие гигиенических средств в туалете- туалетная бумага/ мыло. Их просто не было
Наличие кулеров с питьевой водой- не увидел нигде
В туалетах невозможно смыть ничего- очень слабый поток воды, и впринципе они разваливаются
Кофейные автоматы- отдельная тема. сколько раз я не был у вас, они всегда в нагрее либо карты не принимаются. Зачем они тогда стоят? Я понимаю, что они не ваши, но вы можете повлиять на выбор фирмы автомата, который арендует у вас место. чтобы и кофе был хорошего качества и работали нормально, а не как сибя кофе.
- 9 Все хорошо! Я выросла в этом ДК
- 10 Хотелось бы ,чтобы были бумага и мыло в туалетах!
- 11 Туалет чаще приводить в порядок
- 12 Убрать из холла на втором этаже картины с людьми с заболеваниями. Детей это травмирует.
- 13 Нравилось, когда была точка с питанием. Кофе и вода необходимы!!
- 14 Повысить уровень комфорта(чистые туалеты, туалетная бумага, мыло и тд).
Кафе, буфет. Удобные, чистые раздевалки для детей.
Зоны ожидания для взрослых.
- 15 Мало информации про кружки, хотелось бы видеть время и день недели занятия кружков.
- 16 Наличие буфета

- 17 Всё устраивает.
- 18 Жаль, что для колясочников нет возможности попасть на 2 и 3 этаж здания. Но нам объяснили, что это памятник архитектуры и приспособление очень затратно финансово. Хорошо, что есть пандус))
- 19 Побольше мероприятий
- 20 Так держать!
- 21 Установить указатели санузлов.
- 22 Было бы здорово продавать билеты на отчетные концерты коллективов в кассе, сейчас это делается через руководителя. Случайно узнала об отчетном концерте коллектива, куда хочу отдать ребенка в следующем году, пришла в кассу, сказали, что билеты у руководителя. Найти руководителя я не смогла(Это неудобно.
- 23 Было бы хорошо, если бы появилась возможность попадать на второй этаж колясочникам
- 24 Не проводится влажная уборка помещений! В классах грязно. Проблемы с переодеванием детей. Нет зоны ожидания для родителей.
- 25 Все хорошо!
- 26 Мыло в туалетах, нормальный буфет без хот догов, а со здоровой пищей. Кофематы- очень часто не работают, кофе посредственное, есть более интересные варианты

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

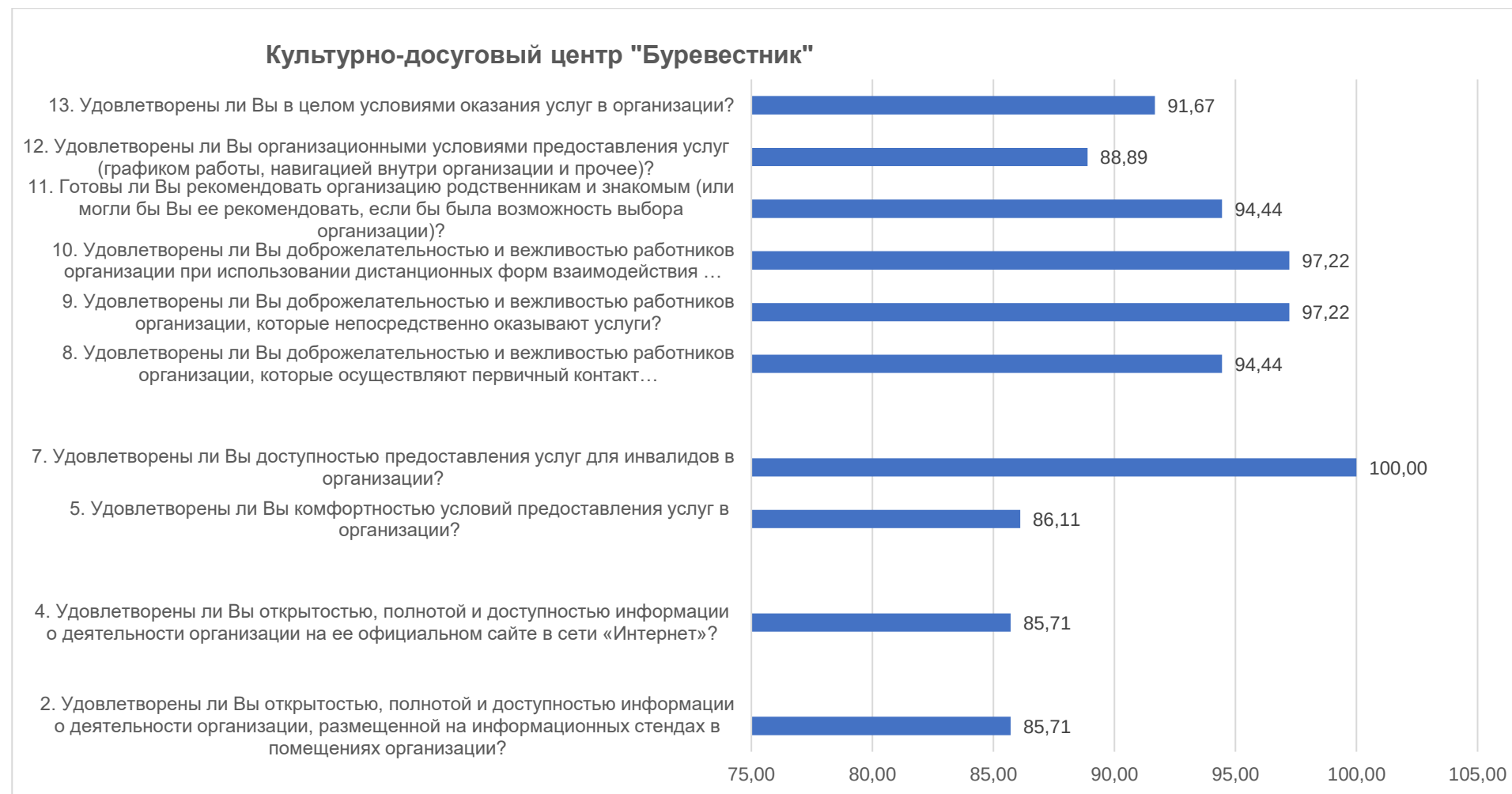
- 1. Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где условия доступности не позволяет сделать здание, привлекать сторонние организации для оказания таких услуг на постоянной основе.**
- 2. Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в холлах и залах;**
- 3. Обратиться в соответствующие органы с вопросом установки пешеходного перехода**
- 4. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды в помещении;**
- 5. Обеспечить санитарно-гигиенические условия в туалетах, следить за наличием полотенец и туалетной бумаги;**
- 6. Обустроить зону ожидания для взрослых: установить скамейки, кулеры с водой.**
- 7. Контролировать проведение влажной уборки в холлах, учебных комнатах и в зрительном зале**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Культурно-досуговый центр "Буревестник"

Всего количество человек принявших участие в опросе: 36, из них 4 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 66. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Улучшить сайт - совсем не информативный!!
- 2 Всё хорошо
- 3 Больше программ для углубленного изучения школьной программы
- 4 Нужно сделать современный ремонт
- 5 Ремонт здания

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

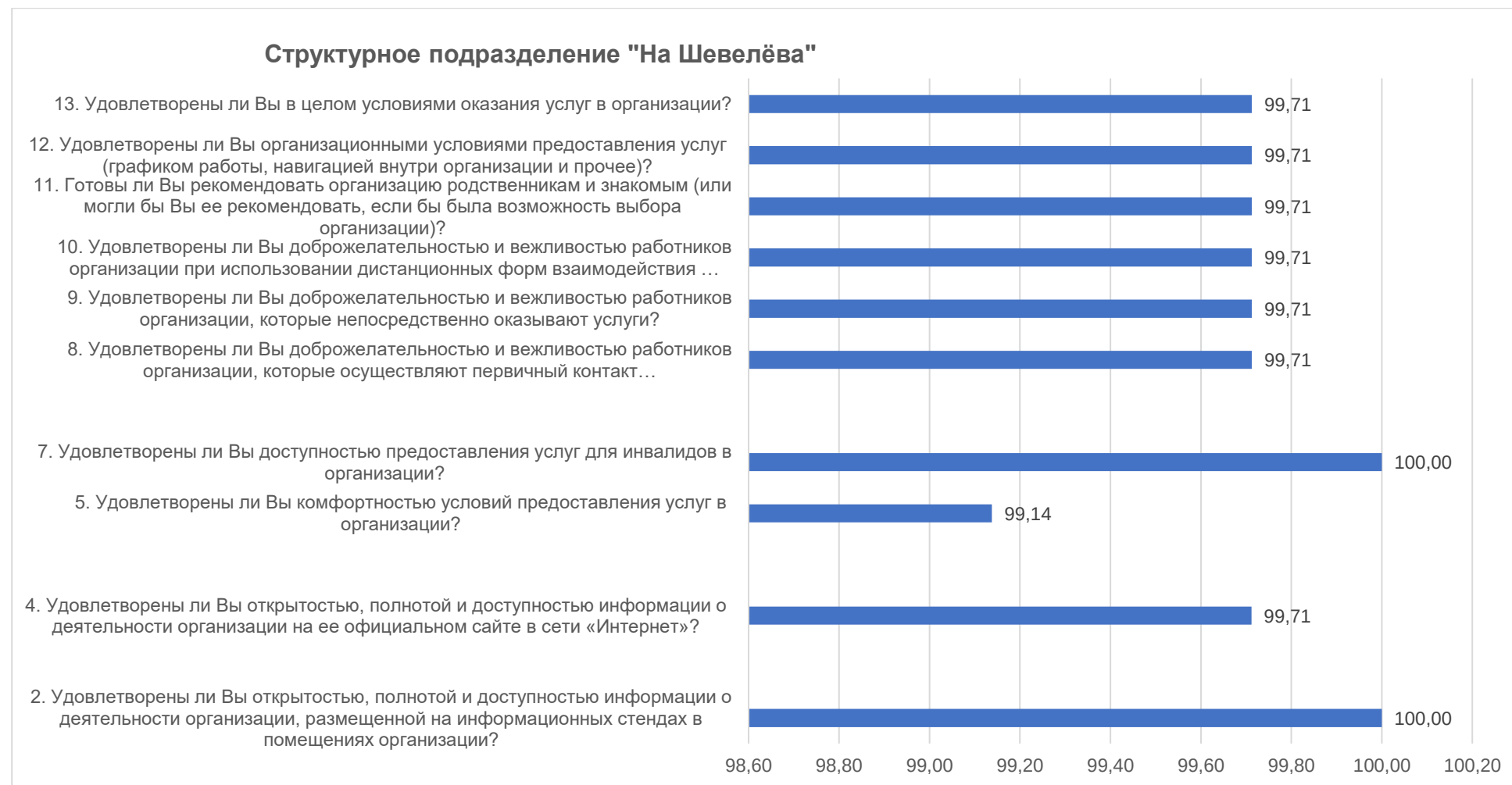
- 1. По возможности сделать ремонт внутри здания;**
- 2. Следить за обновлением сайта, публикацией на нем актуальной информации о расписании кружков, мероприятиях и времени работы ДК.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Структурное подразделение "На Шевелёва"

Всего количество человек принявших участие в опросе: 348, из них 11 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Отличный центр!
- 2 Отличный центр!
- 3 Замечательный центр и отличные сотрудники!
- 4 Нужна стоянка для машин посетителей центра на закрытой территории центра тк центр находится на закрытой территории.
- 5 Спасибо. Все устраивает.
- 6 Отличный центр!
- 7 Все отлично!
- 8 Все отлично!
- 9 Прекрасные педагоги там работают!

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Рассмотреть вопрос возможности дополнительных парковочных мест для посетителей учреждения.

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича"

Показатель оценки по организации: **93,09**

Экспертные оценки:

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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.	4

	Ваш пол		База по
	мужской	женский	строке
Моложе 18 лет	6	11	17
18-30	31	49	80
31-45	30	223	253
46-55	15	68	83
Старше 55 лет	9	49	58
База по столбцу:	91	400	491

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 96,81.
2. Доброжелательность, вежливость работников организации – 95,26.
3. Удовлетворённость условиями оказания услуг – 93,45.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 68. Рейтинг показателей по критериям оценки.

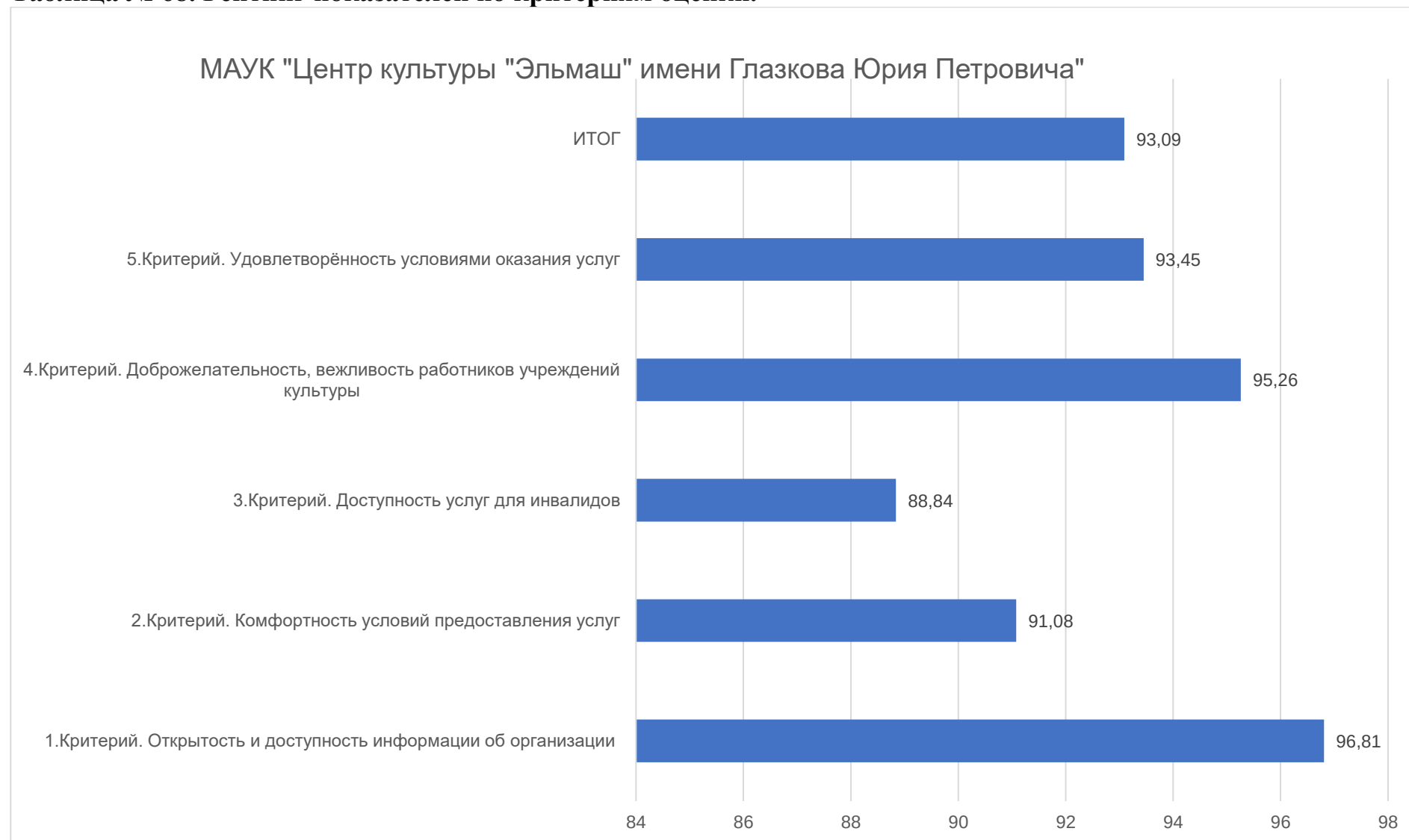


Таблица № 69. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности (в процентах от общего числа ответов).

Таблица № 70. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?	2.Нет	17,84
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	10,53
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	10,39

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

1. Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации.
2. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
3. Неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

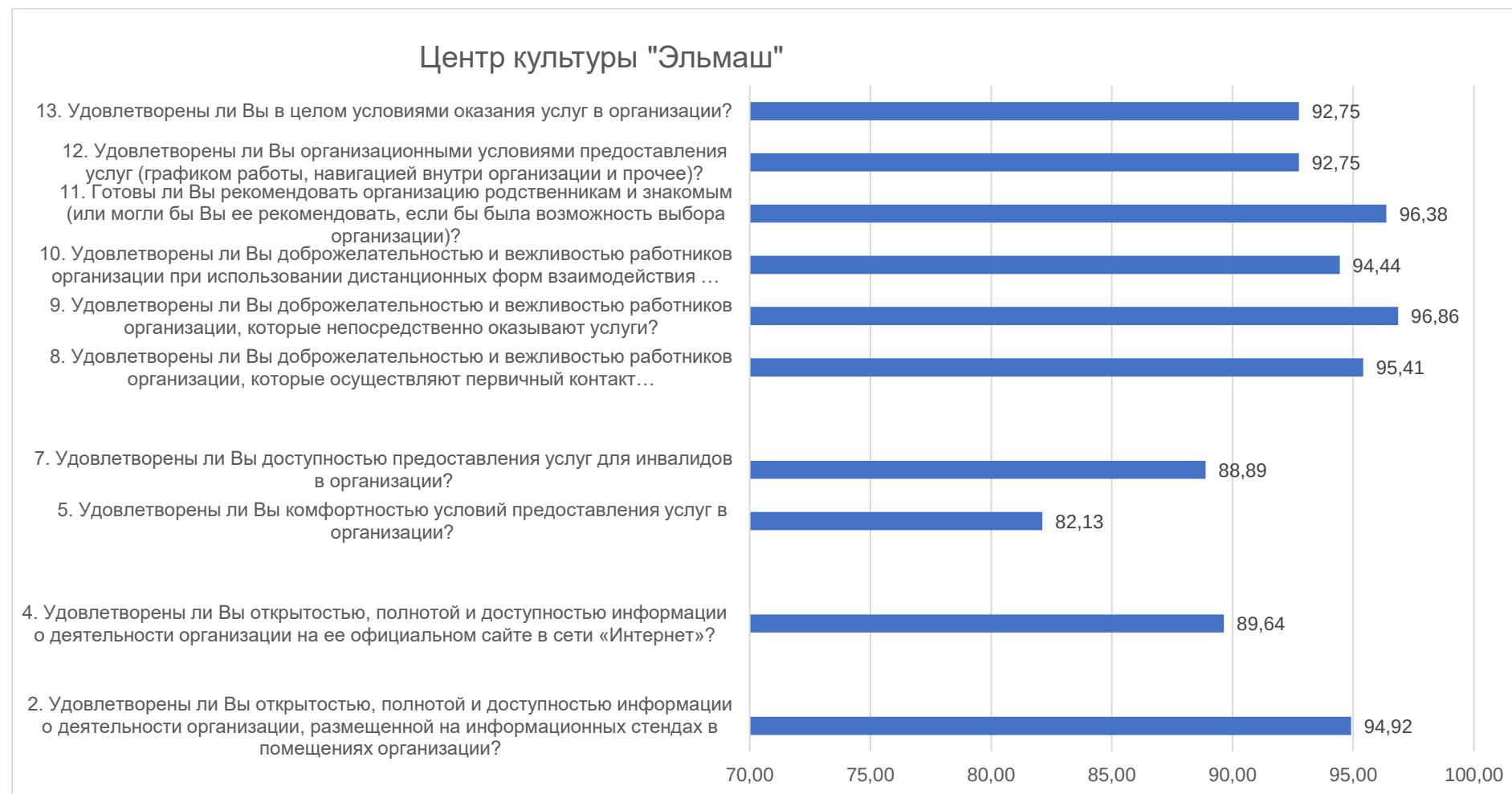
Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Сделать сайт организации более информативным. На страницах филиалов публиковать ссылки на проводимые мероприятия, анонсы событий, расписание работы кружковой и секций.
2. Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в помещениях;
3. При необходимости рассмотреть возможность ремонта зданий филиалов;
4. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды внутри помещений учреждения;

Всего количество человек принявших участие в опросе: 414, из них 27 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 71. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Бесит парковка - занимающая всю площадь !!!! Стрёмно !!! зимой не пройти без валенок , снег не убирается , машины наровят тебя сбить , либо не пройти от того что их больше чем самой площади перед ДК .
- 2 Парковка большая, всегда есть где припарковаться! В зале немного душно(был в середине мая) звучание колонок режет уши по высоким частотам!
- 3 Здание требует ремонта. Туалеты в ужасном состоянии,двери не закрываются,нет элементарных ручек.
- 4 Восстановите "столярку"!
- 5 Рядом с данным центром культуры постоянно собираются различные маргинальные личности. На парковке "автолюбители" часто гоняют, дрифтят и чуть не сносят с ног. Усилите пожаоуиста охрану
- 6 Здание старое,не сказать,что процветает,держится на плаву за счет секций и кружков,НО...ПСТОЯННО ХОЛОДНО!!! Бедные дети!!! В туалетах нет бумаги и геля для мытья рук,хотя должно быть,столько детей помтоянно ходят туда. Одно хорошо,бахилы в гардеробе дают бесплатно. Поставили кофе машину,хорошо для ожидпующих родителей, только работает она редко.
- 7 зал хороший, но очень душно внутри, то ли нет кондиционирования, то ли не включают.
- 8 в туалете в кабинках очень хлипкие замки, которые не спасают от внезапного вторжения другого посетителя
- 9 Претензии к кафе,суп детям подали прокисший (12.02).
Затем в замену спагетти с мясом,подлива жирная((.
- 10 охранники оставляют дверь открытой, по этому когда переодеваешься есть возможность что тебя продует. особенно когда холодно :(по туалетам : туалетная бумага, что удевляет, почти всегда есть. туалеты ну такое-чистые, вобщем ходить можно
- 11 Зимой возле входа очень скользко
- 12 Здание прекрасное! Просторное! Выступали на фестивале танцев. Мы иногородние. Все было хорошо организовано. Но есть весомые НО. Очень грязно в туалетах, мыла на раковинах нет. И очень грязно в самом дворце. Комки пыли на ступенях. И ни одного уборщика в помещениях. В буфете уборщики есть.
- 13 Ремонт в туалетах. Выглядят очень бедно по сравнению с остальным интерьером
- 14 Самый простой буфет, но с конскими ценами! бутылка воды 50 р.
- 15 Ремонт в туалетах
- 16 все в порядке

- 17 Все хорошо
- 18 Всё хорошо.
- 19 Все ок
- 20 все запущено, грязно, туалет(отдельная тема), мало для детей аттракционов, негде перекусить, пришли в 19-00 не могли купить воды попить, парк не готов
- 21 мне все нравится, очень хорошо в парке, побольше музыки можно добавить
- 22 Предоставление сцены для репетиций. Доступность для просмотра выставок более широкому кругу посетителей
- 23 Ремонт
- 24 Сделать ремонт в помещениях ,где проходят занятия
- 25 Улучшить звуковые мониторы на сцене, улучшить санузел, улучшить кабинеты для дополнительных занятий (вокал, танцы и т.д)
- 26 Очень поздно осенью подключается отопление. Мёрзнут и дети и взрослые!
- 27 Всё отлично
- 28 1 Улучшить вход в ДК, (пандус для инвалидов или перила для рук)
- 29 давать возможность всем творческим коллективам репетировать на сцене- в более равных условиях
- 30 Организовать бюджетную театральную студию для пенсионеров.
- 31 всё круто
- 32 Хотелось чтобы проводилось много спектаклей
- 33 Желаю процветания! Очень достойный ДК! Спасибо за прекрасный парк- чистый, ухоженный!
- 34 Капитальный туалет в парке необходим и предлагаю установить в нем фонтан
- 35 Проводите побольше творческих, познавательных вечеров для детей 5-14лет
- 36 Кулер с водой, одноразовые накладные сиденья на унитаз
- 37 Расширить ассортимент буфета
- 38 Поставить кулер с водой
- 39 Всё устраивает
- 40 Почаще мыть пол в помещениях для занятий танцами!
- 41 Все хорошо
- 42 Необходим кулер с водой:
В актовом зале чтобы было теплее
- 43 Процветания вам и побольше посетителей!
- 44 Бесплатный кулер с питьевой водой
- 45 Мне все нравится
- 46 Есть неприятное ощущение при нахождении в туалете, очень пыльные кулисы на сцене
- 47 Немного надо улучшить состояние в уборных

- 48 В туалетах очень тяжёлые входные двери, малышам часто не хватает сил удержать ее
- 49 Бумажные полотенца в туалетах
- 50 Улучшить входную группу и гардероб для детей, очень тесно деткам
- 51 Всё устраивает!
- 52 Всё устраивает, только чтобы мыло было в туалете
- 53 Развивайтесь и дальше, по мере возможностей!
- 54 Очень холодно в актовом зале
- 55 всё отлично
- 56 Всё отлично. Так держать
- 57 зона ожидания - хотелось бы больше посадочных мест, кулер с водой
- 58 Кулер с питьевой водой
- 59 Хотелось бы, чтобы было помещение для ожидания детей и комфортная раздевалка, в которой бы дети могли снимать верхнюю одежду и обувь
- 60 Всё отлично
- 61 Нас все устраивает
- 62 Улучшить туалет
- 63 Хотелось бы больше лавочек. Порой ребенку негде переодеться, снять элементарно обувь. Либо изменить условия ожидания детей для родителей.
- 64 Буфет хочется чтоб работал!
- 65 Ремонт в туалетах!
- 66 Организовать вход на территорию сквера со стороны улицы Баумана 31.
Сделать ремонт в туалетах.
Улучшить и разнообразить детские площадки в сквере.
Изменить режим работы кассы, с 15 ч.
Продлить работу детских горок в январе.
- 67 все замечательно
- 68 все устраивает
- 69 Всё отлично
- 70 Больше концертов для населения. Возможно во дворах
- 71 Все хорошо
- 72 При распределении на зоны для коллективов не достаточно организовано пространство.
- 73 Сделать ремонт в репетиционных колуарах.
- 74 Осенью очень холодно! Поздно начинается отопительный сезон. Дети и взрослые из-за этого простывают.
- 75 Всегда при участии в танцевальных конкурсах не хватает стульев для переодевания участников, в помещении очень душно, туалеты грязные, туалетная бумага отсутствует, в кафе огромные очереди
- 76 Побольше кружков и секций для детей за счёт муниципалитета / государства, почаще открывайте парк для горожан

- 77 Вечером очень часто выключают свет, у кулуара становится темно, поэтому становится не комфортно ожидать ребенка. Не всегда есть мыло и бумага в туалете.
- 78 Хотелось бы, чтобы дети которые занимаются в ДК - выступали бесплатно.
- 79 Замки на кабинках туалета!! Очень душно, везде.
- 80 Скидки многодетным
- 81 Просьба обязать родителей не давать детям бегать и кричать в фойе между занятиями.
- 82 Бесплатный доступность наличие питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- 83 Желателен ремонт санузла.
- 84 Я бы добавила утренние занятия для тех кто учится во вторую смену .
- 85 Чтобы зимой было теплее в зале.
- 86 Просьба обеспечить на цокольном этаже более комфортные сидения, отремонтировать вентиляцию, в буфете более разнообразный ассортимент.
- 87 Сделать карту/указатели/список кружков и их кабинетов, кто где находится
- 88 На цокольном этаже нет интернета и мест для ожидания. Нет питьевой воды в общем доступе. Хамовотые гардеробщицы
- 89 возле 01 кабинета не организованы места для ожидания (во время спектакля ребёнку стало душно и мы вышли - сидячих мест ооочень мало. в 011 кабинете ужасно душно, вплоть до потери сознания. Продумайте пожалуйста вентиляцию.
- 90 Часто в места общего пользования страшно заходить
В цокольном этаже отсутствует нормальная зона ожидания
В кабинете, где в основном занимаются наши дети (011) есть проблемы с вентиляцией
- 91 Добрый день. Хотелось бы, чтоб улучшили зону ожидания на цокольном этаже(стулья, либо лавочки) занятия проходят в 011 кабинете, дети жалуются на духоту, видимо с вентиляцией надо что-то решить!?
- 92 В 011 кабинете не работает кондиционер. Очень душно и пыльно. В холе и студиях недостаточно стульев. Были на спектакле у ребенка, очень не удобно стоять, младший ребенок сидел на полу.
Ребенок занимается на ниднем этаже, связь там не ловит. Интернета нет, связь в здании ловит не везде. При необходимости, связаться с педагогами или ребенком не возможно. Нужен интернет!!!!
- 93 Нет кулеров с бесплатной питьевой водой. В цокольном этаже не на чем сидеть родителям в коридоре. В нашем любимом 011 кабинете нет вентиляции! Дети из Маски привозят такие награды, а зрительного зала толком нет, я стоя смотрю всё их выступления. Интернет в цоколе не ловит, администратор в полумраке под лестницей заполняет документы
- 94 Здравствуйте. Мой ребёнок посещает театральную студию Маска.
Занятия длительные, приходится ожидать ребенка. Не всегда есть куда присесть, особенно очень не хватает хороших, прочных стульев возле каб. 01 и 011. Так же моя дочь жалуется, что в кабинете 011 очень душно, сложно заниматься, кружится голова. Возможно ли решить вопрос с вентиляцией? И еще очень необходим интернет для занятий в 011 каб. Это всё! Театральная студия "Маска" - замечательная студия, помогите студии стать еще больше комфортней для детей!
- 95 Нет для детей доступа к питевой воды. В 011 кабинете нет вентиляционной системы, а так же интернета для пользования в работе, около 01 кабинета детям нет возможности комфортно дождаться занятий, хотелось бы облагородить диванчике иди стульями, в туалете не всегда есть мыло, так же туалетная бумага бывает не всегда. Спасибо
- 96 Улучшить содержание санузлов, обеспечение питьевой водой

- 97 1. Грязь в межсезонье
2. В цоколе плохо организованы места ожидания
3. Просьба- решить вопрос с проветриванием помещений (доступ свежего воздуха) в театральной студии Маска.
- 98 Плохо рекламируются коллективы и кружки. Большинство жителей района не знают о их существовании.
- 99 Навести порядок в туалетах
- 100 Сделайте современный ремонт в санузлах

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

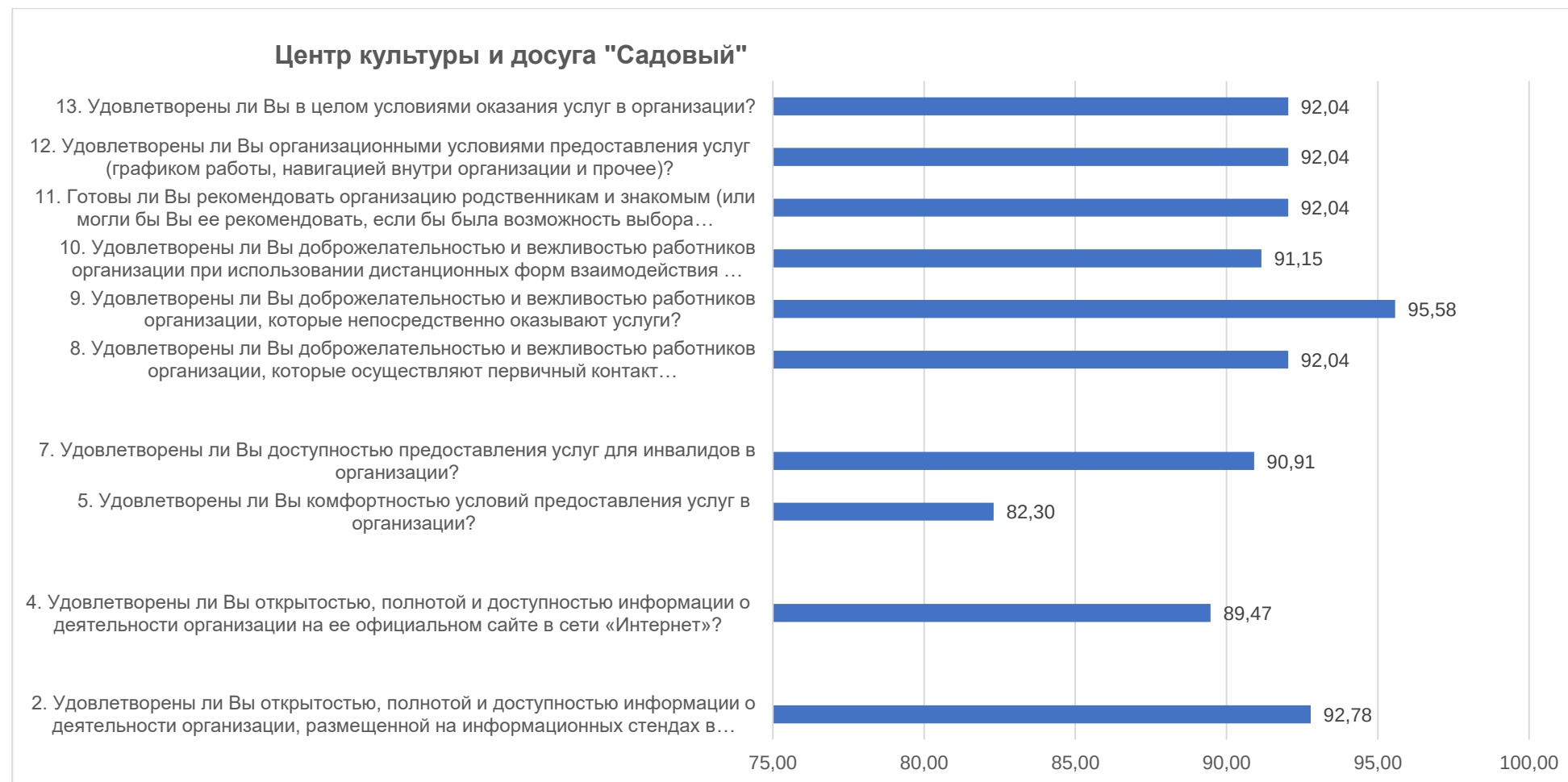
- 1. Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в холлах и залах;**
- 2. Рассмотреть вопрос ремонта как внутренних помещений, так и внешней части здания;**
- 3. Организовать ремонт туалетов, проверить работу санитарного оборудования, запирающихся механизмов на дверях.**
- 4. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды для посетителей;**
- 5. Контролировать регулярность и качество влажной уборки помещений;**
- 6. Следить за обновлением сайта, публикацией на нем актуальной информации о расписании кружков, мероприятиях и времени работы; обеспечить присутствие филиала в социальных сетях, на городских афишах и рекламных площадках.**
- 7. Оборудовать зону ожидания на цокольном этаже;**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Структурное подразделение "Центр культуры и досуга "Садовый"

Всего количество человек принявших участие в опросе: 113, из них 11 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 72. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Этот ДК, конечно, единственный в поселке, но давайте приведем его в порядок! Здание старое, в туалетах вечно нет бумаги, штукатурка со стен падает... Люди работают - отличные! Но условия...
- 2 Захожу на сайт - грусть грустная. Общая информация и ничего больше. Сделайте его более полезным для простых людей!
- 3 Хочется разнообразить выбор кружков и секций для детей и добавить для взрослых!
- 4 Зданию нужен ремонт! Сделайте уже, пожалуйста!
- 5 Неинформативный сайт! Сложно что-то найти
- 6 хочется, чтобы ещё было дополнительное предпрофессиональное обучение детей на бюджетной основе. Чтобы не возить детей в город.
- 7 Не останавливаться на достигнутом!
- 8 Спасибо
- 9 Все прекрасно.
- 10 Побольше бы бесплатных кружков для детей! Ещё один минус - костюмы для выступления за свой счёт.
- 11 Все отлично
- 12 Посадить кулер с водой для детей
- 13 Кулер и стаканчики
- 14 Больше воплощать идей
- 15 Ремонт
- 16 Все прекрасно!
- 17 Нет, всё идеально
- 18 Больше вкусняшек
- 19 Всё хорошо.
- 20 в данной организации всё отлично

- 21 думаю меня всё устраивает
- 22 в данной организации меня всё устраивает
- 23 вроде всего хватает
- 24 пока что всё устраивает
- 25 всё устраивает
- 26 Нет питьевой воды
- 27 Оборудование второго танцевального зала станками и зеркалами
- 28 Хотелось бы чтобы в Садовом реализовалось дополнительное бюджетное образование по направлениям художественное обучение, музыкальное образование и гимнастика. Не всем удобно возить ребенка в город.
- 29 Для занятий спортом катастрофически не хватает инвентаря, приходится покупать свое и носить с собой, при этом стоимость услуг зачастую выше, чем в учреждениях, оказывающих подобные услуги с предоставлением всего необходимого инвентаря. Данное учреждение злоупотребляет своими правами, пользуясь отсутствием конкуренции в радиусе 10км.
- 30 Дополнительный зал с зеркалами
- 31 Не хватает оборудования и инвентаря для проведения занятий, это касается абсолютно всех кружков. Руководители в прямом смысле тащат всё из дома.
- 32 Нет питьевой воды для детей после занятий, было бы замечательно поставить кулер.
- 33 Все секции дорогие
- 34 Мне всё нравится
- 35 Поставить кулер с питьевой водой в холле , чтобы дети после занятий могли пить воду, а не только купить её в автомате

Затонировать плёнкой от солнца окна в залах для танцев, фитнеса, спорта, установить приточно-вытяжную вентиляцию.

Закупить необходимый инвентарь для занятий гантели, кубики для йоги, и тд

- 36 Сделать зону ожидания комфортной, поставить кулер с водой, организовать размещение обуви, а то по грязи не приятно ходить
- 37 Более полная информация о работе и всех направлениях, с указанием дней занятий времени и стоимости а также информация о планируемых мероприятиях
- 38 Все устраивает
- 39 Сделать побольше бесплатных кружков для детей , ато одни татары поют бесплатно

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Рассмотреть возможность проведения ремонта внутренних помещений и наружной части здания;

- 2. Следить за обновлением сайта, публикацией на нем актуальной информации о расписании кружков, мероприятиях и времени работы; обеспечить присутствие филиала в социальных сетях, на городских афишах и рекламных площадках.**
- 3. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды внутри помещения;**
- 4. Закупить спортивный инвентарь для занятия в кружках;**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное автономное учреждение культуры "Дом культуры "Елизаветинский"

Показатель оценки по организации: 93,93

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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	3
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	15	15	30
18-30	53	50	103
31-45	35	81	116
46-55	14	63	77
Старше 55 лет	14	117	131
База по столбцу:	131	326	457

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

1. Комфортность условий предоставления услуг – 100.

2. Удовлетворённость условиями оказания услуг – 99,96.
3. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,74.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 73. Рейтинг показателей по критериям оценки

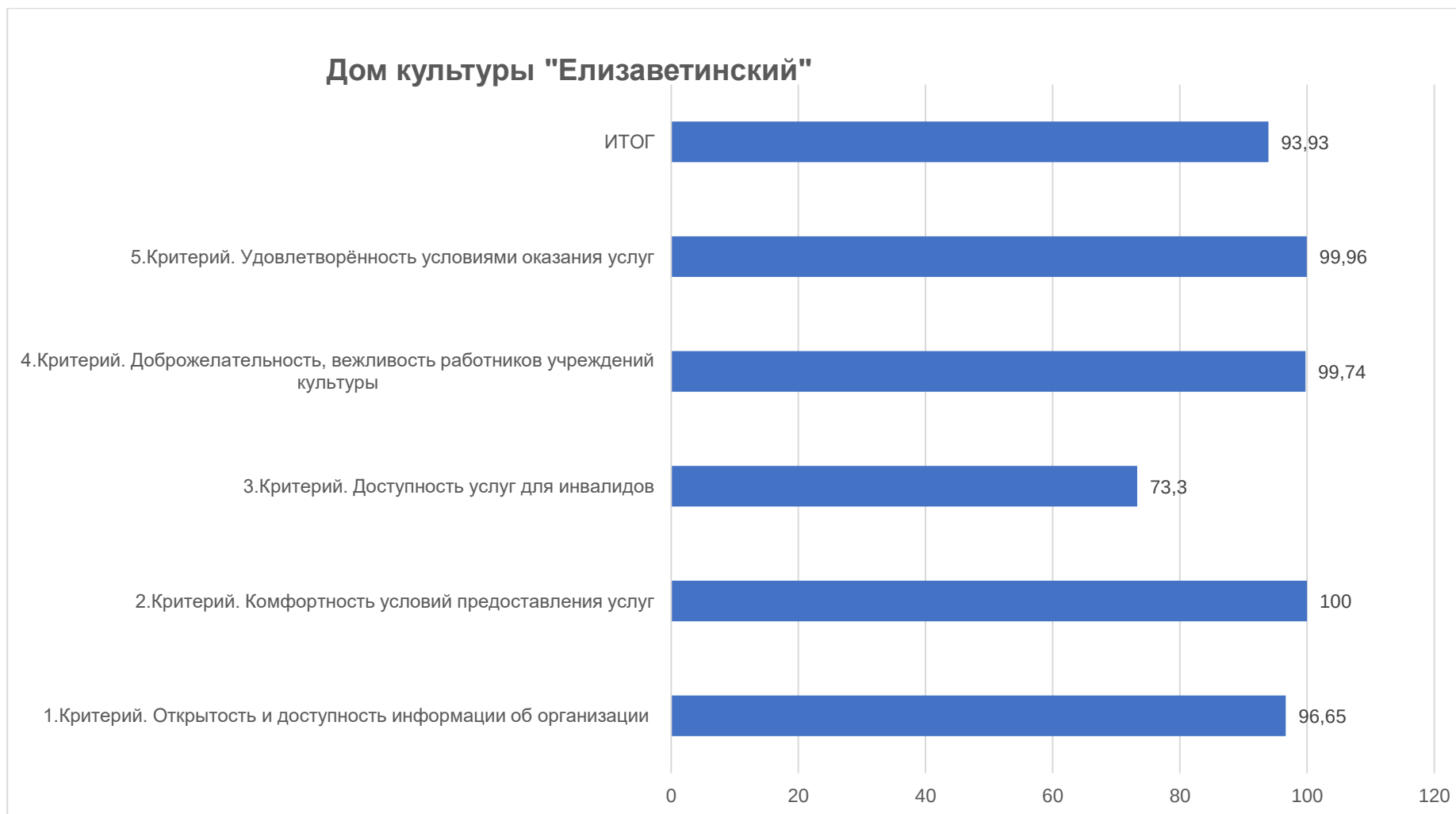


Таблица № 74. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в % от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 11) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Хорошо бы свет улучшить в зале и крыльцо на улице починить.
- 2 Большой телевизор в актовый зал.
- 3 Новое крыльцо, кулеры с водой, буфет
- 4 Большой современный экран в зал
- 5 Нужно улучшить сценическое освещение
- 6 Процветания
- 7 Новый свет и экран
- 8 Экран нужен и свет хороший
- 9 Нужен хороший экран на сцену, современный.
- 10 Нужно улучшать свет в зале
- 11 Хороший экран на сцену
- 12 Обычный ДК, были зимой, было холодно в примерках и в туалете вообще ветер гулял. В зале очень мало места между рядами, я со своими 175 очень хорошо уперлась коленями в кресло впереди стоящее.
- 13 Нужна реставрация помещения
- 14 Зимой очень скользкие плитки у входной группы. Очень. На массовом мероприятии часть туалетов закрыто вообще, часть с такими маленькими кабинками, что еле помещаешься.
- 15 холодно в кабинетах, были на отчётном концерте своей студии, в туалете тоже очень холодно и тесно.,

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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 75. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	2,33
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации размещенной на информационных стендах	2.Нет	1,30

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

1. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
2. Неудовлетворенность полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах организации и рекламных средствах.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. **Организовать ремонт крыльца;**
2. **Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в холлах и залах;**
3. **По возможности установить на сцене мультимедийное оборудование;**
4. **Улучшить освещение зала и сцены;**
5. **Обеспечить доступность питьевой воды.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры "Молодёжный"

Показатель оценки по организации: 89,95

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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	3
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	69	12	81
18-30	18	71	89
31-45	63	37	100
46-55	15	91	106
Старше 55 лет	61	37	98
База по столбцу:	226	248	474

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

1. Удовлетворённость условиями оказания услуг – 99,9.

2. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,88.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 76. Рейтинг показателей по критериям оценки



Таблица № 77. 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.

Анализ текстовых ответов (всего 11) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Переделать все здание
- 2 Чаще проводить влажную уборку. Особенно во время мероприятий. Из зала видно, что пол на сцене грязный
- 3 на общем ресурсе
- 4 с сайта
- 5 вайфай
- 6 пандусы и туалеты для людей с инвалидностью
- 7 наличие пандусов
- 8 Всё прекрасно!!! Успехов Вам и много побед на конкурсах!!! Послушных и талантливых учеников!!!
- 9 Чаще производить уборку(мыть полы)
- 10 Одно удовольствие получать всю актуальную информацию по телефону и в социальных сетях. Всегда все расскажут, проконсультируют, пропишут весь разговор тезисно в ватсап, чтобы вся информация была под рукой. В общем, коллектив приятный. Но зданию необходим капитальный ремонт.
- 11 Капитальный ремонт, создание условий доступности для людей с инвалидностью
- 12 Необходим ремонт фасада и срочно, проходить через арку не безопасно, поднимаешь голову и видишь ужасное состояние, все отваливается, летом не хватает хорошего озеленения на клубах.
- 13 Отмечали выпускной из детского сада. Вентиляции никакой

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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 78. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	1,62
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте	2.Нет	0,86
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации размещенной на информационных стендах	2.Нет	0,84

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

3. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
4. Неудовлетворенность полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте и информационных стендах организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. **Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где создать условия более доступными не позволяет сделать здание, привлекать для оказания таких услуг сторонние организации на постоянной основе.**
2. **Контролировать регулярность и качество проведения влажных уборок в помещении.**
3. **Улучшить работу вентиляции.**
4. **Рассмотреть возможность ремонта фасадной части здания.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр "На Варшавской"

Показатель оценки по организации: 87,62

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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	3
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	36	46	82
18-30	24	43	67
31-45	49	118	167
46-55	21	63	84
Старше 55 лет	18	32	50
База по столбцу:	148	302	450

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

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 97,84.

2. Удовлетворённость условиями оказания услуг – 97,58.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 79. Рейтинг показателей по критериям оценки

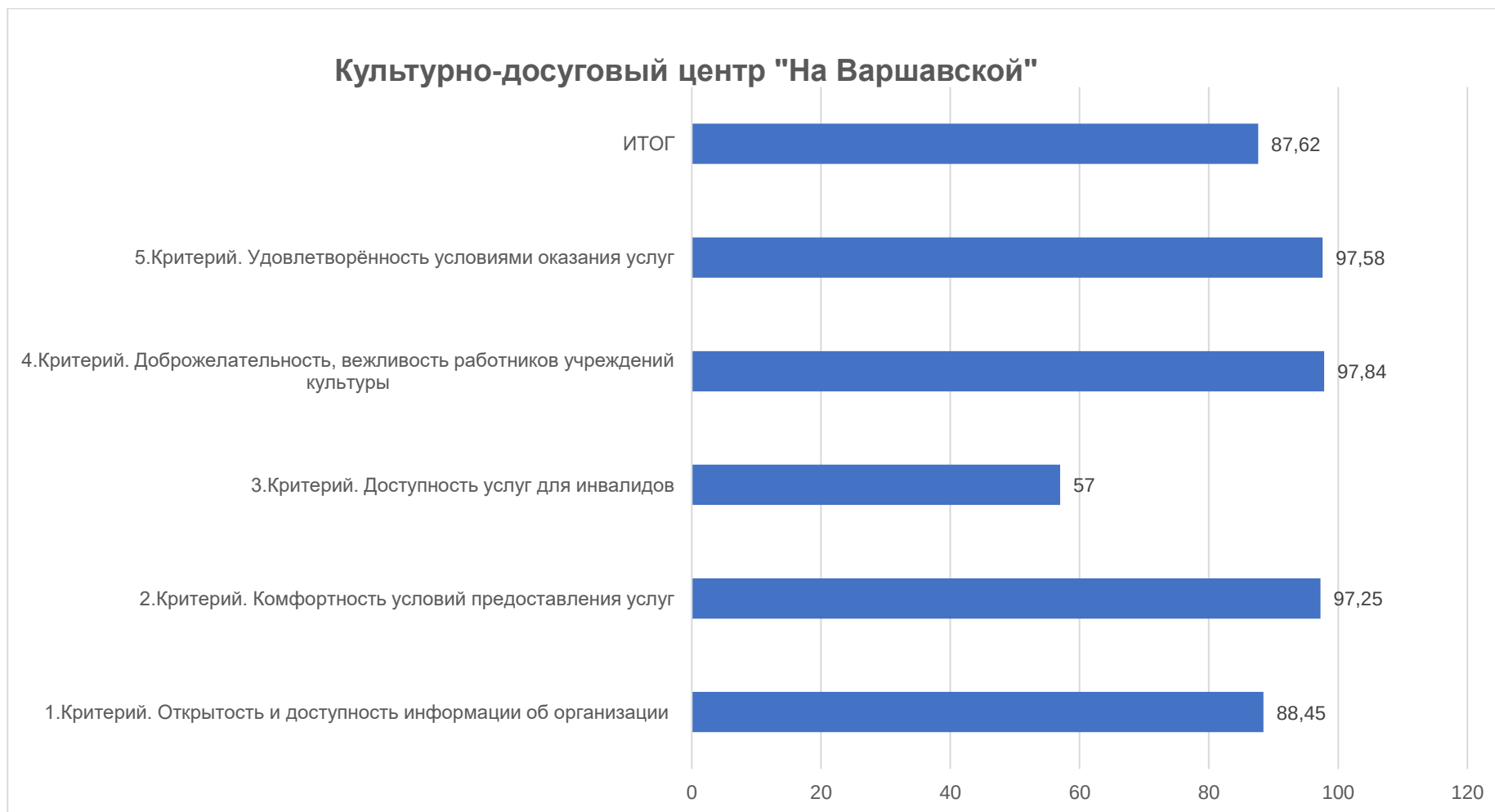
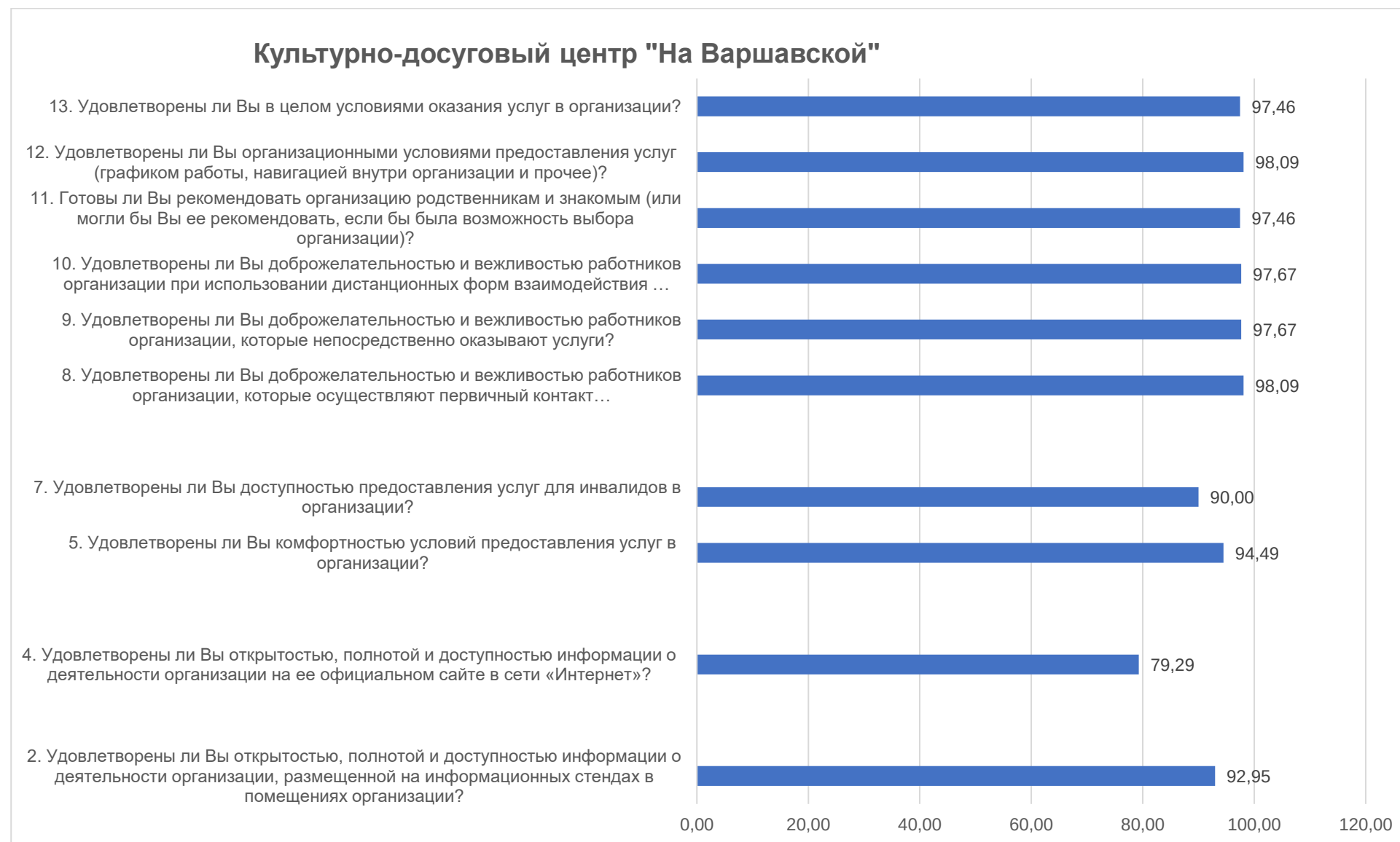


Таблица № 80. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в % от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 37) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Нормальный центр, но хочется организовать там нормальное питание
- 2 ДУШНО потому что нет вентиляции... И туалет в ужасающем состоянии - 1 унитаз на всех ... очереди постоянно...
- 3 Единственный минус - находится далеко, и не очень приметный вход, будь вывеска побольше и поярче - было бы отлично
- 4 всё хорошо
- 5 Предложений нет, всё и так хорошо
- 6 Всё супер
- 7 Мне всё нравится
- 8 Всё хорошо
- 9 Ну все тут хорошие общительные мне нравится тренироваться
- 10 Меня всё устраивает
- 11 Отремонтировать крыльцо
- 12 Отремонтировать крыльцо
- 13 Отремонтировать крыльцо
- 14 Продолжать улучшать внешний и внутренний экстерьер КДЦ!
- 15 Ремонт крыльца
- 16 Сделать бесплатным вход для родителей (мама, папа, брат или сестра) на концерт на котором выступает ребёнок.
- 17 Все устраивает
- 18 Отремонтировать крыльцо
- 19 Развиваться, улучшать далее помещение
- 20 Всё хорошо
- 21 Ремонт крыльца

- 22 Нужен ремонт крыльца
- 23 Отремонтировать крыльцо
- 24 Успехов вам и роста
- 25 Ожидание детей в осенне-весенне-зимний период ужасно. На креслах, диванах лежит одежда. Ребенку, чтобы переодеться, негде даже присесть. Родители сидят, рядом лежит одежда ребенка. Или вообще просто вещи. Много раз просила убрать, бесполезно. А гардероб пустой.
- 26 Отремонтировать крыльцо
- 27 Отремонтировать крыльцо
- 28 Ремонт крыльца нужен
- 29 Не удобно подниматься с коляской и маленьким ребенком по горке, слишком высокий угол подъёма, так же скатывать коляску с этой горки, необходимо сделать реконструкцию лесенок и подъемника для колясок.
- 30 Требуется ремонт крыльца
- 31 Ремонт крыльца
- 32 Ремонт крыльца требуется
- 33 Больше мест для сидения, ожидания. Не всегда есть вода питьевая.
- 34 Меня всё устраивает
- 35 Сделать комфортную зону ожидания, питьевой воды по большей части нет, так же и стаканов, вода только для обучающихся, не для родителей
- 36 Ремонт крыльца
- 37 Отремонтировать крыльцо

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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 81. 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	2.Нет	20,71
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	10,00

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации размещенной на информационных стендах	2.Нет	7,05
--	-------	------

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

1. Неудовлетворенность полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте и информационных стендах организации.
2. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. **Организовать ремонт крыльца. Проверить удобство использования пандусов;**
2. **Сделать комфортную зону ожидания в холле, обеспечить доступность питьевой воды для всех посетителей;**
3. **Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в холлах и залах.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры "Орджоникидзевский" Структурное подразделение на Кировградской

Показатель оценки по организации: 93,42

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	10
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	9
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	3
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.	5

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по
	мужской	женский	строке
Моложе 18 лет	8	45	53
18-30	41	74	115
31-45	54	139	193
46-55	36	45	81
Старше 55 лет	8	29	37
База по столбцу:	147	332	479

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

1. Комфортность условий предоставления услуг – 98, 35.
2. Удовлетворённость условиями оказания услуг – 97,19.

3. Доброжелательность, вежливость работников организации – 96,98.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 82. Рейтинг показателей по критериям оценки



Таблица № 83. 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.

Анализ текстовых ответов (всего 40) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Все отлично!
- 2 Часть Это Молекула
- 3 в залах на концертах бывает душно. либо открывайте дверь запасную, либо сделайте нормальную вентиляцию.
- 4 предлагаю расширить спектр услуг (кружки, секции, мероприятия) для подростков
- 5 В мужском туалете неприятный запах.
- 6 Давайте больше бумажной рекламы на улице, объявления в газетах
- 7 установите вентиляцию в залах
- 8 иногда в третьем зале душно
- 9 замечательные детские спектакли по субботам
- 10 Очень душно в концертном зале
- 11 1. Улучшить работу вентиляции в зале.
- 12 Я не видела питьевой воды
- 13 Хорошо бы сделать вентиляцию в концертном зале.
- 14 Организовать больше мероприятий и занятий для детей и подростков..
- 15 Парковка для колясок и велосипедов необходима
- 16 Доступность наличия питьевой воды
- 17 Нет
- 18 Все замечательно
- 19 Можно поставить кулеры с водой для детей, которые тут занимаются. Хотелось бы для детей раздевалку, некомфортно переодевать ребёнка в коридоре
- 20 Всё хорошо
- 21 нет пандусов!

- 22 переделайте актовый зал
- 23 нет
- 24 Всем рекомендую приходить на концерты
- 25 иногда присутствует посторонний запах из кафе
- 26 всё замечательно!
- 27 Больше мероприятий и кружков для молодого поколения
- 28 Всё хорошо, но я бы порекомендовала улучшить оформление сайта.
- 29 На мой взгляд, стоит улучшить оформление сайта и афиш
- 30 Все услуги оказаны в полной мере, я всем доволен
- 31 Все условия соответствуют нормам, не могу пока сказать, что нужно улучшить
- 32 Пожеланий и предложений нет, всё и так на высшем уровне.
- 33 Все условия замечательные
- 34 Побольше информации и желательно заранее о предстоящих событиях и мероприятиях.
- 35 Установить пандус
- 36 Стенд на улице Культуры,3 для афиш мероприятий нужно поставить, и сайт довести до ума.
- 37 мне всё нравится, прихожу на каждый концерт.
- 38 Все супер! Развития Вам ребята! Больше кружком, больше семейных мероприятий!
- 39 уличный информационный стенд
- 40 Никаких нареканий!

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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 84. 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	2.Нет	4,86

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	2.Нет	4,23
12. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг	2.Нет	3,51

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

1. Неудовлетворенность полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте и информационных стендах организации.
2. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
3. Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. **Обеспечить доступность информации на сайте. В текущей версии сайта не все страницы открываются. Структурировать информацию о подразделении на Кировоградской.**
2. **Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где создать условия более доступными не позволяет сделать здание, привлекать для оказания таких услуг сторонние организации на постоянной основе.**
3. **Повысить информативность уличных стендов и афиш внутри помещения;**
4. **Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в холлах и залах;**
5. **Увеличивать присутствие учреждения в социальных сетях, обеспечить посетителям возможность давать через них обратную связь, задавать вопросы и получать ответы;**
6. **Оборудовать парковку для велосипедов рядом со зданием.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное автономное учреждение культуры "Дом культуры "Совхозный"

Показатель оценки по организации: 93,82

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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	47	58	105
18-30	34	61	95
31-45	33	90	123
46-55	20	48	68
Старше 55 лет	22	38	60
База по столбцу:	156	295	451

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

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,91.

2. Открытость и доступность информации об организации – 99, 9.
3. Удовлетворённость условиями оказания услуг – 99,89.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 85. Рейтинг показателей по критериям оценки

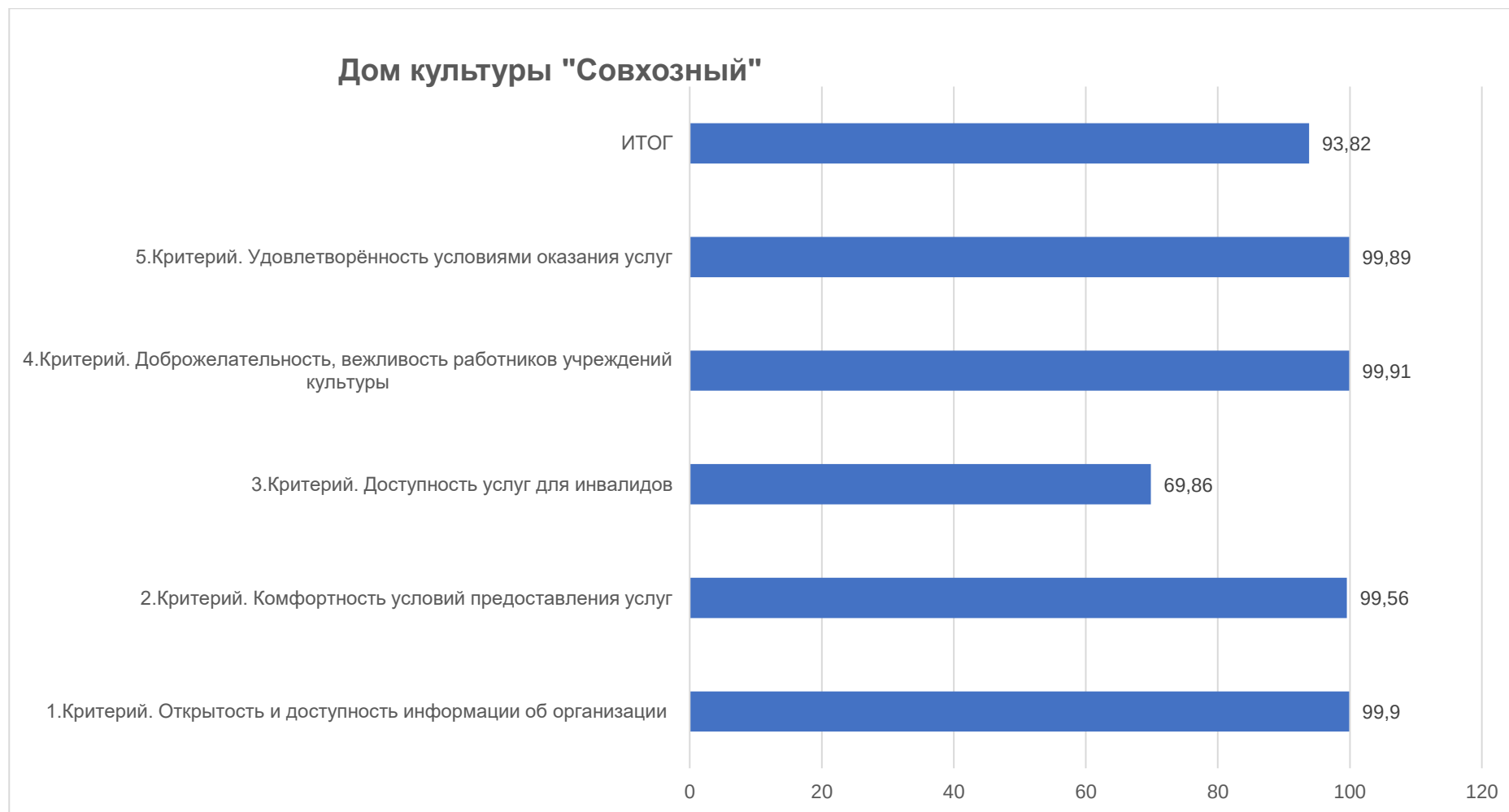
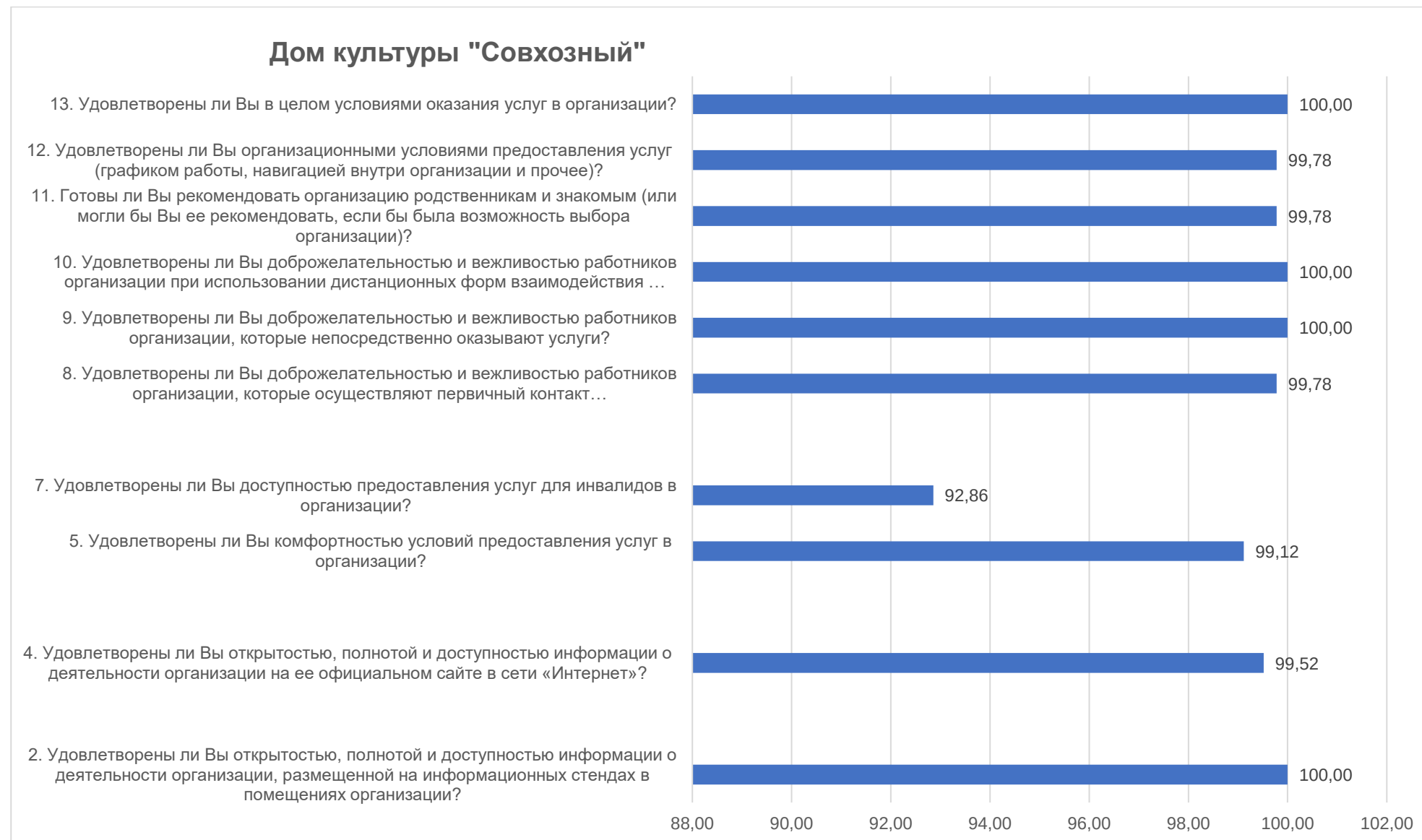


Таблица № 86. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в % от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 16) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Очень не хватает чтоб закрывались туалеты
- 2 Больше кружков и секций хочется
- 3 Зимой в некоторых помещениях холодно, а в некоторых душно.
- 4 Круто, что сделали доску где написано в каком кабинете занимаются дети. Можно сделать хорошее обозначение туалета
- 5 Организовать что-нибудь для мужчин. Иногда хочется чем то позаниматься. Например, гитара
- 6 Все устраивает
- 7 Больше направлений 18+
- 8 Смените наконец уже название Дома культуры
- 9 Хотелось бы больше досуга для взрослых в первой половине дня. Танцы, Финес в 10.00 а не вечером
- 10 в прохладную погоду и зимний период - в кулере воду горячую включать, а то ледяная вода.
- 11 Хотелось бы побольше мероприятий для взрослого населения
- 12 Всё и так отлично
- 13 Немного повысить культуру общения охранников.
- 14 Всё хорошо
- 15 Всё замечательно
- 16 Успехов
- 17 На концертах нет персонала, который бы контролировал (и ненавязчиво воспитывал) культуру поведения в зале. Могут и в одежде, и в шапках сидеть зрители. Или сядут с краю, а ряд свободен, приходится обходить. Почему не поставить дежурных на входе в зал? Привлечь общественность? Сделать заметную афишу в популярных, проходных местах поселка? И время проведения мероприятий рассчитано на неработающих людей либо детей.
- 18 в задних рядах есть пару сломанных кресел и в туалетах нет туалетной бумаги
- 19 покрытие на сцене стоило бы сменить
- 20 Концертный зал хороший. Но покрытие в комнатах делает лучшего
21. ДК небольшое, сделан ремонт. Очень жарко, для зимы хорошо , но сейчас надо уменьшать отопление. Как детям заниматься, Очень душно
22. Надо установить автомат с кофе

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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 87. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	2.Нет	7,14
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации	2.Нет	0,88

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

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

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Оборудовать туалетные комнаты дверями и запирающими механизмами, следить за наличием необходимых санитарно-гигиенических средств;
2. Увеличить присутствие учреждения в социальных сетях, повысить информированность сайта, наружных афиш;
3. Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в холлах и залах.

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-зрелищный центр "Стрела"

Показатель оценки по организации: **95,88**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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.	5

Половозрастные характеристики респондентов в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	36	40	76
18-30	39	53	92
31-45	71	100	171
46-55	46	67	113
Старше 55 лет	25	49	74
База по столбцу:	217	309	526

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 99,77.
2. Комфортность условий предоставления услуг – 99,44.
3. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,14.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 88. Рейтинг показателей по критериям оценки.

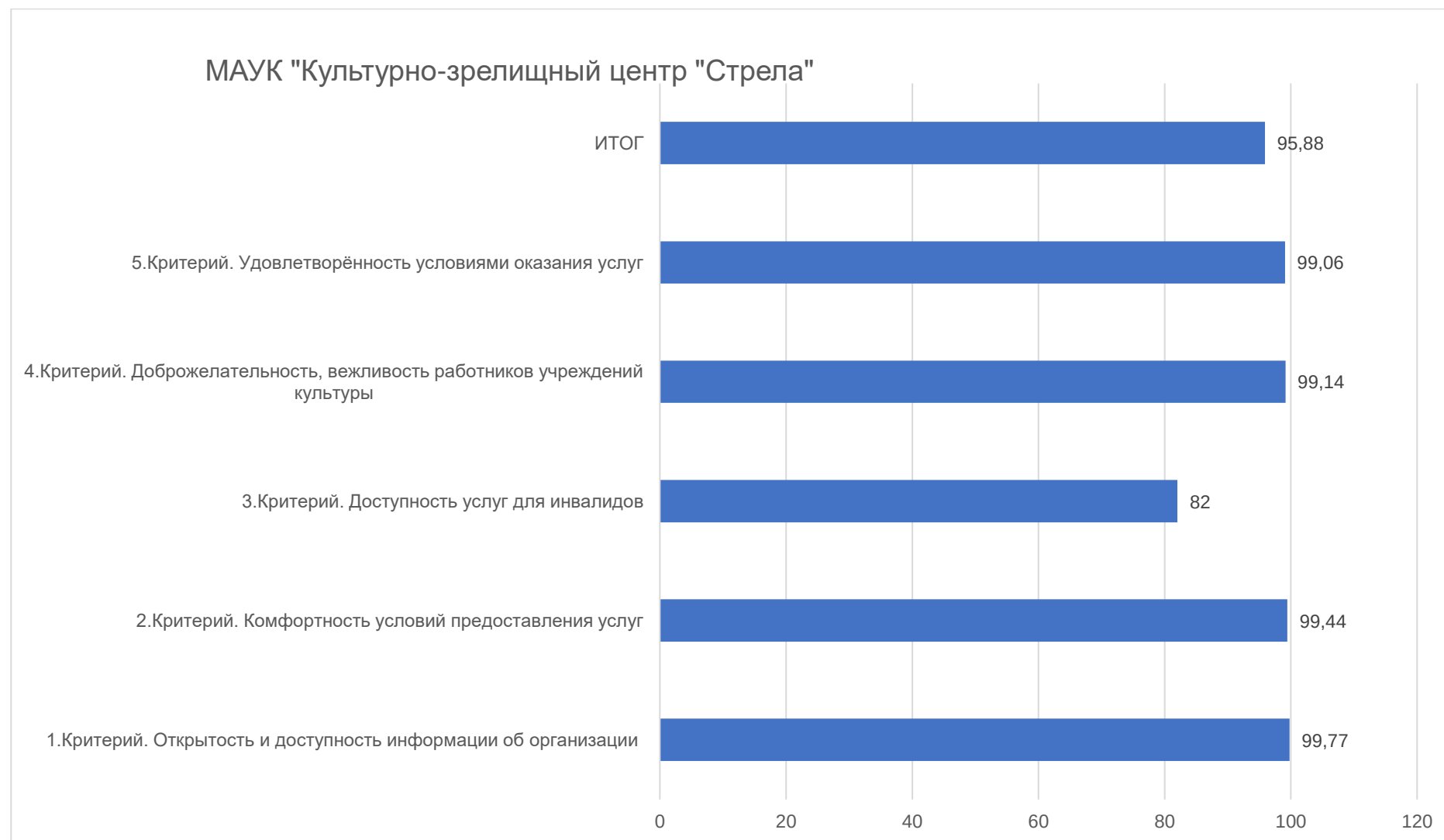


Таблица № 89. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности (в процентах от общего числа ответов).

Таблица № 90. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
Вопросы: 5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? И 9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	2.Нет	1,13
12. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг	2.Нет	0,94

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

Небольшое количество отрицательных ответов поступило по следующим параметрам:

1. Неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги.
2. Неудовлетворенность комфортностью организационными условиями предоставления услуг в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

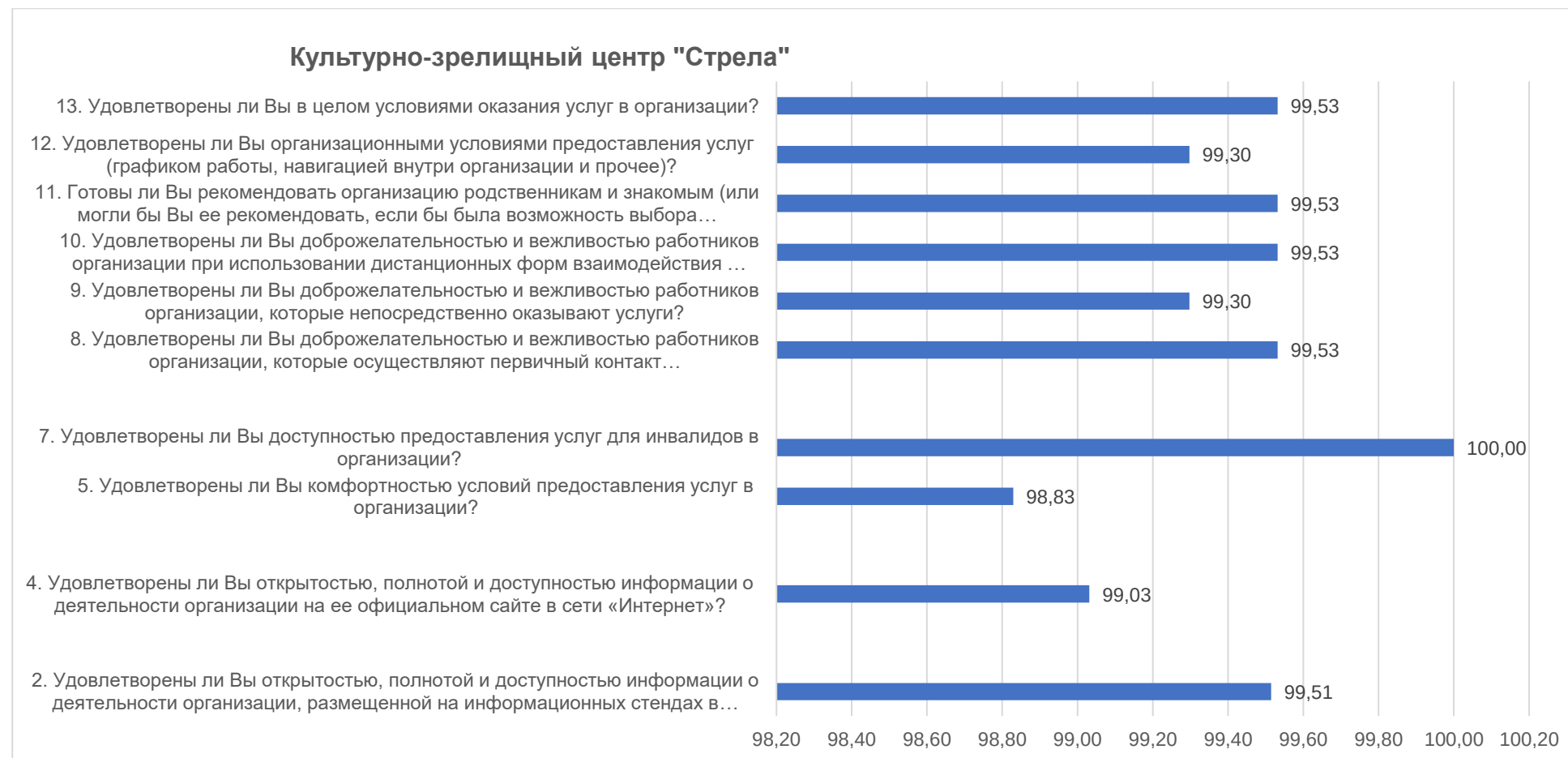
1. Сделайте сайт организации более информативным. На страницах филиалов публиковать ссылки на проводимые мероприятия, анонсы событий, расписание работы кружков и секций.
2. Обеспечить ремонт там, где состояние помещений не соответствует требованиям безопасности;
3. Контролировать надлежащее состояние прилегающей территории.

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Культурно-зрелищный центр "Стрела"

Всего количество человек принявших участие в опросе: 427, из них 36 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Очень плохая лестница на сцену!
- 2 Через поисковик не смог найти сайт, только страницу ВК
- 3 Молодцы! Хороший коллектив!
- 4 Супер!
- 5 Хорошая организация
- 6 Нет предложений
- 7 Мне всё нравится!
- 8 Все нормально
- 9 Всё хорошо, не к чему придраться.
- 10 Сделать более информативный и содержательный сайт
- 11 всё хорошо
- 12 Все прекрасно
- 13 Все устраивает.
- 14 Меня всё устаревает
- 15 Меня все устраивает
- 16 Так держать!
- 17 Очень сложно желать что либо ещё, т.к. сотрудники КЗЦ СТРЕЛА настолько добросовестно и качественно работают, ЧТО ЧЕГО ЕЩЕ БОЛЕЕ! На высоком уровне всегда проходят все конкурсы, фестивали и другие мероприятия! Организация всех мероприятий всегда чёткая и правильно спланирована. Хотелось бы, чтобы материально-техническая база почаще обновлялась.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Повысить содержательность и наполнение сайта, следить за публикацией там актуальной информации о расписании работы кружков и проведении мероприятий.**
- 2. Взять на контроль вопрос по поводу лестницы на сцену. Если ее состояние не соответствует требованиям безопасности, обеспечить ремонт.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Дом культуры "Сортировочный"

Всего количество человек принявших участие в опросе: 105, из них 43 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Чистота ниже среднего во всем здании. Мебель в раздевалках и в зоне холла старая некачественная.
- 2 С парковкой плохо. чистка в зимнее время года дороги и обочин ужасная. Туалеты для детей оборудованы плохо
- 3 Очень старое здание. Вход в здание по ступенькам , которые предназначены для детей очень небезопасны (как и в здании на второй этаж).
- 4 Все хорошо. Предложений нет.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Контролировать регулярность и качество влажной уборки в учебных помещениях, холлах и зрительном зале;**
- 2. Решить вопрос с ремонтом внутренних помещений и обновлением в них мебели;**
- 3. В зимнее время следить за качеством очищения прилегающей территории и лестниц от снега и льда.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр "Дружба"

Показатель оценки по организации: **90,96**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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 строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	4	23	27
18-30	43	99	142
31-45	86	219	305
46-55	28	113	141
Старше 55 лет	12	40	52
База по столбцу:	173	494	667

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 99,32.
2. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,03.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 98,82.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 93. Рейтинг показателей по критериям оценки.

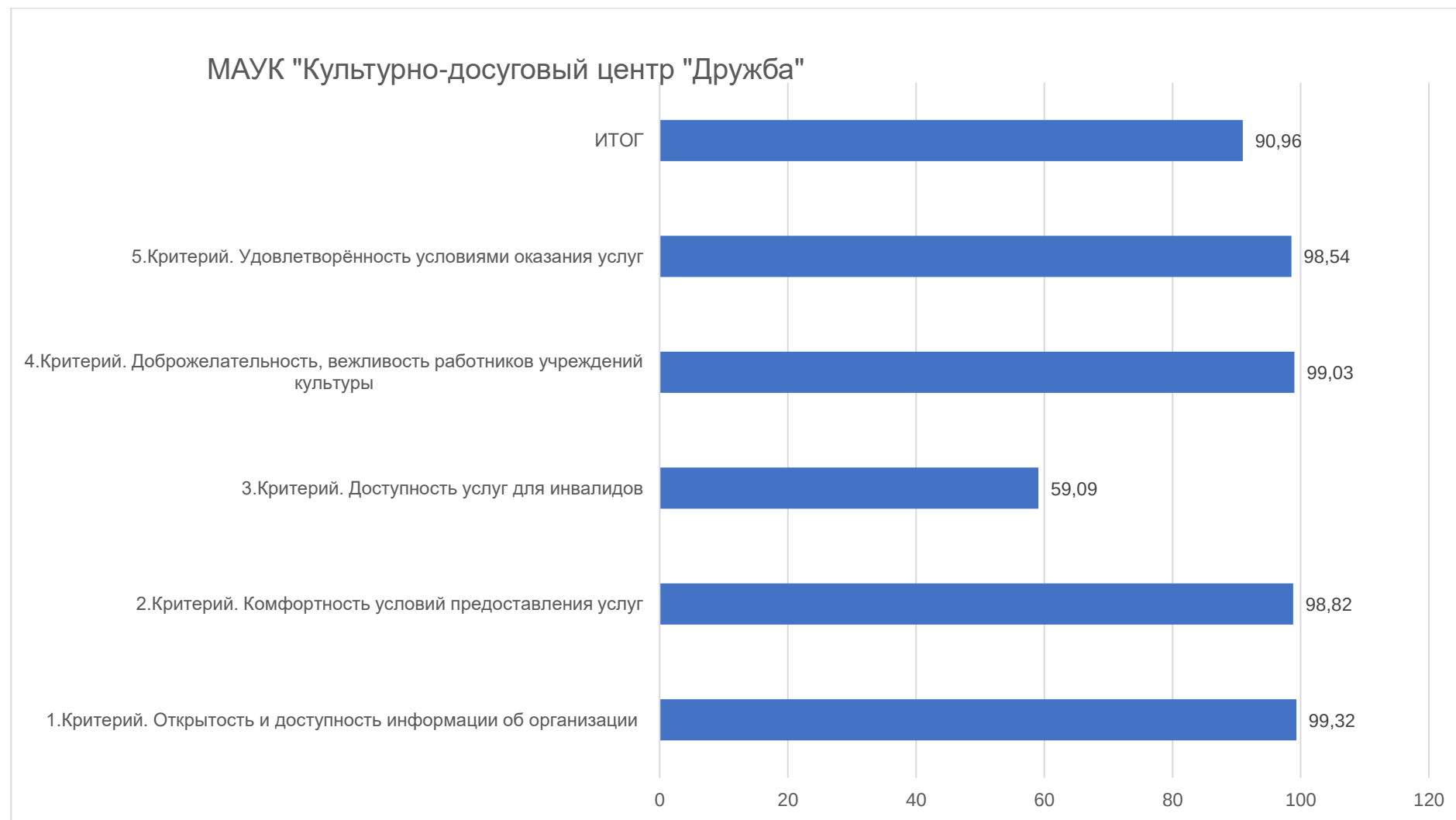


Таблица № 94. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности (в процентах от общего числа ответов).

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

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	3,03
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?	2.Нет	2,35
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	1,92
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	1,47

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

1. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
2. Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации.
3. Неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Следить за информативностью публикаций на сайте, сформировать отдельные странички для филиалов учреждения;
2. Выполнить необходимый ремонт в помещениях, нуждающихся в обновлении;

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Культурно-досуговый центр "Дружба"

Всего количество человек принявших участие в опросе: 521, из них 24 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 96. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 В целом все хорошо если организовать на массовых мероприятиях работу буфета!
- 2 Но в зале нужно что-то делать с отоплением. Зимой там просто холодно!
- 3 Спасибо огромное! Рекомендую Дружбу всем знакомым)))
- 4 Нет предложений, все отлично! Так держать
- 5 Все замечательно
- 6 Организация хорошая
- 7 Прекрасный Досуговый Центр!!! Прекрасный Коллектив и Замечательный Директор !!! Всегда Все мероприятия Проходят Достоинно, Профессионально , на Высоком Уровне !!! Здорово !!! Спасибо Громадное , Рада Всегда Встрече !!!
- 8 Отлично все
- 9 Нет предложений. Всё хорошо.
- 10 Все устраивает
- 11 поставить скамейки у дружбы
- 12 Желаю Дружбе только процветания
- 13 Такидержать!
- 14 Все прекрасно!
- 15 билеты подешевле
- 16 побольше бесплатных праздников
- 17 Всё хорошо!
- 18 Хотим танцы каждую субботу!
- 19 в принципе все устраивает)
- 20 а можно танцы только по субботам проводить? в воскресенье не удобно
- 21 предложений не имею. Процветайте!

- 22 замечательное и душевное место
23 побольше бесплатных мероприятий
24 все здорово
25 все супер!
26 нет предложений и замечаний
27 Двигаться в том же направлении
28 большой экран с афишами на улицу поставить
29 Всё хорошо
30 Все отлично!
31 0 предложений
32 Очень комфортно и уютно! Спасибо директору и его команде! За последние годы центр очень сильно преобразился. Молодцы!!!
33 Добрый и отзывчивый персонал центра Дружба
34 Все замечательно!!! Лучшие!!!
35 большую афишу у Дружбы. чтобы видно было с тротуара, а то сейчас надо подниматься на лестницу
36 Растить и развиваться дальше!!!
37 Так продолжать и радовать людей
38 экран с афишами на улицу, как у Щелкунчика
39 Вы крутые! Нам с мужем очень нравится у вас!
40 становитесь еще лучше!
41 Дальнейших успехов!!!
42 Все отлично
43 Предложений нет. Все прекрасно!
44 Предложений нет, всё устраивает.
45 Предложений нет
46 Предложений нет
47 Всё отлично
48 Да так то все ,хорошо .
Хотела бы вернуться на зад, лет так 35 назад.
И в кинотеатре посмотреть индийский фильм.
Мы всегда с мамой ходили.
49 Все хорошо
50 С большим удовольствием посещаем ансамбль «Танцующие человечки». Все нравится, всем довольны

51 Все ок

52 Когда много народу в зале душно,улучшить систему кондиционирования.

53 Qr коды у сцены невозможно считать

54 Кондиционирование зрительного зала

55 Необходим ремонт в отделении на Сурикова,31.

Не хватает дополнительной вентиляции в помещении где переодеваются дети и дополнительной раздевалки

56 Улучшить кондиционирование и вентиляцию. Жарко в зале

57 раздвинуть ряды, сидеть невозможно

58 Не хватает вентиляции в зале

59 специальный тариф на билеты для людей с ОВЗ

60 ничего! спасибо, что вы есть!

61 Никаких, максимальное отсутствие предложений по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

62 Побольше мероприятий для всех

63 проветривание в зале

64 у них все хорошо

65 Хотелось чтобы зал сделали побольше, а также сцену и хотелось бы чтобы кулисы стали намного просторнее

66 Устраивает все.

67 Все хорошо!

68 Предложений нет. все устраивает

69 Сменить кресла в зале

70 все отлично

71 При просмотре сайта через браузер Опера был недоступен заказ билетов онлайн, смогла заказать билеты, только когда зашла через другой браузер (хром).

72 Не надо улучшать, все отлично

73 Процедура покупки билетов должна быть проще. Не пускали на концерт без qr кода. А кож получить не удавалось

74 они большие молодцы!

75 Все здорово!

76 Супер досуговый центр и для детей и на старшего поколения

77 Всё замечательно!

78 Все отлично

79 Все отлично, прекрасно!

80 Всё просто прекрасно

81 Все отлично!)

82 Все и так супер

83 Все супер

84 Все очень нравится

85 всё понравилось!

- 86 отремонтировать мужской туалет, а то женский очень красивый
87 Больше спектаклей
88 Всё устраивает
89 Все хорошо, туалетная бумага всегда в наличии, чисто, уютно!
90 Все замечательно!
91 Всё замечательно! Продолжайте и дальше приглашать выступать на вашей сцене замечательные коллетивы!
92 Все хорошо!
93 Всё хорошо
94 Нет таковых.
95 Спасибо, что вкладываете столько сил в КДЦ
96 Все отлично!
97 Я не увидела открытого доступа питьевой воды, как было указано в опроснике, возможно это было установлено позже. Очень не хватает мест для переодевания в холле у гардероба. Возможно расширить меню в баре.
98 Увеличить количество сеансов в разные дни и выходные
99 Туалет маленький, недостаточно чистый, бумага есть не всегда. По телефону никто никогда ничего не знает, или трубку не берут или переадресовывают на другой день позвонить.
100 Процветания !
101 Все отлично. Всем довольна.
102 Благодарю вас за работу!
103 Все устраивает
104 Ничего, все прекрасно
105 Всё замечательно!
106 Всё замечательно!
107 Все прекрасно! Лучший КДЦ
108 Всё и так хорошо
109 Привести в порядок внешний вид здания
110 Ремонт в мужском туалете
111 Молодцы, все культурно, красиво.
112 Всё прекрасно
113 Побольше мероприятий для молодежи

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в холлах и залах;**

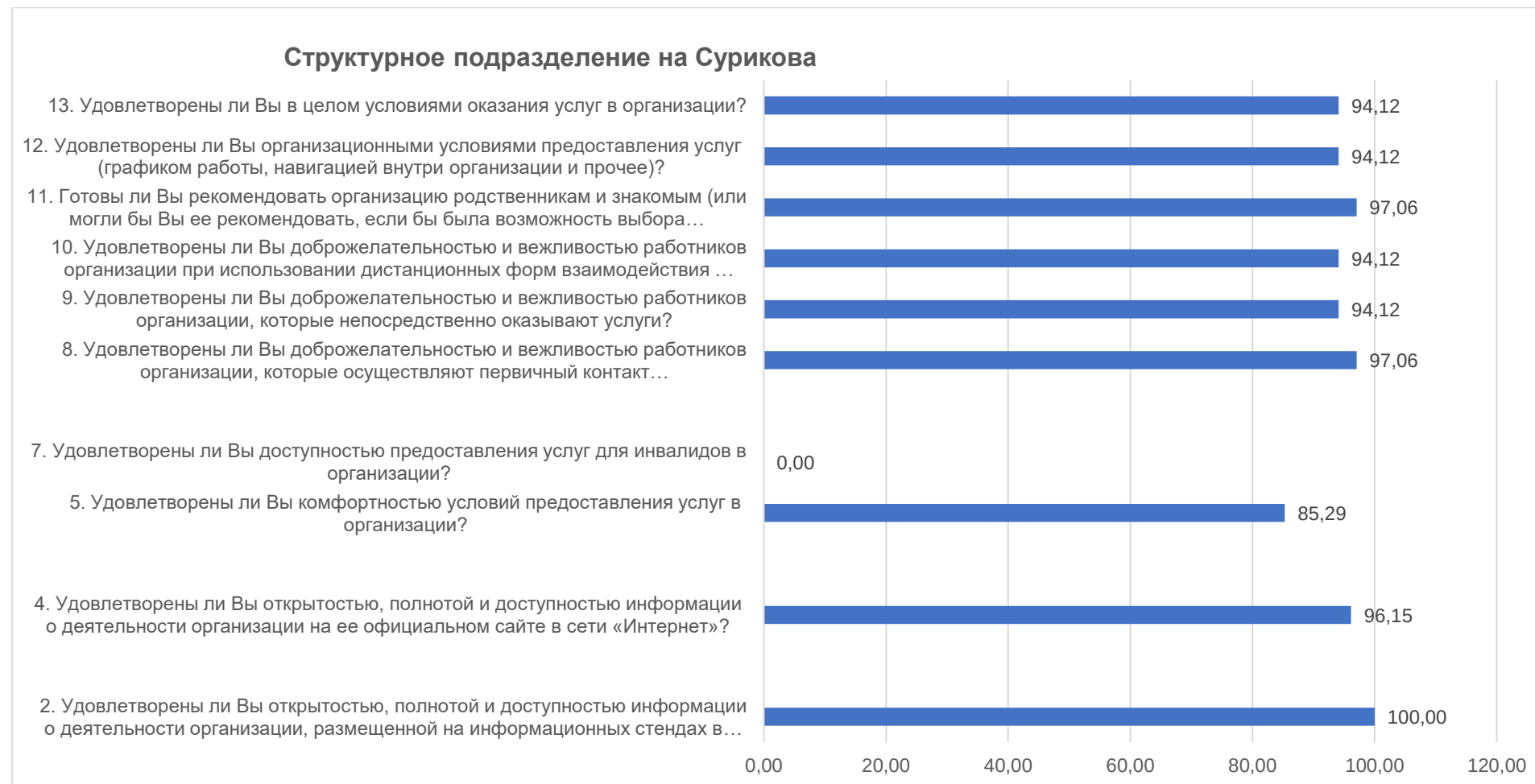
- 2. Повысить информативность уличных стендов, афиш и сайта организации;**
- 3. Контролировать работу механизма онлайн-покупки билетов;**
- 4. Проанализировать, соответствует ли расстановка кресел требованиям нормативов.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Структурное подразделение на Сурикова

Всего количество человек принявших участие в опросе: 34, из них нет респондентов с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Все устраивает, молодцы
- 2 Всё прекрасно
- 3 Нужен ремонт на 1м этаже
- 4 Раздевалки еужны
- 5 Ремонт
- 6 Все отлично!
- 7 Желательно обновление фонда современными экономическими изданиями

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Рассмотреть вопрос ремонта в тех помещениях филиала, которые не соответствуют требованиям нормативов или давно нуждаются в обновлении (1 этаж, раздевалки, помещения учебных комнат и т.д.).**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Арт-пространство "Кирпичи"

Всего количество человек принявших участие в опросе: 125, из них 9 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Все отлично
- 2 Все прекрасно, делаем больше мероприятий и больше выставок для уральских творческих людей
- 3 Просьба создать дополнительные условия для участия в выставках вашей галереи творческим пенсионерам
- 4 Все хорошо, рационально использована площадь
- 5 Предложений нет
- 6 Доводчик на двери нежнее сделать.)
- 7 Хороших посетителей и партнёров, процветания
- 8 Иногда пыльно
- 9 Молодцы! Продолжайте в том же духе.
- 10 Хорошо
- 11 Становитесь еще лучше
- 12 Чудесная организация пусть живут и процветают
- 13 Все устпауэтра
- 14 Побольше мероприятий
- 15 Предложений нет, все супер)
- 16 Все отлично!
- 17 Все у них отлично
- 18 Все идеально
- 19 Продолжать поддерживать арт-пространство с любовью и душевной теплотой
- 20 Все отлично!!!
- 21 Процветания лишь пожелать хочется! Здорово что вы делаете такое!!

- 22 Все отлично
- 23 Развиваться далее и творческих успехов
- 24 Успехов и удачи в работе
- 25 Всё устраивает
- 26 Все устраивает
- 27 Успехов
- 28 Замечательные!
- 29 Все прекрасно и достойно
- 30 Дальнейшего процветания
- 31 Все хорошо, получила огромное удовольствие от посещения. Рекомендую друзьям!
- 32 Так держать ! Очень интересный формат !
- 33 Всё прекрасно
- 34 побольше недорогих мастер-классов
- 35 Странное место, хотел выяснить что за пространство, но какие-то непонятные люди занятые своими делами не замечали никого, кто-то просто в телефоне залипал. Сотрудников, которым можно было бы задать вопрос, не обнаружил
- 36 Искал в Интернете информацию и вообще ничего не нашел.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Повысить информативность сайта и представленность учреждения в социальных сетях.

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры "Экран"

Показатель оценки по организации: **91,9**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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	18	14	32
18-30	43	32	75
31-45	12	29	41
46-55	8	14	22
Старше 55 лет	0	0	0
База по столбцу:	81	89	170

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

1. Комфортность условий предоставления услуг – 98,25.
2. Открытость и доступность информации об организации культуры – 97,85.
3. Доброжелательность, вежливость работников организации – 97,78.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 99. Рейтинг показателей по критериям оценки.

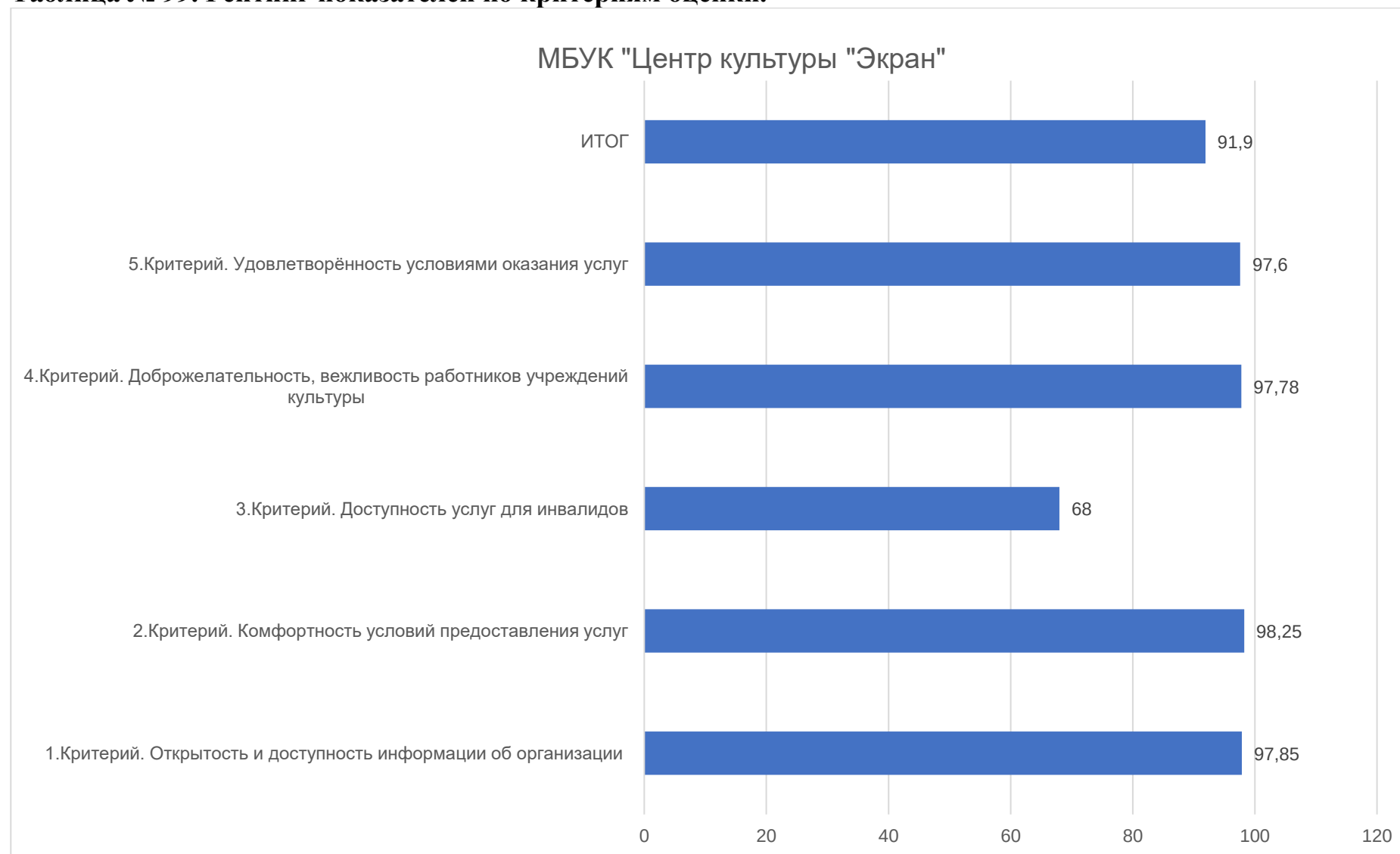
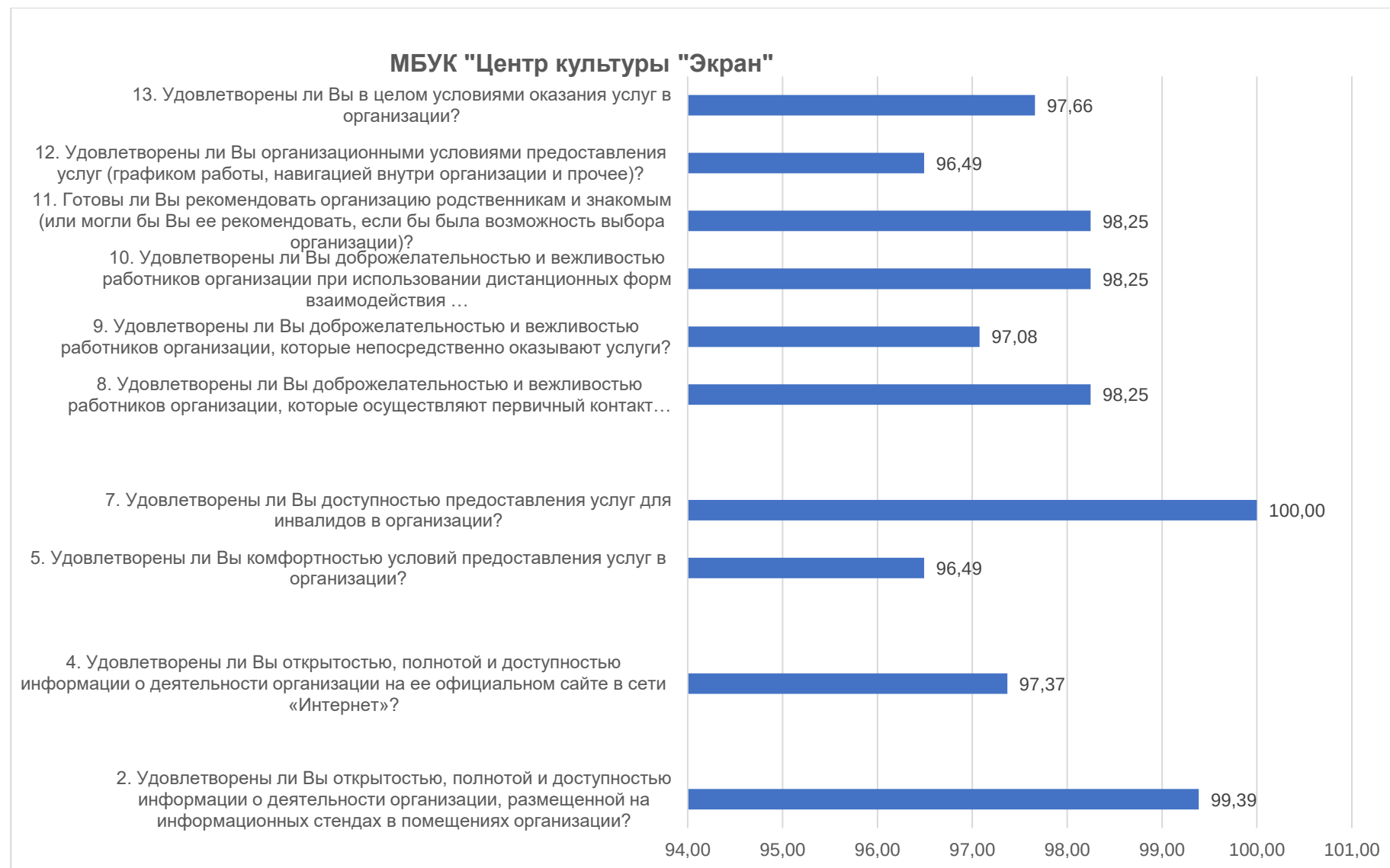


Таблица №100 Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в % от количества ответивших.



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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности (в процентах от общего числа ответов).

Таблица № 101. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
12. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг	2.Нет	3,51
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?		
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	2.Нет	2,92
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	2,63

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

1. Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг.
2. Неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги.
3. Неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на сайте.

Рекомендации

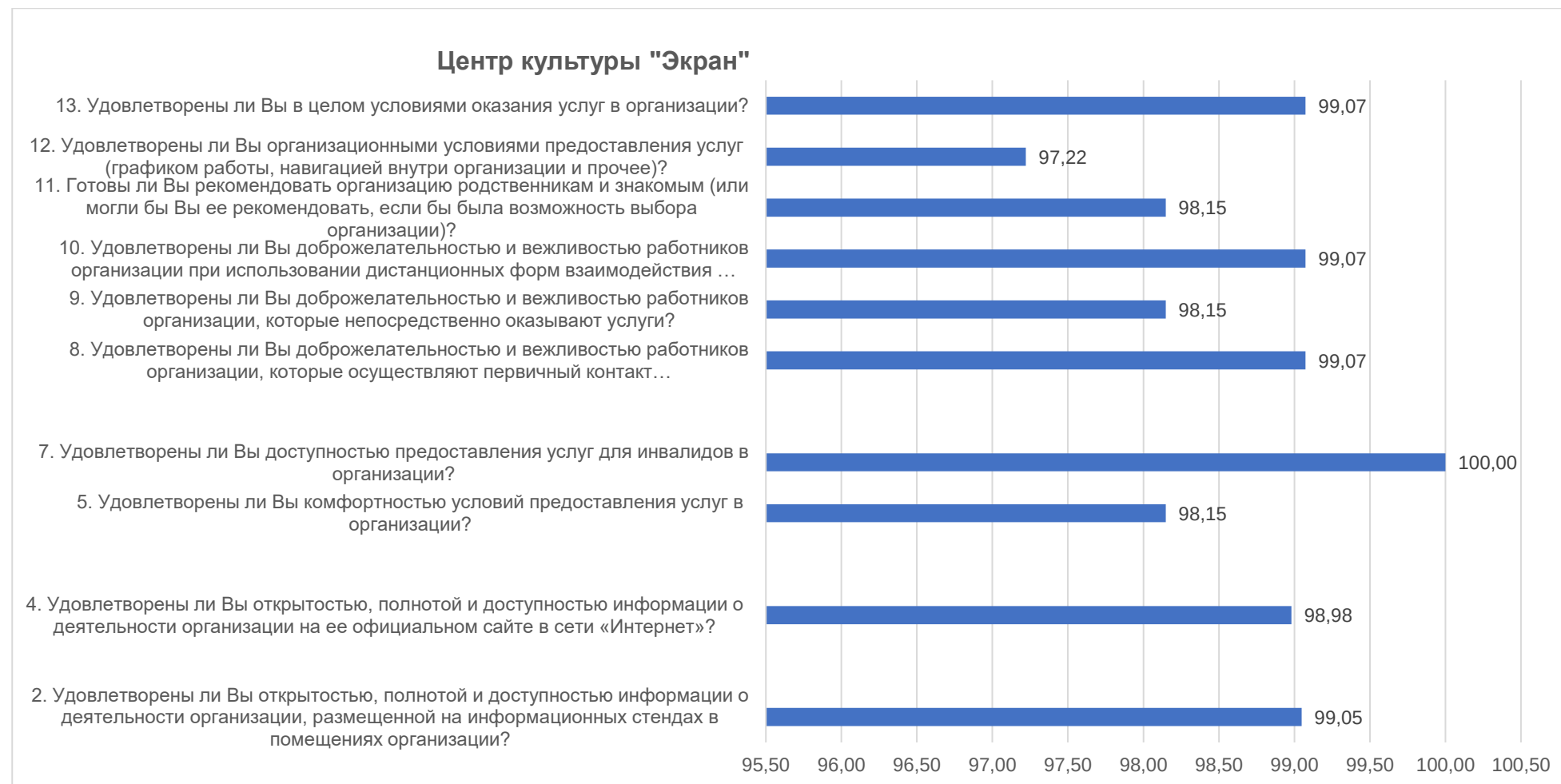
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Сделать на сайте учреждения отдельные страницы структурных подразделений и публиковать там актуальную информацию о мероприятиях и расписании работы кружков и секций;
2. Рассмотреть вопрос капитального ремонта в филиале на Инженерной.

Центр культуры "Экран"

Всего количество человек принявших участие в опросе: 108, из них 4 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 102. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Мало освещения в зале. Микрофона не было, плохо слышно на дальних рядах.
- 2 Есть куда расти, в плане обстановки и реквизитами..
- 3 Хотелось бы, чтоб был буфет.
- 4 Нет рекламы, листовок, афиш и прочее. Жители не знают о предстоящих праздниках, об услугах, о том, что происходит и что предлагает
цк Экран

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Улучшить освещение зала и сцены, проверить работу звукового оборудования;**
- 2. Следить за обновлением сайта, публикацией на нем актуальной информации о расписании кружков, мероприятиях и времени работы; обеспечить присутствие филиала в социальных сетях, на городских афишах и рекламных площадках.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Структурное подразделение на Инженерной

Всего количество человек принявших участие в опросе: 63, из них 1 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 103. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Здание однозначно требует капитального ремонта!
- 2 Очень старое здание! Внешний вид требует ремонта в первую очередь, да и внутри очень далеко не здорово!
- 3 На сайте "Экрана" есть только юрид. информация о здании на Инженерной. Сделайте отдельную страничку!
- 4 Сделать закрытые кабинки в туалетах и чтобы было наличие туалетной бумаги. Добавить стаканчики к куллерам с водой.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Рассмотреть вопрос о проведении капитального ремонта здания;**
- 2. Сделать на сайте учреждения отдельную страницу структурного подразделения на Инженерной, публиковать там актуальную информацию о мероприятиях, расписании работы кружков и секций;**
- 3. Рассмотреть вопрос ремонта в туалетных комнатах, чтобы оборудовать закрытые кабинки;**
- 4. Контролировать наличие санитарно-гигиенических средств в туалетных комнатах;**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры "Горный Щит"

Показатель оценки по организации: **91,45**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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	13	36	49
18-30	18	56	74
31-45	41	166	207
46-55	27	83	110
Старше 55 лет	14	18	32
База по столбцу:	113	359	472

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

1. Открытость и доступность информации об организации – 99, 83.

2. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,66.
3. Удовлетворённость условиями оказания услуг – 99,58.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 104. Рейтинг показателей по критериям оценки

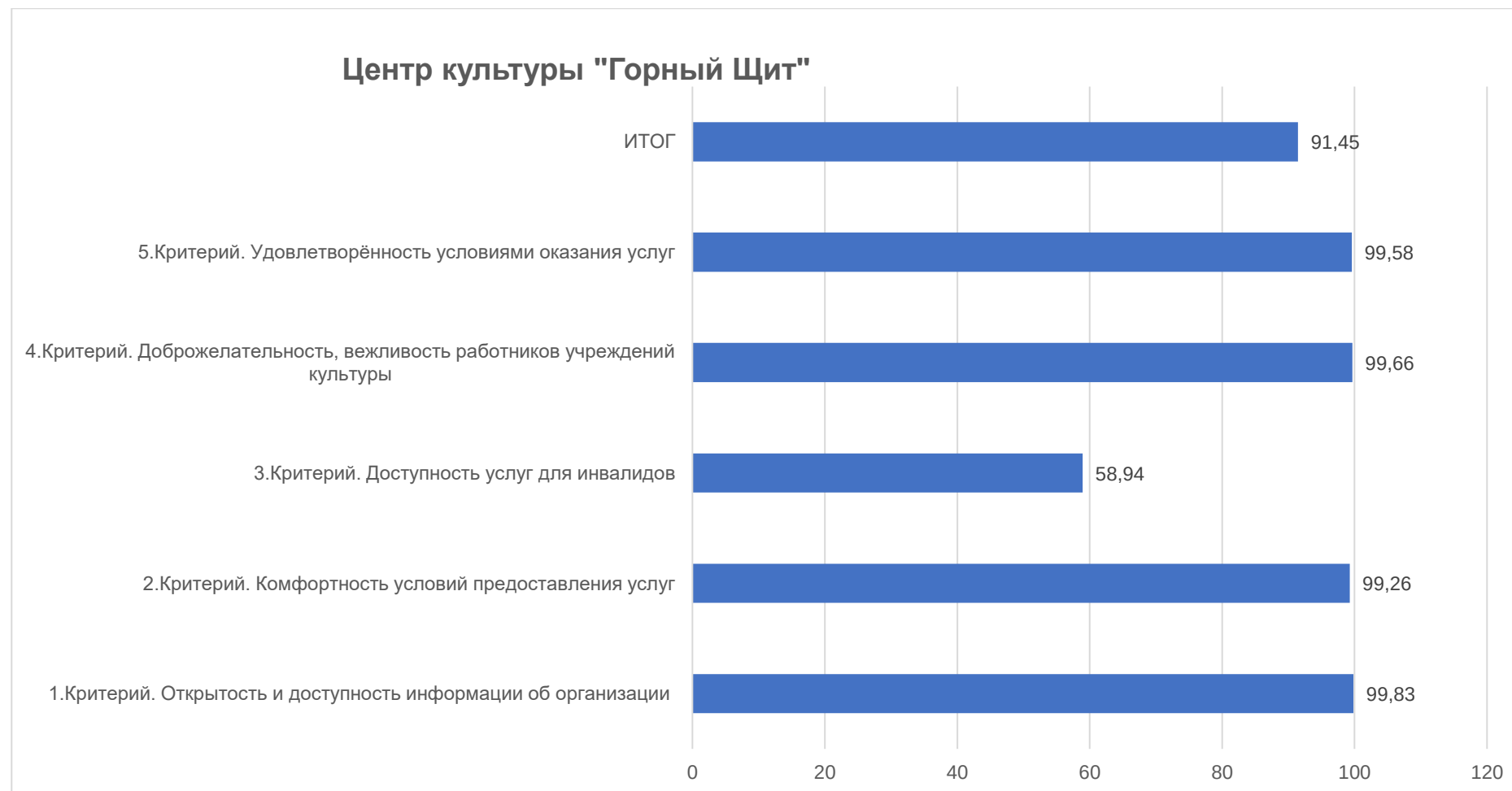
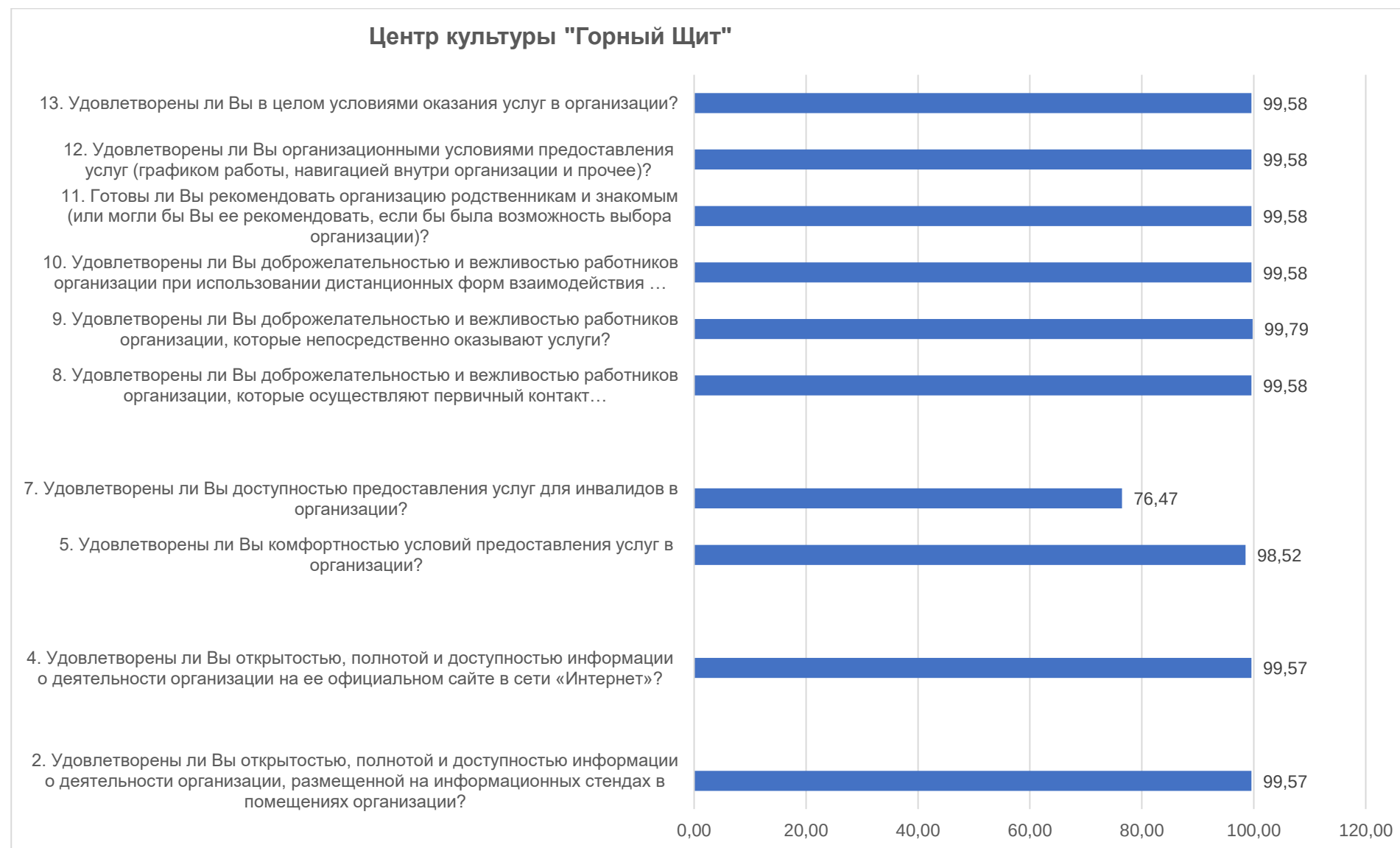


Таблица № 105 Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 116) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Зданию требуется ремонт. причем как внутри, так и снаружи. Совершенно непрезентабельный вид, не соответствует тому делу, что делают преподаватели и руководители кружков!
- 2 Внутри требуется хороший ремонт!
- 3 Ремонт зрительного зала
- 4 Ремонт зрительного зала.
- 5 Хочу сказать спасибо коллективу Центра культуры за их творческий труд, а для улучшения условий необходим капитальный ремонт учреждения.
- 6 заменить светильники в хореографическом зале.
- 7 Все нам нравится в центре. Для улучшения условий для предоставления услуг нужен ремонт.
- 8 Наверно приходит время сделать капитальный ремонт в Центре культуры. Очень ждем и надеемся.
- 9 Учреждение классное! Посещаем всей семьей! НО не хватает ремонта. А так все супер!!!
- 10 Ремонт зрительного зала.
- 11 Нужен ремонт
- 12 Нам нравится посещать кружок, любим ходить на мероприятия в ЦК, но хочется приходить в отремонтированный и современный центр культуры. Мы за капитальный ремонт!!!!
- 13 Хороший центр культуры, но, очень жаль, что нет ремонта
Заметно, что творческая жизнь кипит, но, состояние здания оставляет желать лучшего
- 14 Ремонт
- 15 Считаю, что нашему Центру культуры нужен капитальный ремонт. Услуги предоставляются разнообразные (кружки, мероприятия). Сотрудники молодцы стараются поддерживать здание своими силами, придумывают всякие дизайнерские штучки, но нам посетителям хочется иметь отремонтированное учреждение.
- 16 Заменить мебель в кабинетах для занятий на современную.

- 17 Центру культуры необходим капитальный ремонт. Хочется, чтобы наши дети и мы занимались в отремонтированных помещениях, чтобы в зрительном зале зимой было тепло,
- 18 Ремонт учреждения! А так все класс!!!
- 19 Ремонт. И тогда все будет супер! Учреждение классное!!! Детям очень нравится.
- 20 Мероприятия классные проходят. Хотелось бы ремонта зрительного зала. Спасибо!
- 21 Ремонт зрительного зала.
- 22 Наш ЦК очаг культуры для нас. Ребенок занимается в студии танца "Пижон", посещаем с удовольствием мероприятия, ездим на фестивали, конкурсы в другие учреждения и города. Есть с чем сравнить. Неужели ЦК не заслуживает капитального ремонта. Нам нужен капитальный ремонт.
- 23 ремонт
- 24 Обновить мебель в кабинетах для занятий кружков
- 25 Для улучшения условий необходимо сделать капитальный ремонт.
- 26 Сделать ремонт в туалетах, заменить сантехнику
- 27 Хотим капитального ремонта ЦК
- 28 Обстановка в Центре доброжелательная, администрация и руководители кружков профессионалы в своей деятельности. Постоянно пишем, что нужен и необходим ремонт Центра культуры.
- 29 хорошие кружки, профессиональные руководители кружков, просто необходим капитальный ремонт. Мы тоже хотим, чтобы наш Центр культуры стал современным, отремонтированным.
- 30 ремонт учреждения и зрительного зала
- 31 все что зависит от сотрудников то они выполняют и даже больше, а вот насчет улучшения и осовременливания цк даже и речи быть не может видимо, но это уже вопрос к вышестоящим органам
- 32 В целом все устраивает, но нужен ремонт в танцевальном зале (крыша течет), в зрительном кресла просто ужас и очень холодно
- 33 Ходим на занятия. Нам очень нравится. Руководитель замечательный. Посещаем мероприятия. Всегда остаемся довольными, поднимается настроение, но очень хочется чтобы прошел капитальный ремонт.
- 34 Ремонт
- 35 Ремонт
- 36 Ремонт ЦК
- 37 Ремонт здания
- 38 Нам нравится заниматься в кружке, мы любим ходить на мероприятия, всегда интересно, поднимается настроение, но огорчает одно НЕТ Ремонта. Просим сделать ремонт ЦК.
- 39 Ремонт
- 40 Посещаю мероприятия Центра культуры и в шоке от состояния зрительного зала. Кресла в ужасном состоянии и в зале холодно. Хочется, чтобы в зрительном зале стало уютно и красиво. Жалко детей, которые выступают на сцене в таком холоде.
- 41 ремонт потолка в учреждении, в хореографическом зале бежит с крыши, требуется замена светильников там же.
- 42 Классный центр культуры. Хочется ремонта зрительного зала
- 43 Хотелось бы отремонтированного зрительного зала. Очень много интересных мероприятий проходит, а условия не очень позволяют. Спасибо!

- 44 заменить светильники в хореографическом зале
- 45 ремонт
- 46 заменить светильники в хореографическом зале
- 47 Ремонт, зимой холодно в зрительном зале
- 48 ремонт
- 49 капитальный ремонт
- 50 ремонт туалетов
- 51 в кабинете темно. необходимо заменить светильники

- 52 Требуется ремонт здания при чем капитальный. Проживая в селе Горный Щит мы тоже хотим получать услуги в современных, комфортных условиях.
- 53 ремонт хореографического зала
- 54 Ребенок ходит на занятия в студию танца "Пижон, все нравится, но необходим ремонт потолка в хореографическом зале, течет крыша.
- 55 Все хорошо, много кружков, интересные мероприятия, а условия совсем не радуют. Просим помочь сделать капитальный ремонт учреждения.
- 56 провести ремонт туалетов
- 57 Ремонт спортзала
- 58 Организовать зону буфета
- 59 ремонт спортзала
- 60 Провести ремонт учреждения
- 61 В зрительном зале сделать ремонт
- 62 Замена мебели в кабинетах для занятий кружков
- 63 Требуется капитальный ремонт
- 64 капитальный ремонт
- 65 Очень хочу чтобы Центр культуры был современным. Для этого необходимо произвести ремонт, а для этого нужны средства. Прошу очень обратить на это внимание. Центр культуры единственный который находится в шаговой доступности для жителей отдаленных территорий. Услугами довольны, а условия оставляют желать лучшего. РЕМОНТ.
- 66 ремонт
- 67 побольше банкетов в зоне ожидания
- 68 Повысить температурный режим в зрительном зале.
- 69 Ремонт зрительного зала
- 70 ремонт
- 71 заменить освещение
- 72 Желаем творческих успехов
- 73 Увеличить зону ожидания для родителей
- 74 Ремонт крыши
- 75 Заменить мебель в кабинетах
- 76 Ремонт

- 77 заменить кресла в зрительном зале
- 78 Ремонт
- 79 Ремонт туалетов
- 80 Ремонт центра культуры
- 81 Ремонт
- 82 Замена кресел в зрительном зале
- 83 побольше бюджетных кружков
- 84 Тепло в зрительном зале
- 85 ремонт крыши
- 86 Побольше мест в зона ожидания детей с занятий
- 87 хотелось бы обновить кресла в зрительном зале
- 88 Замена кресел в зрительном зале
- 89 Ремонт зрительного зала
- 90 Создать вторую комфортную зону ожидания. Много приходит взрослых (родители ждут детей) и детей (дети занимаются в кружках)
- 91 Хотелось бы, чтоб сделали ремонт в зрительном зале. Коллектив молодцы, поддерживают как могут, создают условия из ничего. Мероприятия проходят супер.
- 92 Ремонт крыши, течёт в. Хореографическом зале
- 93 нужен капитальный ремонт
- 94 Ремонт крыши
- 95 Заменить мебель в кабинетах
- 96 Ремонт
- 97 Ремонт
- 98 Ремонт
- 99 Центр культуры очень классный
- 100 требуется ремонт и не косметический, а так очень даже отлично
- 101 ремонт зрительного зала
- 102 РЕМОНТ
- 103 В целом все не плохо, но очень хотелось бы, для артистов хороший пол на сцене. Приходишь на концерты, а сцена в плачевном состоянии. Вид портит очень.
- 104 ремонт туалетов
- 105 ремонт зрительного зала
- 106 ремонт
- 107 Больше спортивных секций
- 108 ремонт крыши
- 109 Поменять мебель в кабинетах для занятий
- 110 Срочный ремонт туалетов

- 111 В целом услуги центр культуры предоставляет качественные. На 5 вопрос ответила отрицатель т.к. работники цк не виноваты , что финансирование не достаточно (конечно с условиями комфорта они не могут соревноваться с частными организациями). Большая просьба, просто крик души ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ НА ТУАЛЕТНЫЕ КОМНАТЫ (требуется ремонт и не косметический) КОНЦЕРТНЫЙ ЗАЛ (холодно). А КОЛЛЕКТИВ ЦК РАБОТАЮТ НА ОЦЕНКУ ОТЛИЧНО.
- 112 Проходят очень много интересных, замечательных мероприятий для людей разных возрастов. Хотелось бы ремонта зрительного зала.
- 113 необходим ремонт,услуги оказывают качественно,руководители кружков внимательны к детям,но ремонт совдеповский.
- 114 необходим ремонт
- 115 Капитальный ремонт учреждения
- 116 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.

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

Таблица № 106. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	2.Нет	23,53
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации	2.Нет	1,48

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

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

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где организация не имеет возможности обеспечить условия доступности для инвалидов, привлекать аутсорсинг, сторонние организации для оказания таких услуг на постоянной основе.**
- 2. Рассмотреть вопрос ремонта как внутренних помещений, так и внешней части здания;**
- 3. Обновить мебель и оборудование в учебных комнатах и зрительном зале;**
- 4. Решить вопрос с освещением в хореографическом зале;**
- 5. Заменить сантехническое оборудование в туалетных комнатах;**
- 6. Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в холлах и залах.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В. Маяковского"

Показатель оценки по организации: 86,38

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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	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	12	23	35
18-30	19	137	156
31-45	48	235	283
46-55	17	63	80
Старше 55 лет	13	26	39
База по столбцу:	109	484	593

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

1. Открытость и доступность информации об организации – 94, 12.
2. Удовлетворённость условиями оказания услуг – 92,07.

3. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,36.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 107. Рейтинг показателей по критериям оценки

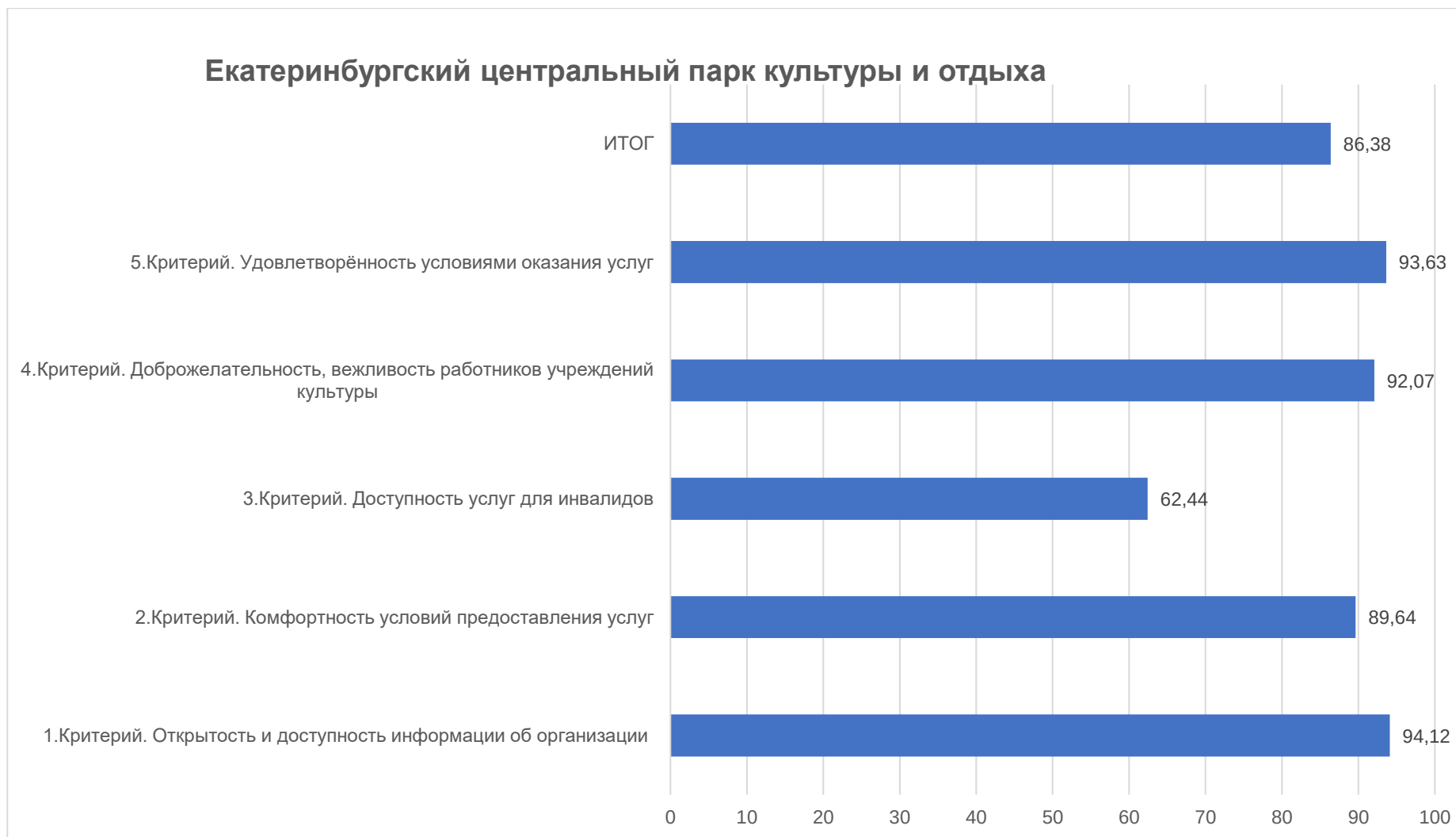


Таблица № 108 Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 245) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Очереди в туалет ооооооочень огромные! Конечно, здорово, что туалеты появились, но есть ощущение, что их недостаточно при такой проходимости парка!
- 2 Спасибо, за новые аттракционы и прочее,, но почему для ребёнка до 3 -х лет, Новый аттракцион «ферма» , могу ошибаться, в названии, я должна заплатить за малыша и за себя !? В самолетах, настоящих, дети до 3 -х лет летают бесплатно. В этом аттракционе, на 3 минутки, нужно заплатить за всех. По крайней мере, мне так ответили в кассе.
- 3 А можно сделать скидки многодетным? На аттракционы
- 4 мало аттракционов. Особенно для детей в возрасте 10 лет. И цены космические, особенно на новый аттракцион. Хотели сделать что-то на подобии американских горок, но получилась жалкая пародия. Впервые я вышла с аттракциона и мне стало жалко 400 р. Не стоит своих денег.
- 5 Проверьте, пожалуйста, обзорное колесо: оно как-то странно скрипит временами и кажется, что работает с нарушениями
- 6 Про аттракционы: касаясь время катания, конечно, 1 минута за 300 р это ОЧЕНЬ мало (аттр. "Циклон"), наблюдала за другими аттракционами - вроде дольше людей катают по времени. Можно ли как-то отрегулировать эти моменты?
- 7 Летний кинотеатр в парке Маяковского: задумка классная, исполнение - отвратительное.

Сервис по-уральски:

Холодно, ветер... Про пледы никто не слышал.

- 8 Кресел мало. Мы сначала стояли возле одного, место держали, потом выцепили еще одно. Высидели час где-то, окоченели вконец и ушли. Есть моменты которые стоит доработать: фаст фуд однообразный, аттракционы дороговаты, активностей бы побольше и с парковкой вечные проблемы.
- 9 Зимой было очень скудное количество горок для детей. Большая платная и парочка совсем невысоких. Детям скучно, да и прохладно, потому что двигаться некуда
- 10 Разнообразие аттракционов радует, но один минус за фуд-зону, соглашусь, что меню очень однообразное и часто перекликается в этих заведениях
- 11 Отличный парк, но цены выше среднего. Хотелось бы расширить диапазон цен, чтобы был и бюджетный сегмент

- 12 Мало активностей для взрослых
- 13 Каток отличный , обслуживающий персонал - на уровне, все отлично! НО кафе на самом катке- это что то с чем то! Глинтвейн пить не возможно - одна корица на вкус! Горячий шоколад - одно молоко , какао не наблюдали! Предъявили претензию на вкус горячего шоколада- нам сказали так и должно быть!
- 14 Парк хороший, но вот цены растут на глазах. Если поднимаете цену, то и аттракционы стоит обновить или хотя бы освежить. + стоит лучше обрабатывать от клещей
- 15 Гуляли с ребёнком в парке вечером и там звучали наши старые добрые песни 60-70х годов (Эдуард Хиль, Аида Ведищева, Вадим Мулерман и проч). Включайте, пожалуйста, почаще наши старые песни, мы их ждём!
- 16 Новый год все дела пошли с ребенком в Парк, кроме платной горки от Тиньков не смогли найти больше других горок. Как быть? К удивлению горка была еще и закрыта. Половина ларьков не работают. Насчитал очередь в один ларек с бургерами 20 человек. Зря пришли и потратили время.
- 17 Мост со стороны южного входа - по-моему, ему требуется ремонт и расширение
- 18 Очень жаль реку, она явно высыхает. Есть ли возможность ее ополноводить?
- 19 Парковка - это боль. С главного входа сложно найти место
- 20 Всё хорошо, но вот время на аттракционах слишком короткое, кажется. что сокращенное, и работала только одна касса.
- 21 За эстрадой находится детская площадка с качелями, перекладинами, брусьями и прочим. Очень хорошая. Единственная проблема бывшие дети которые не смогли стать взрослыми. Они очень любят там тусоваться. Занимая место детей Думаю, стоит построить площадку для взрослых где им можно будет заниматься спортом.
- 22 Практически нет развлечений для взрослых
- 23 С парковками беда. В пиковые часы не заехать даже на платную.
- 24 Подумайте о духовом оркестре по выходным. Народ будет рад
- 25 Очень большие очереди в кассы
- 26 Парковки для инвалидов часто бывают занятыми. Такое ощущение, что никто не следит за тем, чтобы туда ставили машины только те, кто должен.
- 27 Были в парке 27 мая. Туалеты почему-то были закрыты, смогли найти только в кафе. И еще: в киосках очень завышенные цены на еду. Нельзя ли как-то сбалансировать их размер?..
- 28 Комнату для кормления и переодевания малышей можно было бы сделать и поприличней, но уже спасибо хотя-бы за её существование.
- 29 Минусы - дорожку в лесной части, пожалуй, зря сделали. Она не очень качественная и местами проваливается. А зимой, когда идёшь по лыжне, возникает ощутимый перепад высот. Зачем лыжню сделали не как она была исторически? Возникают конфликты между идущими по старой и по новой. Каждый считает, что именно он идёт правильно.
- 30 Расстраивает несколько моментов:
1. Разрешили выгул собак на территории парка. Не все хозяева убирают за своими питомцами. Из-за этого страшно отпускать ребенка поваляться на травке.
2. Пропали детские билеты. Теперь чтобы прокатить маленького ребенка один раз на карусели нужно отдать минимум 500 руб
- 31 Обратите внимание на чистоту туалетов: такое ощущение, что за день в них ни разу не прибираются
- 32 Очень дорого. Качели-карусели на хорошем уровне. Но с семьей, чтобы 4 человека отдохнули нужно иметь 5 тыщ , не меньше... Хочется какие-то программы, абонементы на аттракционы, чтобы развлечения выходили дешевле...

- 33 Мало парковок для инвалидов!
- 34 Странно, что для того, чтобы кататься на аттракционах, надо искать спецкассы для каждой точки... А можно придумать какой-то комплексный абонемент, чтобы не бегать туда-сюда в поисках верной кассы?
- 35 Много отличных современных аттракционов, НО: Такая огромная, и такая не благоустроенная и не удобная территория! Как будто попала в своё советское детство, где очереди везде: отдельно в кассы (причём невозможно купить билеты сразу на всё, что тебя интересует - каждая обслуживает только какую то часть аттракционов), отдельно - на каждый аттракцион, в туалеты - тоже очередь. Указателей и схем катастрофически мало, всё приходится искать и спрашивать. Асфальт на дорожках - фрагментами, крытых беседок от дождя или ветра - нет, единой дизайнерской мысли - тоже. Грустно...
- 36 Немного странные вопросы анкеты для парка... Я, например, никогда не видела в парке никаких сотрудников, кроме тех, что поддерживают порядок. У меня не было необходимости вступать с ними в диалог, но по ощущениям, они вполне приличные люди, поддерживают парк в чистоте. Сотрудники кафе - это другое, они же арендаторы, к парку не имеют прямого отношения... Не знаю, что ставить в ответах.
- 37 Парковка со стороны центрального входа - это боль. Там вечно нет мест, тесно, разъехаться сложно...
- 38 По маршруту прогулки к Стелле в конце парка нет хорошей возможности подняться на коляске, очень резкие ступени и резкий подъем. На центральной аллее резкий подъем для коляски и если ты нечаянно пошел по ней, то приходится возвращаться обратно на дублирующую дорожку, что бы подняться. .
- 39 Дольше работать всё на час в выходные дни.
- 40 поставить трапецию
- 41 Разгрузить зону фудкорта напротив фонтана, места всем не хватает, хочется перекусить, а мест нет совсем. Либо поставить дополнительные скамейки для ожидающих.
- 42 Увеличить бы график работы аттракционов
Научить всех сотрудников ориентироваться в парке. Несколько раз проходили к разным и все не смогли внятно ответить, где находится та или иная локация в парке. Обидно.
- 43 Больше скамеек, чистый туалет
- 44 Лучший парк в городе! ❤️ И становится только лучше.
- 45 Построить спортивную площадку и что-то для подростков
- 46 Сделать многодетным семьям дни бесплатного посещения аттракционов, хотя бы как раньше 1 июня. Реально дорого посещать парк с 5 детьми!
- 47 Больше туалетов, мест с водой, где можно попить, больше информации о аттракционах, которые можно посетить. Раз в неделю бываем и то, я до сих пор не знаю, что ещё есть в парке. Каждый раз натыкаюсь на что то новое. Читаю ваш телеграм
- 48 В парке стало приятно и комфортно находиться. Чаше и раньше вывешивание анонсы мероприятий на сайте. Так держать! За туалеты - отдельный зачёт!!!!
- 49 Увеличение детских площадок. Закольцованность дорожек. Туалет только с одной стороны парка. У фонтана или дальше в лес нет туалета. Мало скамеек. Нет пандуса или подъема с колясками с основной дорожки по лестницам где памятник с собакой. Нет магазина на территории парка. На дорожках от входа на Щорса на право нет ограждений от падения, может упасть коляска или ребёнок на самокате. Видела сама как травмировались дети. Реально опасно. Ну и вход с мостом тоже ужасен
- 50 Установить туалеты в сторону площади мотоциклистов. Заасфальтировать дорогу, или убрать щебень возле выхода на Базовый.
- 51 Сделать по больше аттракционов для многодетных семей, сейчас их Зили 4 это очень мало а когда в семье 5 с ними идти не всегда есть возможность финансовая.
- 52 Мне всё нравится в парке!

- 53 Вежливость!
И ценник более доступный!!!
- 54 Атракционы для детей 4-6 лет, бесплатные площадки с разными активностями, ресторан на территории парка.
- 55 Добавить количество схем - расположения где что находится, при первой поездке не смогли найти дино парк
- 56 Больше аттракционов
- 57 Добавить побольше освещение в вечернее время в отдаленных участках парка (ближе к Базовому), может, такие же гирлянды повесить, которые есть рядом с клевер-парком.
- 58 Хотелось бы масштабного фестиваля по типу "Маяк" в 2018
- 59 Чтобы было хотя бы 2 медпункта, парк очень большой и всякое может случиться. Необходимо чтобы первая помощь хоть какая-то было поблизости
- 60 Ввести абонемент на аттракционы по возрастам. Например 5 аттракционов для детей до 7 лет со скидкой 20%. И сделать крупнее таблички например 7+ или >120 см. А то дети просят, а ты такой, вот посмотри, только от 7 лет. В Тюмени например среда до 14.00 все аттракционы 120 руб.
- 61 Супер парк.
- 62 Предоставление для граждан, эксплуатации в парке каруселей, как и когда, что менялось, когда была проведена замена того или иного механизма, документация.
- 63 Необходимо облагородить вход в парк с улицы Щорса, исключить музыкальное навязчивое сопровождение в парке
- 64 Хотелось бы лавочки со спинками
И зону мини-футбола на детской площадке перенести дальше, ибо каждые 10 минут мяч летит по головам малышей, которые играют в песочнице. Это про площадку фонда обнаженных сердец.
- 65 Добавить абонементы на аттракционы (за фиксированную плату посещение нескольких аттракционов со скидкой) или безлимитные абонементы (неограниченное посещение аттракционов в течение определённого периода времени).
- 66 Здравствуйте, я хочу поблагодарить вас: парк расцветает с каждым сезоном. Он стал стильным, уютным, гостеприимным. Столько проходит замечательных мероприятий и для детей, и для взрослых. Шикарные концерты и фестивали. Парк стал пространством для спорта, отдыха, творчества, общения и любования природой. Спасибо вам за это!
- Верю, что у вас еще много идей. Хотелось бы, чтобы вам хватило ресурсов и рук, чтобы привести в порядок и лесную часть парка. И возможно ли выделить какую-то зону для тех, кто учится кататься на велосипеде или на роликах? Раньше мы с велосипедами ходили в фан-зону (где зимой каток). Там была довольно обширная площадь и можно было потренироваться и не мешать пешеходам (мы плохо еще ездим на велосипедах и очень страшно там, где есть пешеходы и дети, непредсказуемо выскакивающие под колеса). Сейчас в этой зоне расширили картинг, и места для катания не осталось. Может быть, найти какую-то площадку или дорожки для таких, как мы?
- 67 Установить скамейки в аллее от памятника мотоциклистам, где выставлены скульптуры
- 68 Очищать урны по мере их наполнения....Проводить ремонт мест общего пользования в кратчайшие сроки...Отремонтировать пешеходный путепровод со стороны улицы Щорса или возвести новый мост.
- 69 Так держать! Нет предела совершенства
- 70 Очень нужна полноценная спортплощадка со снарядами. Стихийная самодеятельная спортплощадка у старой лыжной базы выглядит оч. печально и по-нищенски.

- 71 Предложение такое. НЕ проводить уборку дорожек, прилегающих к детской площадке с помощью листодува во время нахождения на площадке детей. Ваш сотрудник (имя не знаю) неоднократно сдувал мусор с дорожек, естественно вся пыль и мелкий мусор, типа щепок летят на площадку, где играют дети. Так же выхлоп от самого листодува, как правило, летит в ту же сторону. На моё замечание не делать этого, так как всё летит на детскую площадку - он ответил - "Туда ещё не долетело". Вероятно, по его логике и когда долетит, ничего страшного, пусть народ сидит в клубах пыли. Разберитесь с графиком уборки данного участка. Это можно назначить на ранние утренние часы или вечерние, когда детей минимальное количество. Спасибо!
- 72 Подъёмная кабина на колесо обозрения маленькая, наша инвалидная коляска не входит(. Но в целом, мы всё равно очень любим ЦПКИО. И очень радостно наблюдать его преобразование.
- 73 Спортивные площадки добавить
- 74 Доделать пространство на входе от ЖК Clever park.
Слишком громко и навязчиво играет музыка в праздничные дни. Сделать музыку фоном
- 75 Хотелось бы несколько пунктов Бесплатных зарядников для айфон и андроид на территории парка в разных его частях
- 76 Парк расцветает за последние годы..молодцы все устраивает, единственное-запретить езду на самокатах
- 77 Хотелось бы больше бесплатных семейных (детских) активностей в парке.
- 78 Улучшить туалетные комнаты, создать условия для мам с детьми (комната матери и ребенка в отвратительном состоянии).
- 79 В зимнее время на катке предлагается дополнить лазерным, световым оформлением, чтобы создать более интересную атмосферу.
- 80 Проведение национальных праздников.
- 81 Хочется, чтобы в туалетах было чище
- 82 Ставить летом больше шезлонгов либо повесить гамаки для отдыха.
Сделать асфальтированную дорогу на входе в парк с улицы Щорса
- 83 Половина парка имеет пустырь где нет ничего полезного (рядом с туалетами зона, где колесо обозрения) желательно заполнить ее чем нибудь полезным
- 84 Снизьте, пожалуйста, стоимость колеса обозрения. Таких цен я не видел нигде: в Самаре 150р, в Уфе 250р, в Анапе 250, даже в Радуга-Парке дешевле. Бывают периоды, даже в выходные дни, никто не катается на Колесе. Очень дорого.
- 85 Очень ждем ремонта входа с щорса
- 86 Хотелось бы видеть туалет более чистыми и без ужасного запаха (посещать туалеты парка не очень приятно, поэтому чаще иду в туалеты кафе)
- 87 Спасибо !!! Успехов и Удачи!!! Процветания Нашему Любимому Парку!!!
- 88 Не хватает афиши будущих мероприятий. ТГ канал ведется хорошо, но можно было бы выкладывать с закреплением афишу на месяц. Официальный сайт в основном показывает уже прошедшие события, а не будущие. Информацию о том, что будет, найти очень сложно.
- 89 Побольше детская комнат по тематикам сказок, мультфильмов
- 90 Очень хочется видеть парк зоной, свободной от курения!
- 91 Все хорошо
- 92 Продолжать вести работу по благоустройству лесопарковой зоны со стороны переулка Базовый
- 93 Было бы здорово разместить больше питьевых фонтанчиков и бесплатных туалетов. Сделать огражденную зону для пикников и загорания
- 94 Ещё обустроить пешеходную дорожку на выходе на переулок Базовый

- 95 Очень бы хотелось чтобы в будущем в парке появилась зона со спортивными тренажерами, современный скейт парк. В праздничные дни, когда в парке очень много посетителей, было бы неплохо увеличить количество туалетов.
- В целом в парке все устраивает! Всем рекомендую к посещению!!! Спасибо!
- 96 Увеличение парковочных мест. Безопасный, нормальный вход со стороны ул. Щорса. Расширение проезда с пер. Базовый. Снижение цен на аттракционы
- 97 Очень радуют перемены парка, парк всё больше доступен и интересен для семей с детьми. Очень ждём спортивную площадку и по возможности беговые дорожки в лесной части парка.
- 98 Бесплатные питьевые фонтанчики крайне необходимо летом!
- 99 Повесьте пожалуйста указатели к комнате матери и ребенка, еле нашла и то случайно
- 100 Нужно больше информационных стендов, указателей.
- 101 Хотелось бы в летний период побольше мест с теньком.
- 102 Хотелось бы, чтобы в дни с большим количеством посетителей мыло в туалете наливали почаще. Иначе оно довольно рано заканчивается. Плюс не хватает ещё одного туалета немного в стороне, т.к. все имеющиеся сосредоточены рядом с главной аллеей, а парк большой.
- 103 Не хватает прогулочных троп
- 104 улучшить вход с Щорса. Поставить еще водомат, сейчас очередь в жаркие дни.
- 105 Очень нравится как меняется парк в последние годы. Особенная благодарность за уроки катания на лыжах(были зимой). Праздник Масленицы вообще прошел на ура. Хотелось бы больше скамеек, продажу вкусняшек для белок и уток, тк иногда забываем взять с собой. Так же хотелось бы мастер классы по танцам для деток от 5 лет.
- 106 Смена руководства парка и охранной организации
- 107 Новый мост с улицы Щорса
- 108 Насколько я помню по понедельникам аттракционы не работают или начинают работать поздно, перестали ходить поэтому, хотя у меня выходной в понедельник. Цены на аттракционы очень высокие, возможно лучше запускать аттракционы при полной посадке, но снизить цены. Может быть придумать какой-то безлимитный билет/акции. А в целом в парке становится красиво и уютно.
- 109 Не устраивает режим работы парка.
Почему бы не сделать круглосуточно.
Наличие курилок.
И охранники одно быдло, есть подозрение что бывшие тюремщики охраняют парк.
- 110 Очень понравилась рубрика про музеи по парковому радио. Поменьше шумной музыки и больше спокойного аудиоконтента. Это правда важно. Слушать птиц, шум листвы – за этим я иду в парк в суетном мегаполисе. Хочется развития музейного компонента: стенды об истории парка, архивные фото. Очень нравятся те, что есть – стилизованные под советские стенды – украшают обалденно. Вот пусть их будет больше, пусть они будут информативные. Вы такие молодцы! Спасибо за работу!
- 111 Не хватает табличек с информацией о графике и времени работы аттракционов.
- 112 Когда я была маленькой в парк с собаками не пускали и уж тем более в кафе. Раз сейчас все изменилось и без четвероногих никак не погулять в парке культуры и отдыха, то должны быть люди, которые будут следить за тем, чтоб хозяева убирали за своими собаками фекалии. Несколько раз мои дети вляпывались. Не очень-то приятно.
- 113 Велодорожка вокруг всего парка, новые аттракционы, типа канатная дорога или монорельс, либо улучшение действующей детской железной дороги, не только как прокатиться по кругу, но и добраться до каких то локаций, как пример в Челябинске последняя станция находится в живописном месте на горе, откуда открывается красивый вид.

- 114 Парк огромный, а навигация по нему чуть меньше чем никакая. Приезжая с детьми нередко приходится справлять нужду в кустах (у нас для этого мобильный горшок, что позволяет не гадить в парке, но не отменяет неудобства и необходимости оголять детские попы в общественном месте). На огромный парк 1,5 санузла и те еще нужно найти ведь навигация в парке никакая. Не то, что санузел, нужные аттракционы не сразу найдёшь. С интернетом вечные проблемы. Так жалко этих несчастных кассиров когда пытаешься оплатить аттракцион картой, а интернет изволит глючить.
- 115 Максимально сложный график работы аттракционов, нужно писать/звонить и узнавать, работают они или нет, цены кусаются конечно, было бы здорово сделать скидку студентам или сделать какой-то общий билет, то есть : условно платишь 700 рублей и катаешься на аттракционах в течение 2-4 часов, после истечения времени билет перестаёт быть активным. Заведения на территории парка сомнительные, очень советую провести проверку «Хинкали-котэ», работала там и знаю, что нарушение всех правил присутствуют. Охрана непонятная, какие-то мужчины, будто в запое 10 лет, абсолютно пофигистическое отношение.
- 116 Бесплатные туалеты, цены не выше 200 рублей на аттракционы
- 117 Парковки для велосипедов вернуть в центр парка (у фонтана), побольше спортивных мероприятий летом
- 118 Парк очень большой а туалета всего два и оба расположены ближе к центральному входу. Кабинки которые расположены на стадионе - катке и около большого батута не всегда бывают открыты. Попали в ситуацию что с ребенком Злет пришлось бежать бегом в поисках туалета. В целом парк очень изменился в лучшую сторону. Безусловно радуют детские площадки, ждём летних показов кино. Большой выбор еды, и даже живя рядом не возможно отказаться от возможности себя побаловать в Котэ
- 119 Хочется, чтоб парк был более насыщенным не только в первой его половине, но и во второй. Например, парки в Москве интересны почти в любом своём уголке, там есть какие-то интересные объекты или ландшафт. В парке Маяковского же как будто всё внимание уделяют области до аттракционов, а вся остальная часть выглядит немного заброшенной.
- 120 Аллею качелей для детей
- 121 По больше зон отдыха, скамеечек
- 122 За последние годы парк значительно преобразился в лучшую сторону, Вы молодцы, спасибо!
- 123 Снизьте цены(
- 124 1. Хочется больше открытых игровых зон с водой. Пример Река в ЖК парк стоиц
2. Возможность купить абонемент на все аттракционы.
Пусть он будет стоить 1000 рублей. Мам так проще, чем платить за каждый отдельно.
3. Привести в порядок пруд рядом с клевер парком. Берег со стороны клевер парка отличный. Со стороны парка ужасный.
- 125 снизить цены... Сделать американские горки и большую башню падения)
- 126 Побольше туалетов, и питьевой воды а в остальном мы любим этот парк
- 127 Все классно! Здорово, что развивается, и появляются облагороженные места для прогулок.
Вопрос про отображение Хинкали Котэ на карте яндекс - его не было видно 28 мая.
- 128 Все прекрасно, все идет на улучшение, но вот с туалетами беда..., грязно, мусор сразу при входе, встать не куда, про «аромат» я вообще молчу

- 129 Менять парк к лучшему: новому, технологичному, продуманному, а не прицеплять цепи к качелям, якобы для безопасности, по факту-для уродства.
Также отдельно сделать дорожки для людей на транспорте: вело, самокаты и пр.
Убрать весь валежник из леса, иначе не парк отдыха и культуры, а бурелом!
Уничтожить страшную площадку воркаут и создать современную, качественную.
Построить бесплатную площадку(городок) для подростков: большую, интересную и функциональную. (новая эколощадка таковой не является).
Вмонтировать большие и много сетки-батуты в землю для общего доступа.
Освободить и расчистить площадку для пикников, для загара и игр на траве.
- 130 Очень всё дорого, парк не для среднего класса людей!!! Цены очень заоблачные!!!
- 131 Все отлично! Удачи в реализации творческих проектов! Вы лучшие!
- 132 Раньше на входе в парк висел стенд с расписанием мероприятий на ближайший месяц, было очень удобно,
- 133 Спасибо за чудесный парк
- 134 Сделайте Единый билет на аттракционы. Как во многих парках. Который действует день и даёт право на безграничное посещение каруселей
- 135 Открыть туалеты, расположенные рядом с аттракционами
- 136 Продолжать дальше развиваться!
- 137 Нужно хорошую большую парковку для машин!!!
- 138 На сайте можно цену аттракционов добавить.
- 139 Убрать колхозные аттракционы типа детских электрических машинок - они не красивые и очень шумят, оставить только велосипеды.
- 140 Выделить отдельные дорожки для электросамокатов и велосипедов, неприятно передвигаться пешком с ребёнком.
- 141 Бесплатные туалеты и комнату матери и ребёнка. Самый нормальный туалет только в джд есть. Ещё раньше был на улице каменный очень грязный, сейчас закрыт он. А куда бежать с ребёнком не знаешь сразу. Хотелось бы ещё кафе по типу столовой, как в буфете джд, там мало места, когда много посетителей. Выделить велосипедно-самокатные дорожки идеально, чтобы пешком было гулять спокойнее.
- 142 В мае 2023 я потерялась у вас, Думаю, наличие указателя, где в настоящий момент находится посетитель или указатели выходов ускорили поиски родных
- 143 Дорожки, где можно гулять. Скамейки на площади мотоциклистов, детская площадка ближе к Базовому можно.
- 144 Нужен ещё туалет в дальней части парка
- 145 Все супер!
- 146 Хозяйственный блок возле входа со стороны клевер парка выглядит удручающе, хочется чтобы вы о себе тоже позаботились, как и о парке.
- 147 Поменьше локтов с мороженым и кукурузой, наклеплены везде
- 148 На мой взгляд опрос составлен не понятно, так как в опросе не совсем понятно, что нужно оценить, комфорт и безопасность парка? или внутреннюю работу какой-то организации?
- 149 Раньше было интереснее и лучше.
- 150 Развивайтесь дальше!Столько отличных изменений произошло
- 151 Всё хорошо. Спасибо
- 152 Очень хочется, чтобы детских площадок в парке было больше
- 153 Цены на аттракционы в полтора раза меньше и зашибись будет

- 154 Очень хочется новый вход со стороны щорса!!!
Там всегда тесно, пыльно(((грязно
- 155 Улучшить условия в туалетах (мыло с бесконтактным дозатором, бумажные полотенца)
- 156 Побольше фестивалей и мероприятий
- 157 Переместить с центральной аллеи прокат детских машин
- 158 Наличие комфортных помещений гигиены
- 159 Продление часов работы аттракционов
- 160 В праздники парковка слишком мала для всех желающих посетить парк.. Порой сложно оставить машину в округе и приходится много кружить в поисках места.
- 161 Сделать скидку для инвалидов на различных аттракционах
(Есть только на колесе обозрения и то в один день)
- 162 Расширение зон для парковки авто.
- 163 Смущает глухой кирпичный забор летнего нового театра. Специально сделали чтоб безбилетники не заглядывали? И большое спасибо за праздник 9 мая, проведен был замечательно.
- 164 Дорогие палатки с кофе и хотдогами,
- 165 Больше лавочек и мест для игр малышей , а также подростков
Поставить ларек с продажей цветов
Больше веселых и интересных мероприятия для всей семьи
- 166 1. Провести субботник и оборудовать тропу от контейнеров разделения отходов до калитки у Делового квартала
2. Мост с ул Щорса в аварийном состоянии и требует срочной замены
- 167 Хочется, чтобы было ещё парочка бесплатных детских площадок на территории парка для детей от шести лет и старше.
- 168 Транспорт, от метро до парка
- 169 Улучшить навигацию по всему парку. Сделать торжественную входную группу со стороны ул. Щорса.
- 170 Парковки на время праздничных мероприятий не хватает. Может, трл.#5 увеличит количество рейсов? Тогда можно будет и без машины
- 171 Всё отлично
- 172 При возникновении нестандартных ситуаций - должны присутствовать представители администрации, а не только операторы аттракционов
- 173 Хотелось бы, чтобы была обновлена тротуарная плитка, чтобы не было бордового покрытия на дорожках, по которому невозможно ходить и не испачкаться с ног до головы. И необходим контроль цен на еду, нереально завышены, обычный пломбир в стаканчике 150 р, очень дорого. А вообще это наш любимый семейный парк! Обожаем всем сердцем и душой! Желаем процветания! Спасибо, что вы есть и держите цены на аттракционы, особенно для самых маленьких по 100 р!!!
- 174 Спасибо за работу!
- 175 Пожалуйста, разместите несколько дополнительных туалетов по территории, очень неудобно бежать из одного конца парка в другой, на массовых мероприятиях нередко возникают очереди, многие идут "в кусты", что портит впечатление от прибывания в парке
- 176 Вы прекрасно развивается!!! Очень приятно к вам приходить и проводить время одной, с детьми, с друзьями. Дальнейшего вам развития и процветания!!!
- 177 Третий туалет в районе веревочного парка
- 178 Верните или постройте новые вращающиеся качели. Это не огромный бюджет,,,
- 179 Сделать закрытую большую площадку для выгула собак

- 180 Насколько я помню, в парке есть только одна зона, где можно попить воду (бесплатно). Если добавить ещё парочку в нескольких местах по всему парку, то будет здорово, летом это очень актуально
- 181 Больше композиций цветочных (ландшафтный дизайн)
- 182 со сменой администрации парка прям очень хорошо стало, больше бесплатных площадок и в принципе очень красиво. спасибо большое :3
- 183 Хотела бы по благоустройству предложить - засадить клумбу , которая тянется от входа, разными видами многолетних декоративных кустарников.
- 184 установить на вкусной улице раковину для мытья рук. очень хорошая идея с вкусной улицей, вкусно готовят, но до туалета чтоб помыть руки далеко (особенно когда с уставшими детьми). а руки мыть надо.
- 185 Сразу и не скажешь, что еще нужно. Ждем от вас, оценим.
Хорошо, что вы убрали всю едальню в закрытые помещения, это очень хорошо! Центральный вход приятный стал, а то кругом это еда была, грязь от нее, не пройти.
- 186 Больше указателей, где, что находится
- 187 Сделать на сайте актуальную информацию о работе аттракционов. Написано с 12
- 188 предложений по улучшению нет - есть только пожелания сохранить то, что наработали в последние 2 года. Молодцы!
- 189 Качели для взрослых в парке не помешали бы))
- 190 Хочется видеть побольше цветочных клумб!
- 191 Туалеты очень грязные. На аттракционах очереди из-за нехватки операторов
- 192 Мне все очень нравится!
- 193 Надо бы отремонтировать лестницу в глубине парка
- 194 Мне все нравится , парк с каждым годом все круче! Спасибо!
- 195 Сделать пандусы на всех лестницах, в частности около памятника Маяковскому и около памятника мотоциклистов. Чтобы могли проходить любые детские коляски.
- 196 Увеличить число детских площадок
- 197 Поставить больше мусорных урн вдоль «Тропы здоровья». Их там вообще нет. И на территории парка (на некоторых дорожках их очень мало). А в остальном, все хорошо.
- 198 Однозначно нужно пересмотреть ценовую политику. Для всех категорий граждан, а особенно для семей с детьми, не только многодетных, инвалидов. Научить сотрудников культурной речи с посетителями. Жадность владельцев катка- отдельная история. Знаете, что лед не чистили/ не заливали- делайте скидки на входе, а не по полному прайсу получайте деньги за некачественные услуги.
- 199 Хочется больше мероприятий и занятий групповых спортом
- 200 Успешно развиваться и расширяться дальше, больше пешеходных и велосипедных маршрутов. Возможно как то разделить пешеходов и велосипедистов по пешеходным тропам вдоль забора. Узкая дорожка и иногда сложно уворачиваться
- 201 Хотим скейт парк
- 202 Парк большой, а туалет в начале парка только.
- 203 Хотелось бы больше туалетов. Часто были у вас зимой, весной и очень не хватает в районе парка Маугли, лыжной базы. Туалет у горки Тинькофф и у котэ- идти далеко, особенно с детьми. У Бабуки я так понимаю работает только вместе с аттракционом, нет аттракциона-нет туалета.
- 204 Входы со стороны пер Базовый хотим видеть более привлекательными - через автомобильные ворота входить небезопасно, а при входе через калитку встречает разрушенная детская площадка....
- 205 В парке не хватает питьевых фонтанчиков, ещё хотелось бы вернуть кинотеатр под открытым небом

- 206 Необходимо расширение детских площадок. С каждым годом детей в парке становится больше.
- 207 Добавить освещение в лесной зоне, скамеек больше в лесной зоне. Хотя иногда чтобы охрана прогуливалась по парку.
- 208 В туалете перед входом который постоянно ужасный запах
Его бы в более современный формат
- 209 Вы превратили парк в прекрасное городское пространство! Развиваетесь у вас получается очень круто! Спасибо 😊
- 210 Побольше освещения и новых аттракционов
- 211 Предлагаю улучшить условия посещения санитарных комнат. Регулярная проверка наличия мыла и бумажных полотенец / рабочие сушилки для рук.
И навигация о месторасположении туалетов.

(Пока найдешь где туалет - можно не успеть))

Спасибо)

- 212 Работа детских аттракционов с 10:00, информационный стенд с номером телефона для экстренной связи решения вопросов.
- 213 Сделать площадку для собак в парке уже давно нужно
- 214 Регулировка движения с заезда базовый переулок
- 215 Парковку у увеличить, побольше лавочке, летний кинотеатр, у железной дороги сделать какие-нибудь интересные лактации.
- 216 Сделать чистые комфортные современные туалеты
- 217 Прогресс налицо! Так держать!
- 218 Починить и модернизировать городок сказок
- 219 Максимально сохранить лесную зону и вообще зелёные насаждения. Может быть прибрать её но ни в коем случае больше ничего не вырубать
- 220 Всё замечательно ! Сделайте мостик новый к входу на Щорса и подсветите, а то вечером невозможно темно
- 221 В целом, мне кажется, всё хорошо
- 222 Рассмотреть установку 2-3 водороботов на территории парка, так как водоробот расположенный у кафе "Старик хоттабыч" не справляется с количеством желающих наполнить свои бутылки. Соответственно образуется очередь.
Каждую неделю посещаю парк с детьми. Меня не устраивает нахождение в парке пьяных людей, ведущих себя не адекватно - курят, пьют, ругаются матом. При том, что кругом дети. Сотрудники полиции отсутствуют в парке от слова - совсем! Наверное территория парка забыла, когда там они были (кроме праздничных дней или масштабных мероприятий).
Кроме этого, умудряются курить не только пьяные лица. Мужчины, женщины, девушки - все при возможности курят! Вопрос: Это парк или большая курилка?
В остальном все устраивает.
- 223 Хотелось бы видеть на территории парка комнату для матери и ребёнка, чтобы покормить и переодеть малыша.
А также очень не хватает удобного спуска до колясок с лестницы у памятника Маковского. Железный пандус не для всех колясок подходит и приходится обходить по другой аллее.
В целом парк прекрасный, с каждым годом все лучше и лучше!!!
- 224 Больше коммуникаций внутри парка
- 225 Сделать нормальную дорогу у входа со стороны Щорса, починить мост
- 226 Сделайте досуг для подростков-скейт площадку

- 227 Навигации маловато
- 228 Не смотря на правила выгула собак, в парке многие не соблюдают их. Так же встречаются курящие и выпивающие люди в парке. Но так как в парке гуляют много детей то выше описанные нарушения недопустимы, поэтому прошу увеличить количество охраны либо увеличить частоту проверок в парке. Спасибо
- 229 Были в Парке в выходной (суббота). На Колесо обозрения скидки для детей с инвалидностью не помню точно что-то типа во вторник со столько то до столько то. Вы серьезно предлагаете забрать ребенка из школы и приехать посетить парк со скидкой в будний день? Смех, да и только. Кстати, в Парк Динозавров бесплатно насколько я помню с ребёнком-инвалидом проходили, за это спасибо. Думаю, что было бы правильно для детей с инвалидностью на все аттракционы делать скидки или бесплатное посещение. Это было бы хорошим подспорьем семьям с инвалидами.
- 230 Установить больше скамеек для отдыха. Снизить цены на услуги парка (прокат инвентаря, аттракционы) и продукты быстрого питания в киосках. Установить больше туалетов. Обеспечить постоянное наличие пакетов для уборки за животными. Оборудовать дополнительно пункты для зарядки телефонов. Организовать места для стоянки автомобилей посетителей парка.
- 231 Установить туалет(ы) ближе к площади мотоциклистов.
Разнообразить ФАС зону. В киосках практически одно и тоже. Хотелось бы что-то полезное. Ну и чуть чуть уменьшить цены.
- Увеличить или открыть ещё площадку для детей. Особенно качели для самых маленьких.
- 232 Необходимо отреставрировать все фонтанчики по дороге к памятнику мотоциклистов.
Возможно достать что-то из прошлого и установить как арт объект.
Хотелось бы больше фото из прошлого с описанием, что было и что стало.
Убрать старую лыжную базу. Сделать достойную спортивную площадку.
- 233 По парку бегают бродячие собаки. Дважды на меня нападали у колеса обозрения. Очень прошу как то их удалить из парка.
- 234 Мало комфортных зон отдыха, а во время праздников даже обычную скамейку не найдёшь.
- 235 С нетерпением ждём открытия деревянной детской площадки и хотелось бы чуть больше туалетов)))
- 236 Улучшить навигацию. Вот например каток зимой нам пришлось поискать. А так в принципе всё нравится.
- 237 Сделать билет на вход и чтобы можно было на аттракционах кататься сколько хочешь как в сочи парке в городе Сочи
- 238 Было бы неплохо, если бы появился контактный зоопарк на территории парка.
- 239 Всё устраивает.
- 240 На территории ЦПКиО очень (!) нужна спортплощадка. Детских площадок будет скоро две, а спортивной ни одной
- 241 превысит в порядок территорию за памятником
- 242 Включить фонтан в центре парка
- 243 Больше бесплатных площадок для детей
- 244 Больше весенних мероприятий
- 245 побольше спортивного оборудования

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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 109. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	2.Нет	51,85
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации	2.Нет	20,73
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте	2.Нет	14,7

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

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

Рекомендации

Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов относится и к информационному взаимодействию с посетителями. На сайте есть документ "Паспорт доступности объекта". Реально посетителям с ОВЗ поможет описание зон, объектов, возможностей доступности для людей с ограниченными возможностями.

Открытость и доступность информации об организации оцениваются высоко по сумме экспертных оценок и опроса. Однако на вопрос «4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте» значительное количество отрицательных ответов (14,7). Это означает, что многие посетители не могут получить нужную информацию на сайте организации.

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Разместить на сайте описание зон, объектов, возможностей доступности для людей с ограниченными возможностями.**
- 2. Повысить информированность сайта, дублировать информацию, публикуемую в социальных сетях. Добиться, чтобы официальный интернет-ресурс ЕЦПКИО выполнял своё назначение для горожан и гостей города;**
- 3. Работать над увеличением парковочных мест со стороны центрального входа, следить за тем, чтобы места, предназначенные для инвалидов, не занимались без оснований;**
- 4. Благоустроить с дорогу на входе с пер.Базовый, чтобы обеспечить доступность для инвалидов-колясочников и лиц с детскими колясками;**
- 5. Рассмотреть вопрос ремонта моста со стороны ул.Щорса, обеспечить цельность его ограждения от берега и до берега;**
- 6. Контролировать чистоту и порядок в туалетных комнатах; по возможности увеличить количество туалетов на территории парка;**
- 7. Оборудовать спортивные пространства для подростков и взрослых. Можно учесть удачный опыт реализованный в парке 22 Партсъезда(Верх-исетский бульвар): беговая дорожка-рездор по периметру парка, спортивные зоны: тренажёры, пинг-понг, шахматы, поля для спортивных игр;**
- 8. Проконтролировать ценообразование на аттракционах; возможно, создать семейные абонементы, рассмотреть вопрос скидок для отдельных категорий граждан (многодетные семьи, инвалиды, пенсионеры);**
- 9. Улучшить навигацию внутри парка;**
- 10.Повышать качество, разнообразие, ценовую дифференциацию меню в предприятиях фуд-зоны за счет привлечения новых арендаторов, партнеров парка;**
- 11.Увеличить количество бесплатных горок для детей в зимний период;**
- 12.Обеспечить доступность бесплатной питьевой воды на территории парка.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библиотечный Центр "Екатеринбург"

Показатель оценки по организации: **93,04**

Экспертные оценки:

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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.	5

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	8	5	13
18-30	20	31	51
31-45	29	82	111
46-55	21	94	115
Старше 55 лет	14	110	124
База по столбцу:	92	322	414

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

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 98,49.
2. Комфортность условий предоставления услуг – 98,26.
3. Удовлетворённость условиями оказания услуг – 98,19.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 110. Рейтинг показателей по критериям оценки.

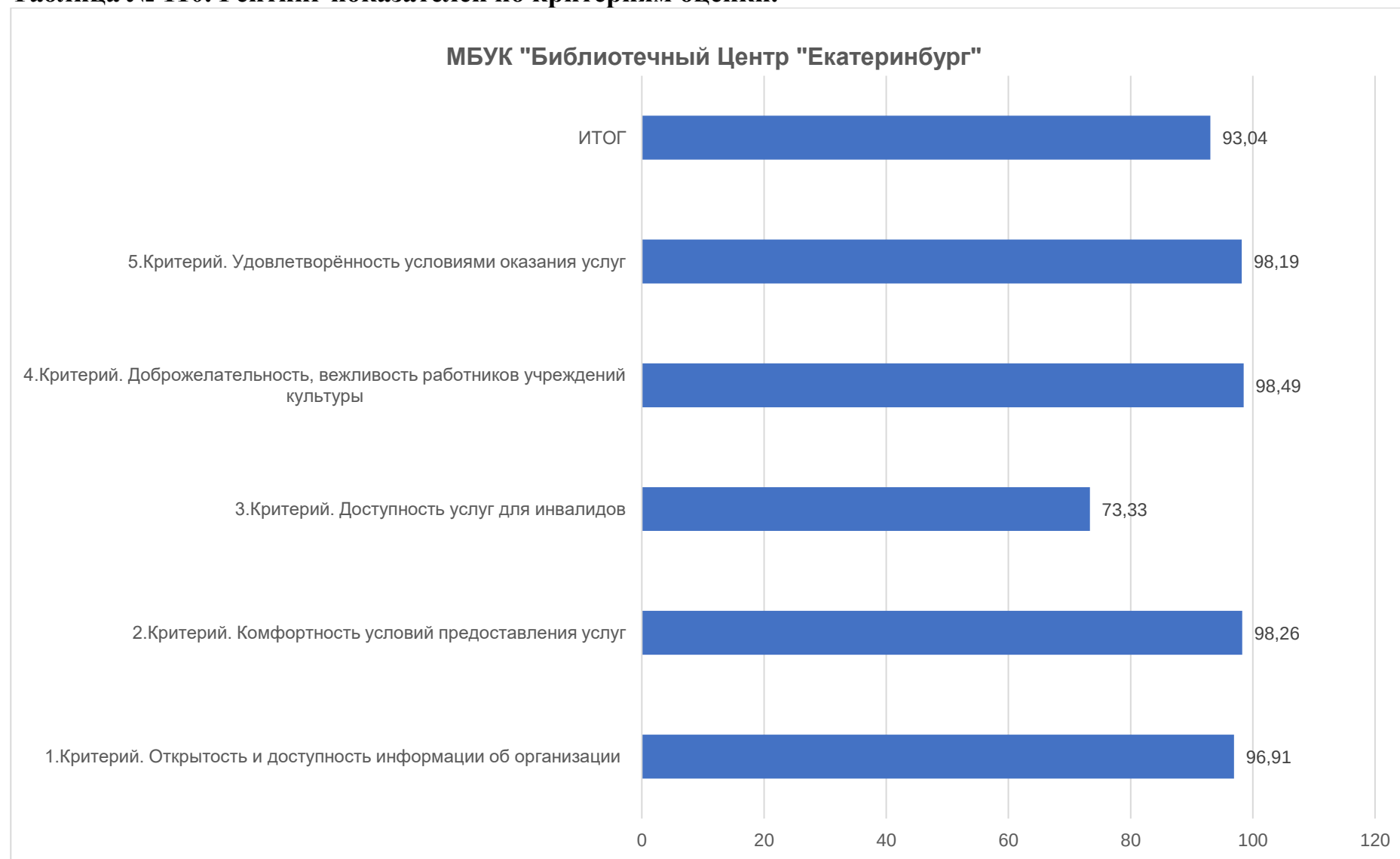
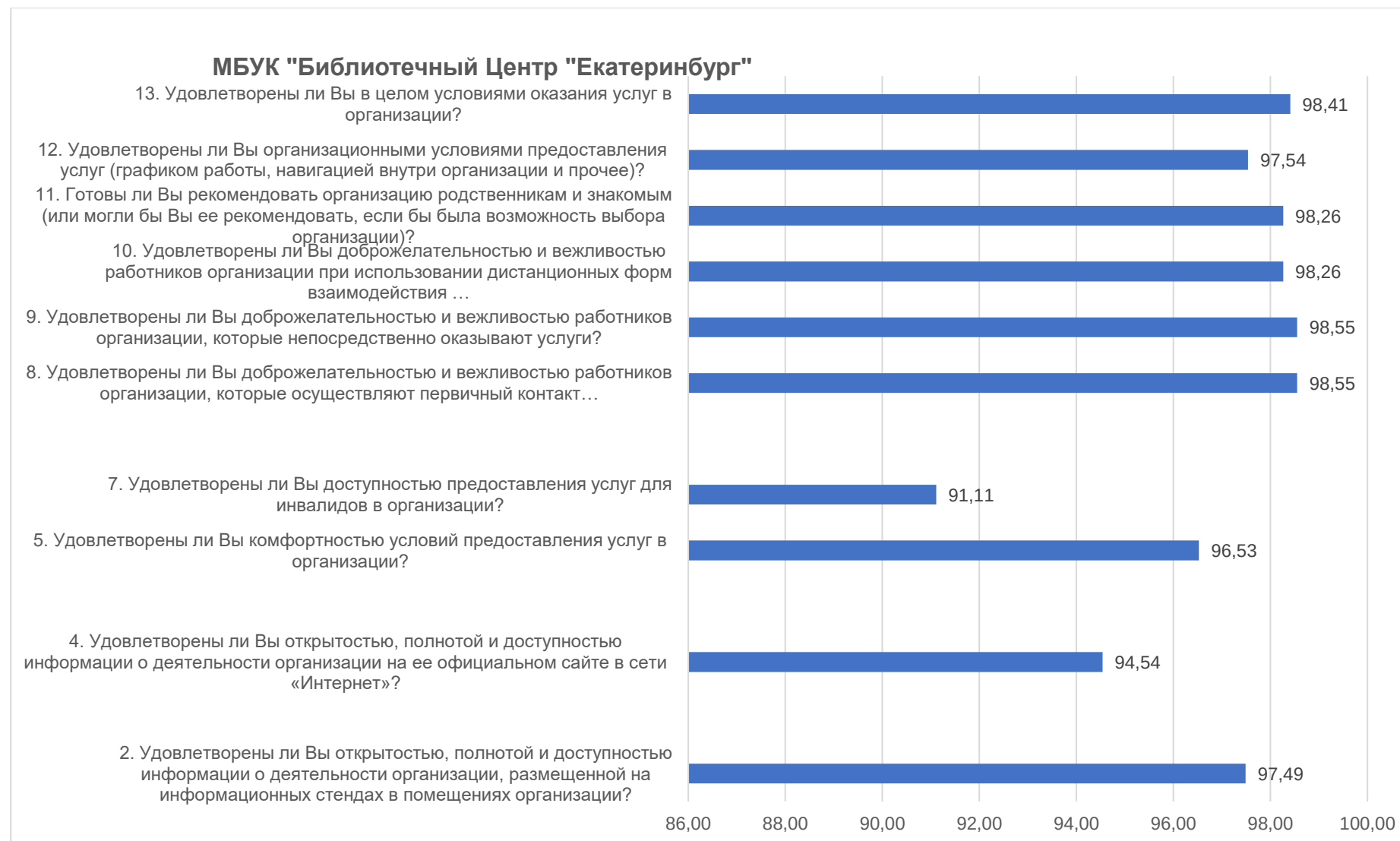


Таблица №111 Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности (в процентах от общего числа ответов).

Таблица №112. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	8,89
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	5,46
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?	2.Нет	3,47
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	2,51

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

1. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
2. Неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.
3. Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

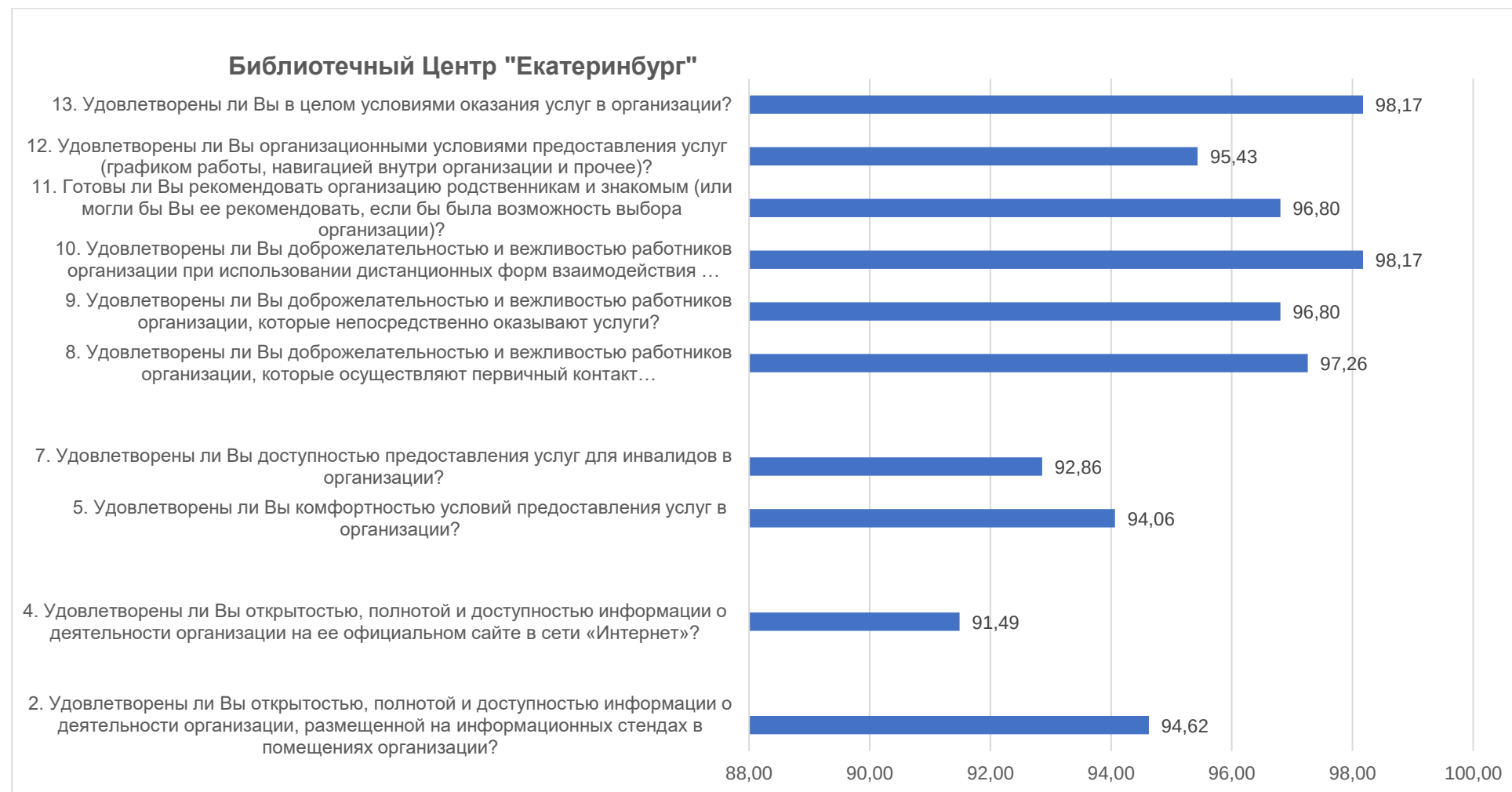
1. **Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где создать условия более доступными не позволяет сделать здание, привлекать для оказания таких услуг сторонние организации на постоянной основе.**

- 2. Сделать сайт организации более информативным. На страницах филиалов публиковать ссылки на проводимые мероприятия, анонсы событий.**
- 3. Следить за санитарно-гигиеническим состоянием туалетных комнат и наличием в них туалетной бумаги и бумажных полотенец**
- 4. Обеспечить ремонт крыльца в Библиотеке №2 БЦЕ;**
- 5. Решить вопрос с ремонтом тех помещений в филиалах, состояние которых не соответствует требованиям;**
- 6. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды во всех помещениях Центра;**
- 7. Следить за работой систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в помещениях Центра и филиалов.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 219, из них 14 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 поменять начальника отдела ОКПП.
- 2 Спасибо!
- 3 Спасибо!
- 4 На самом деле, узнала про организацию и ее деятельность только полтора месяца назад (через знакомых). Поэтому хотелось бы, чтобы было больше продвижения и привлечения молодежи и деятельности. В целом, все услуги поданы на высоте.
- 5 Все очень удобно! Все нравится! Даже не знаю, что можно предложить
- 6 Все нравится
- 7 Больше новых книг
- 8 пополнить новыми книгами
- 9 Сайт учреждения не устраивает. Трудно найти необходимую информацию и нет быстрого поиска анонса мероприятий
- 10 Сайт - не очень!
- 11 Уютный читальный зал, много хороших книг
- 12 Продолжать развиваться и создавать события для более частого посещения библиотеки и деятельности внутри нее
- 13 Желаю оставаться такими же уютными!
- 14 Как по мне, все замечательно. Всех благ
- 15 Предложений нет
- 16 Интересные тематические мероприятия, лекции, показы фильмов и т.д.
- 17 Пишу опираясь на собственный вкус, мне кажется, что серая обстановка не очень способствует привлечению гостей Не имею ввиду, что должно быть дико ярко, однако обстановка располагает ко сну
- 18 Увеличение фонда книжного (экономика, политика, авторы по художественной литературе с более новым изданием)
- 19 Желаю не терять такой же ответственный и заботливый подход ко всем своим гостям!
- 20 Больше встреч с представителями консульств на иностранных языках

- 21 Проводить больше мероприятий - хороших и разных :)
- 22 Все было супер класс, все хорошо!
- 23 Продолжать в том же духе - вы молодцы!
- 24 Все было хорошо!
- 25 Питьевая вода
Кофе
- 26 Успехов вам и процветания
- 27 Развивать событийную программу
- 28 Все устраивает
- 29 Кулер с водой + стаканчики
- 30 Выделить деньги библиотеке на расширение её маленького музея и мультимедийное оборудование.
- 31 Побольше новых книг. Запись возможна только на месте или по телефону
- 32 Установите кулер с водой
- 33 Все норм!
- 34 Питьевая вода именно для посетителей в зоне ожидания
- 35 Все устраивает
- 36 Еще больше интересных спикеров
- 37 Состояние в стране
- 38 Не всегда успеваю на вечерние мероприятия после работы. Хотелось бы, чтобы они начинались чуть позже.
- 39 Больше книг про Гарри Поттера
- 40 Входная группа
- 41 Предложений нет
- 42 Хотелось бы больше новых книг на полках библиотеки.
- 43 Предлагаю устраивать рэп-концерты
- 44 Хорошо, что есть такая библиотека
- 45 Можно часы работы сдвинуть на час позже, не всегда успеваем с работы доехать до библиотеки
- 46 Всё хорошо
- 47 Улучшить навигацию сайта. С наполнением сайта, также беда. Необходимо проверять актуальность и корректность информации. Этим явно мало занимаются. В основном, проблема с сайтом. С ним надо очень много работать. Как источник информации он не подходит.
- 48 Спасибо!
- 49 Все устраивает
- 50 Хотелось бы продлить время работы хотя бы до 20.00.
- 51 В библиотеке есть три библиотекаря - молодая девушка, к сожалению, не знаю её имени, Лариса, к сожалению, не знаю её отчества и ещё одна женщина-библиотекарь, лет сорока, как её зовут, я, к сожалению, не знаю вообще, бейджа на ней нет. Эта сотрудница библиотеки

- всегда крайне хамски отвечает на вопросы и крайне хамски их задаёт, грубит посетителям и считает себя, как будто, директором библиотеки, по ощущениям. Контакттировать с ней неприятно. Первые две сотрудницы библиотеки, напротив, очень очень приятные, Лариса, прошу прощения, что без отчества, всегда подскажет интересные книги, если спросить про какой то жанр
- 52 Не бояться делать интересные мероприятия. Будете первыми в городе
- 53 после спектакля не могли найти выход. основной был закрыт, стали искать, нашли боковой выход. пожелание- предупреждать, по окончании о доп. выходе
- 54 Чтобы больше проводить время в стенах библиотеки, хочется иметь возможность перекусить и выпить, кофе, чаю, воды.
- 55 - наличие и понятность навигации внутри организации;
В основном прихожу только на лекторий, давайте сделаем более понятную навигацию куда проходить на лекции :)
- 56 найти сотрудников подоброжелательнее.
вахтёры хорошие (первичный контакт), но остальные сотрудники ходят слишком с угрюмыми или даже злыми лицами
- 57 Хотелось бы побольше тематических живых творческих встреч.
- 58 Кофемашина
- 59 Не всегда есть полотенца и туалетная бумага. Очень пригодился бы кулер и кофе
- 60 Хочется больше молодежных событий
- 61 Поставьте кофемашину
- 62 Заведите электронную книговыдачу
- 63 Все устраивает
- 64 Всем доволен

Рекомендации

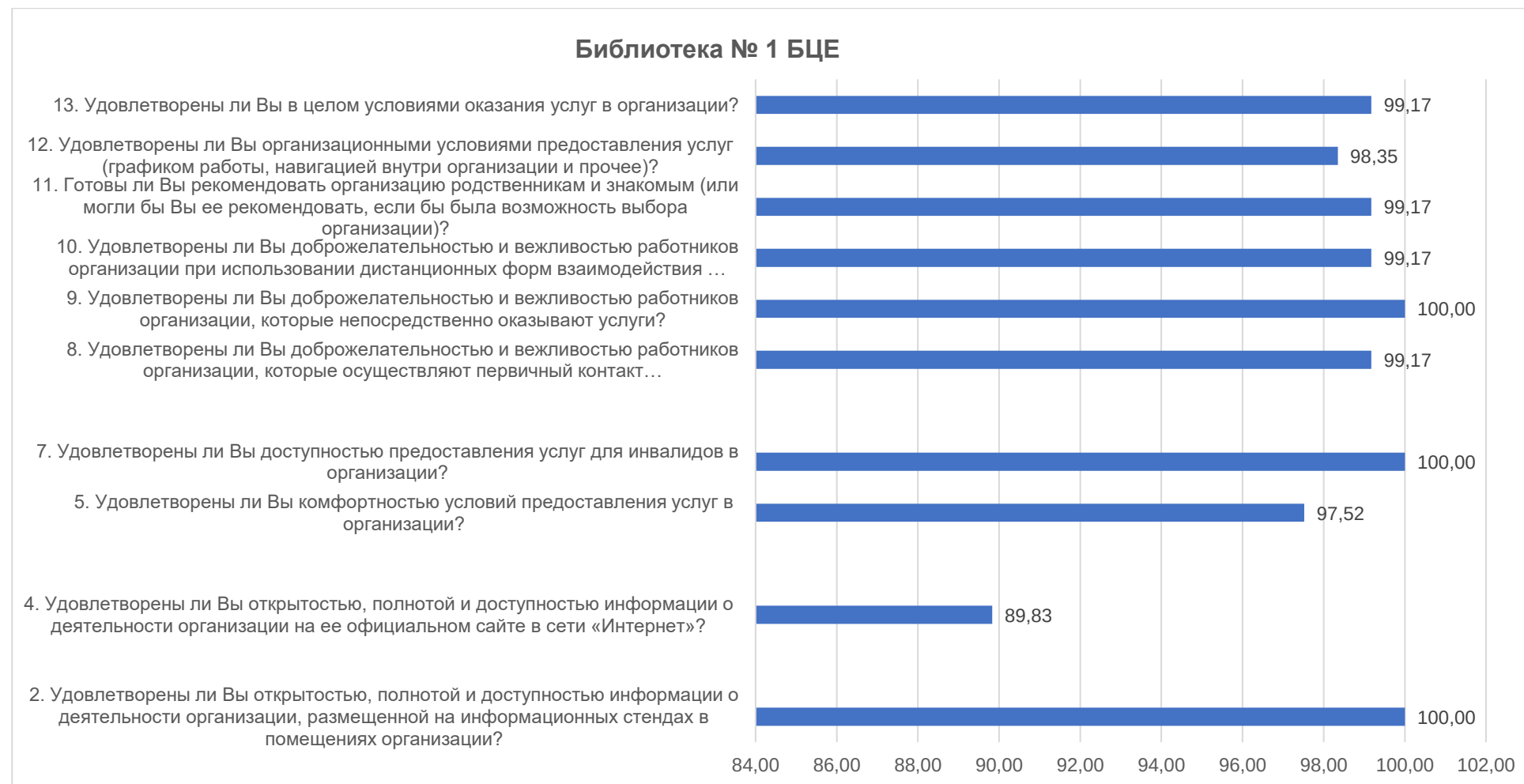
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Организовать бóльшую представленность информации о деятельности учреждения в сети Интернет, на внешних стендах и афишах и городских рекламных площадках;**
- 2. Обеспечить своевременное наполнение сайта актуальной информацией и улучшить его навигацию;**
- 3. Контролировать наличие доступность питьевой воды в помещениях учреждения;**
- 4. Оборудовать помещение мультимедийным оборудованием;**
- 5. Обеспечить регулярность новых поступлений в книжный фонд;**
- 6. Следить за санитарно-гигиеническим состоянием туалетных комнат и наличием в них туалетной бумаги и бумажных полотенец.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 121, из них 8 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Нет возможности для доступа с колясками. Можно ли предусмотреть пандус? Ведь это и для инвалидов-колясочников актуально, и для мам с детьми
- 2 Рассмотреть график работы (например, работа до 20:00), расширение фонда
- 3 Внедрить электронную выдачу книг
- 4 Не помешал бы ремонт в библиотеке
- 5 В целом, работа библиотеки предоставляется высококачественной, с доброжелательной атмосферой
- 6 Создание коворкинговой зоны
Более удобная выдача литературы, более современный метод
Возможность бронировать книги
- 7 Внедрить электронную книговыдачу
- 8 Лучше некуда!
- 9 Успехов!
- 10 Спасибо, уважаемые сотрудники библиотеки. Всегда очень приятно с Вами работать.
- 11 Все норм
- 12 Электронную книговыдачу, евроремонт
- 13 Сделайте ремонт
- 14 Мне все понравилось. Очень доброжелательные сотрудники.
- 15 По больше молодых сотрудников в организации
- 16 Можно было бы поставить у входа кофейный автомат
- 17 Всё нравится.
- 18 Прекрасная библиотека! Очень нравится молодая девушка. Коммуникабельная, тактичная, всегда что-то советует к прочтению!
- 19 Сделать из этой библиотеки модульную, будет супер библиотека, магнитическая!

- 20 Все устраивает
- 21 Всё отлично!
- 22 поставьте новые стеллажи!
- 23 Компы поновее надо
- 24 Добрый день, нужны компьютеры посовременнее...
- 25 Хорошо

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

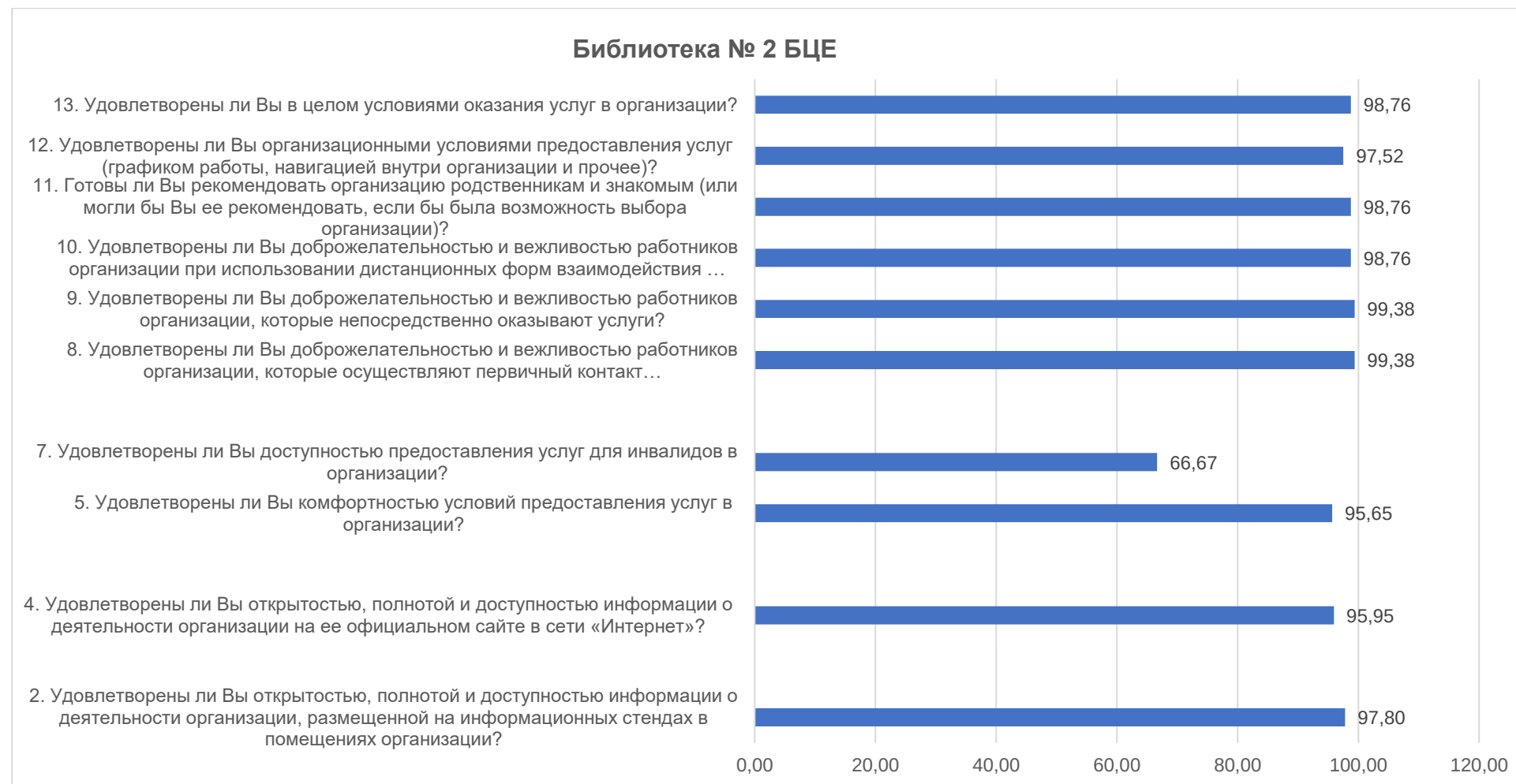
- 1. Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где создать условия более доступными не позволяет сделать здание, привлекать для оказания таких услуг сторонние организации на постоянной основе.**
- 2. Рассмотреть вопрос об изменении графика работы, возможно, путем введения летнего и зимнего режимов работы (с увеличением продолжительности работы в теплое время года);**
- 3. Обратить внимание на вопрос замены компьютерного оборудования.**

Рекомендуется т направлений развития организации.

акже изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования

Всего количество человек принявших участие в опросе: 161, из них 6 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 ремонт, больше новой техники, выше зарплаты
- 2 Доступ в интернет.
- 3 Расширение книжного фонда. Недостаточный выбор в детском отделе
- 4 Хотелось бы, чтоб в библиотеке провели ремонт помещений и выходной группы
- 5 Сделать современный ремонт.
- 6 Оборудовать вход для инвалидов
- 7 Поставить еще один компьютер в читальный зал
- 8 Все отлично
- 9 Сделать ремонт крыльца
- 10 Отремонтировать крыльцо
- 11 Отремонтировать крыльцо
- 12 Все хорошо
- 13 Библиотеку на Сибирском знаю с детства. Теперь уже мой ребёнок пользуется её услугами. Камерное помещение, тёплое отношение, интересные экспозиции и мероприятия. Иногда зимой бывает холодно в читальном зале. А так всё хорошо.
- 14 Прошу отремонтировать (обновить) крыльцо .
- 15 В зимнее время очень холодно...
- 16 Спасибо!
- 17 Условия для оказания услуг в данной организации вполне устраивают.
- 18 Хотелось бы обновление интерьера.
- 19 Прекрасная библиотека, вежливый и внимательный персонал еще и рядом с домом. Предложений нет, только благодарность.

- 20 Почаще проводить встречи с интересными людьми, с возможностью услышать новое, задать вопрос и научиться чему-то. Уделить внимание интересам и взаимодействию с подростковой средой. Возможность создавать на своей площадке клубы по интересам. Проводить выездные мероприятия в сады и школы.
- 21 Спасибо, дети ходят с удовольствием
- 22 По возможности, сделать ремонт помещения.
- 23 Все хорошо
- 24 Очень бы хотелось, чтобы отремонтировали крыльцо, да и библиотеке в целом не хватает ремонта
- 25 Все устраивает
- 26 добавить освещение абонементы
- 27 Крыльцо
- 28 Организовать наличие питьевой воды
- 29 Отремонтировать крыльцо
- 30 Больше семейных мероприятий
- 31 Предложение: отремонтировать крыльцо перед входом в библиотеку
- 32 Все прекрасно!
- 33 Для улучшения условий очень не хватает нормального крыльца входа в библиотеку
- 34 Так держать
- 35 Ремонт крыльца
- 36 В библиотеке № 2, нужен ремонт в читальном зале, приходила сопровождающей с классом ОУ № 205, все хорошо, все понравилось кроме облупленных стен.

Рекомендации

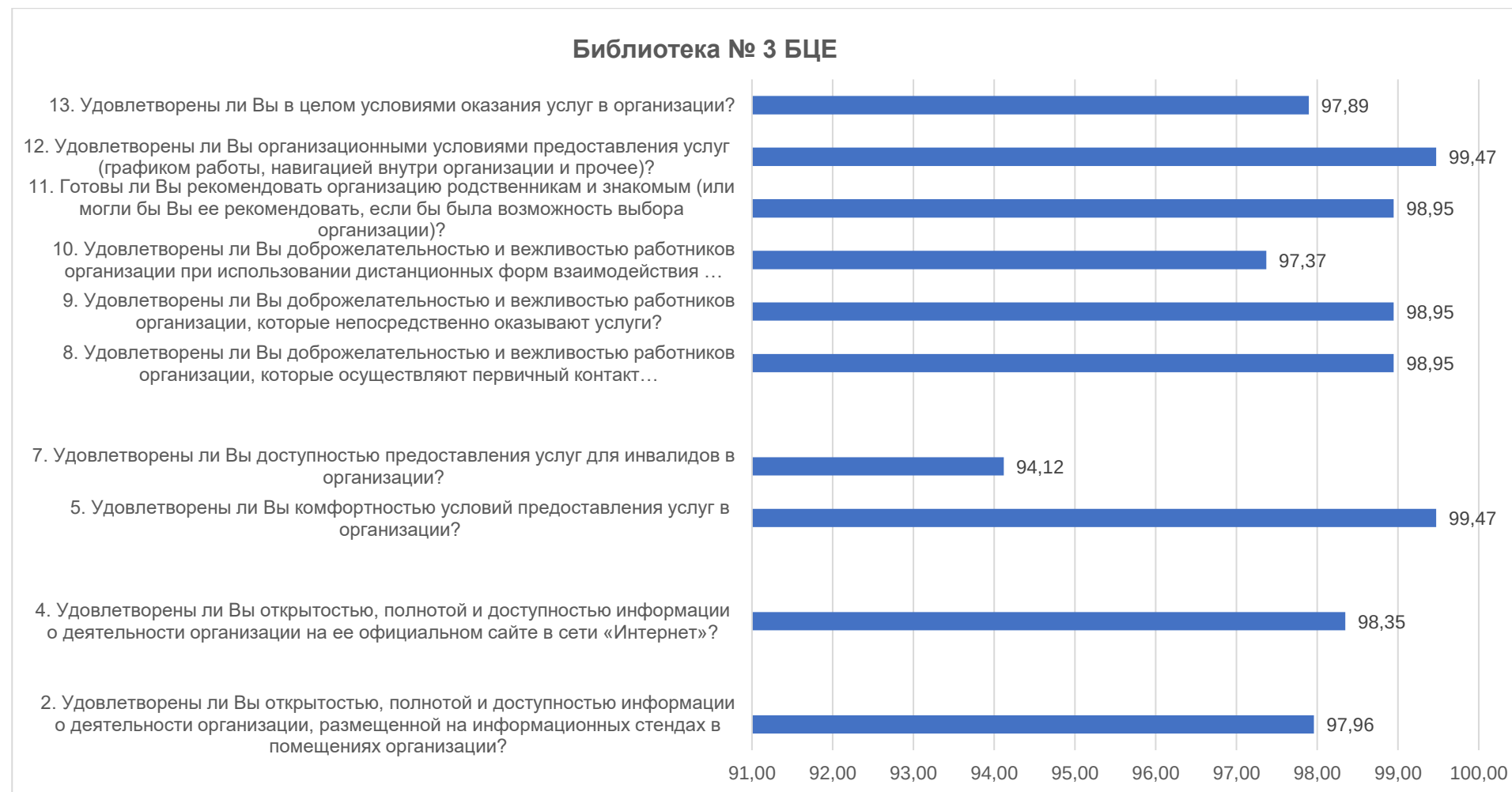
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Решить вопрос с ремонтом крыльца;**
- 2. По возможности рассмотреть вопрос внутреннего ремонта помещения;**
- 3. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды;**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 190, из них 17 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Больше новых книг
- 2 Хорошо было бы, если в Библиотеке №3 установили кондиционер
- 3 Отменить бахилы
- 4 Все устраивает
- 5 Дополнительно стеллажи для книг. Более рациональное размещение уже имеющихся стеллажей и, конечно, дополнительных.
- 6 Дополнительные стеллажи для книг. Более рациональное размещение стеллажей уже имеющихся и, конечно, дополнительных.
- 7 Все нравится, замечательная библиотека и ее сотрудники.
- 8 Меня все устраивает
- 9 Затрудняюсь ответить
- 10 Все хорошо
- 11 Предлагаю организовать студию звукозаписи. Хотя бы просто комната со звукоизоляцией, могу сам поспособствовать базовым звуковым оборудованием. Такая студия может быть востребована среди школьников и учителей из школ Химмаша, а также родителей (запись голоса для проектов, выпускных, поздравлений с днём рождения и с новым годом и др.). Можно назначить небольшую плату (100-200 руб./час), если дело возымеет успех, и получать доп. доход на организацию экскурсий и библиотечных мероприятий. В любом случае, студия может повысить интерес к библиотеке, привлечь новых посетителей, а значит, и читателей). По крайней мере, я (подкастер со стажем) и мои гости по подкасту будем вашими постоянными клиентами:)
- 12 За туалетом следят, вообще везде чистота и порядок. Диваны облезлые, но сидеть удобно. Стакан воды можно попросить, никогда не отказывали. Вообще все работники вежливые, приятные.
- 13 У меня плохое зрение и маленький рост, а когда нужны книги с верхней полки, невозможно дотянуться, чтобы хоть посмотреть поближе. Библиотекарь на абонементе такая же... Нужна лестничка на три ступеньки.
- 14 Чистенько, уютно, все очень приветливы. Воды нет для посетителей, только если у работников попросишь, приносят.
- 15 Есть пандус, звонок, могут открыть дверь пошире. Есть возможность заказать книги по телефону, приносят прямо домой. Очень приветливые работники, просто молодцы!

- 16 В зале для массовых мероприятий очень старые ободранные диваны. Если бы их заменить, было бы замечательно. Коллектив очень хороший!!!
- 17 Все отлично
- 18 При возможности не помешало бы поставить кондиционер: на мероприятиях бывает некомфортно, а в открытые окна дует в спину, да и шумно
- 19 Всё устраивает.
- 20 Всё хорошо
- 21 Мне всё нравится!!!
- 22 Меня всё устраивает. Предложений нет
- 23 Всё устраивает.
- 24 Всё отлично
- 25 Мягкая мебель в библиотеке выглядит довольно потрепанной, что омрачает общее впечатление и вообще мебельный фонд достаточно устарел. Хотелось бы еще, чтобы в библиотеке установили кондиционер, т.к. в непосредственной близости с учреждением проходит достаточно оживленная автомобильная трасса, где организовано движение большегрузных автомобилей, поэтому проветривание посредством открывания окон не создает комфорт посетителям, особенно людям пожилого возраста или страдающими аллергией, или при заболевании астмой.
- 26 Неплохо бы поставить кулер для посетителей. На мероприятиях бывает много посетителей, в том числе детей, а воду приходится просить у библиотекарей.
- 27 Всё супер, но в помещение нужен кондиционер.
- 28 Приобрести кулер с водой
- 29 Заменить мебель в читальном зале и холле – диваны
- 30 Лучше некуда
- 31 Больше новых книг
- 32 Все отлично
- 33 Сделать зону для игр и чтения малолетних детей с года, чтобы она работала в постоянном режиме.
- 34 Удачи
- 35 Всё отлично
- 36 Мне все нравится!
- 37 Всё отлично, желаю дальнейшей работы и процветания.
- 38 Всё на высшем уровне!!!
- 39 Обратите внимание на входную группу библиотеки. На пандусе и крыльце отбита плитка, хорошо бы её заменить. Там же на потолке отпадает штукатурка, сильная протечка, все это не очень красиво. Диван в зале для мероприятий уже облезлый, может стоит поменять обивку?
- 40 Меня всё устраивает в данной библиотеке. Всегда чисто, уютно и порядок, Персонал вежливый, корректный, на любой вопрос готовы ответить, причём квалифицированно. Если коротко сказать, то там работают профессионалы своего дела.
- 41 Всё отлично!

- 42 Думаю, что библиотеке надо больше пространства
- 43 В организации работают профессионалы! Это чувствуется при каждом посещении библиотеки! Спасибо большое
- 44 Хотелось бы побольше новых интересных книг.
- 45 По возможности обновить мебель в холле
- 46 Старая мебель.
- 47 Нехватка ИКТ.
- 48 Всё хорошо
- 49 Все устраивает
- 50 Продолжать свою работу и дальше
- 51 Оставаться креативными

- 52 Мне очень нравятся сотрудники библиотеки, всегда вежливые и доброжелательные
- 53 Работают нормально, меня всё устраивает.
- 54 Всё супер
- 55 библиотека очень хорошая персонал вежливый аккуратный всегда доброжелательный библиотеке всегда чистота и порядок очень приятно посещать данное заведение всегда порекомендуют какую литературу допустим взять ребёнку либо кому-то из взрослых
- 56 Всё очень хорошо !
- 57 Поступление новых книг. После отключения отопительного сезона в библиотеке очень холодно, больше часа сидеть за чтением книг не комфортно. Хотелось обновить ремонт.
- 58 На мероприятиях всегда негде яблоку упасть и в небольшом помещении душно, нужен кондиционер в читальный зал.
- 59 Оборудовать парковку с доп местами и местами для инвалидов.
- 60 Меня всё устраивает
- 61 Всё устраивает. Но может установить кондиционер в зале массовых мероприятий.
- 62 Больше книг по естествознанным наукам.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Заменить устаревшую мебель (в частности, диваны в зале для мероприятий);**
- 2. Проверить работу систем вентиляции и отопления, следить за температурным режимом в холлах и залах;**
- 3. Поставить кулер с водой, чтобы обеспечить доступность питьевой воды для посетителей учреждения.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города
Екатеринбурга"

Показатель оценки по организации: **92,38**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
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.	5

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по
	мужской	женский	строке
Моложе 18 лет	30	105	135
18-30	49	79	128
31-45	69	212	281
46-55	43	135	178
Старше 55 лет	38	126	164
База по столбцу:	229	657	886

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 98,28.
2. Комфортность условий предоставления услуг – 97,78.
3. Доброжелательность, вежливость работников организации – 96,07.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 117. Рейтинг показателей по критериям оценки.

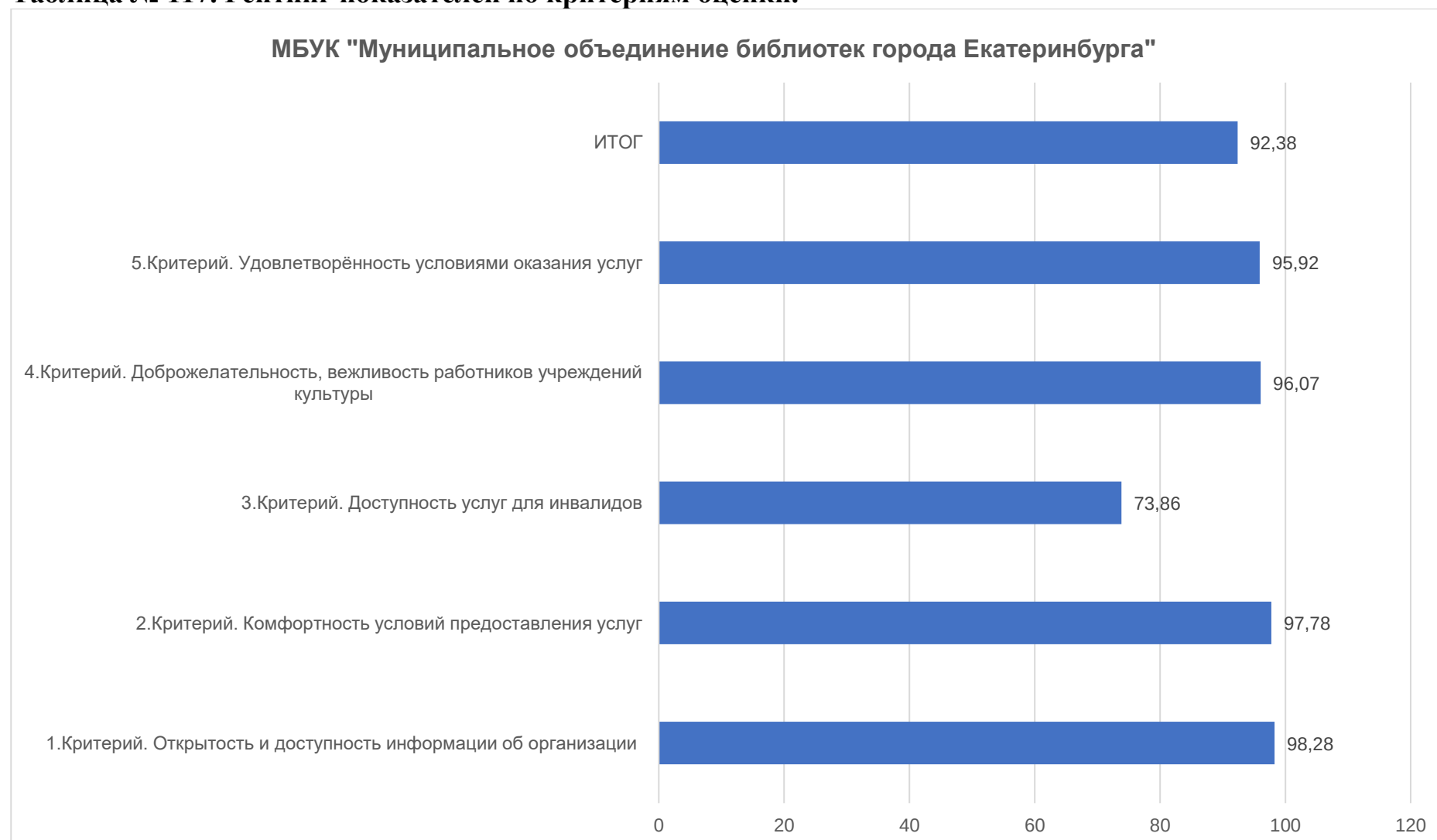
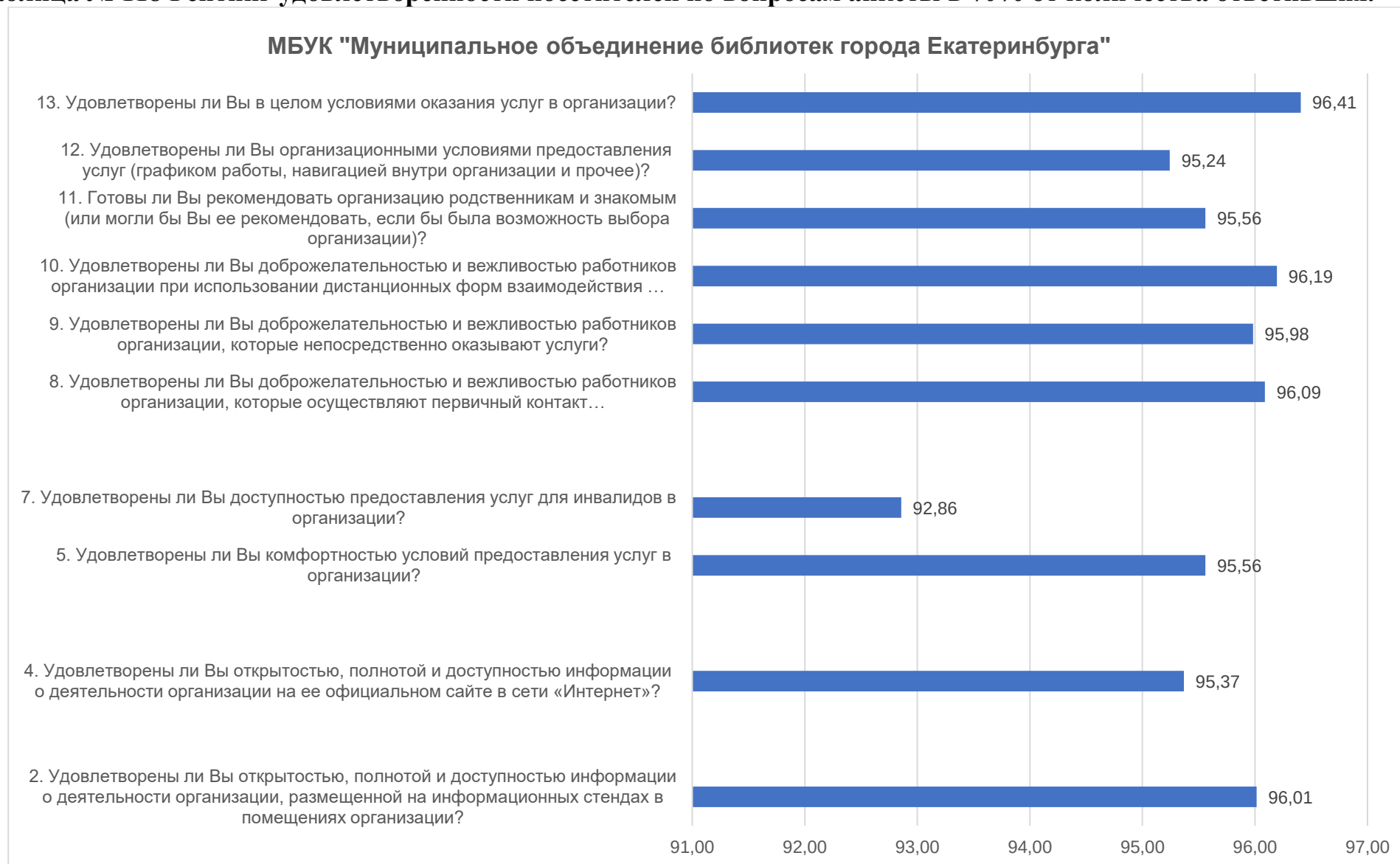


Таблица № 118 Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности (в процентах от общего числа ответов).

Таблица № 119. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	7,14
12. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг	2.Нет	4,76
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	4,63
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?	2.Нет	4,44

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

1. Неудовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
2. Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг.
3. Неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.
4. Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Развивать районные библиотеки как креативное пространство «у дома», расширять успешные инициативы для различных социальных и возрастных групп и устанавливать сотрудничество с заинтересованными организациями;

2. **Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где создать условия более доступными не позволяет сделать здание, привлекать для оказания таких услуг сторонние организации на постоянной основе.**
3. **Обеспечить наличие и доступность питьевой воды во всех филиалах учреждения;**
4. **Рассмотреть вопросы частичного изменения графика работы отдельных библиотек, чтобы обеспечить бóльшую доступность услуг для посетителей;**
5. **Оценить вопрос необходимости проведения ремонта в помещениях отдельных библиотек и, если их состояние не соответствует нормативам, осуществить ремонтные работы;**
6. **Обратить внимание на качество мебели в помещениях библиотек, и если она не соответствует нормативам, обеспечить ее замену;**
7. **Регулярно обновлять и пополнять книжный фонд;**
8. **Решить вопрос с подписками на периодические издания;**
9. **Следить за санитарно-гигиеническим состоянием мест общественного пользования.**
10. **Обеспечить открытость и распространенность информации о проводимых в учреждениях и его филиалах мероприятиях.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 18, из них 1 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Сотрудники отказывают выдавать книги тем, у кого нет прописки в Екатеринбурге. Но почему? Распространите, пожалуйста, это право и на иногородних тоже!
- 2 Побольше лекций!
- 3 отлично, спасибо!!
- 4 Желаю сохранять лучшие традиции Библиотеки!
И поддерживаю все новые формы работы.
Творчества, ресурсов, здоровья!
Всегда благодарна сотрудникам. Спасибо!
С уважением, Елена.

Рекомендации

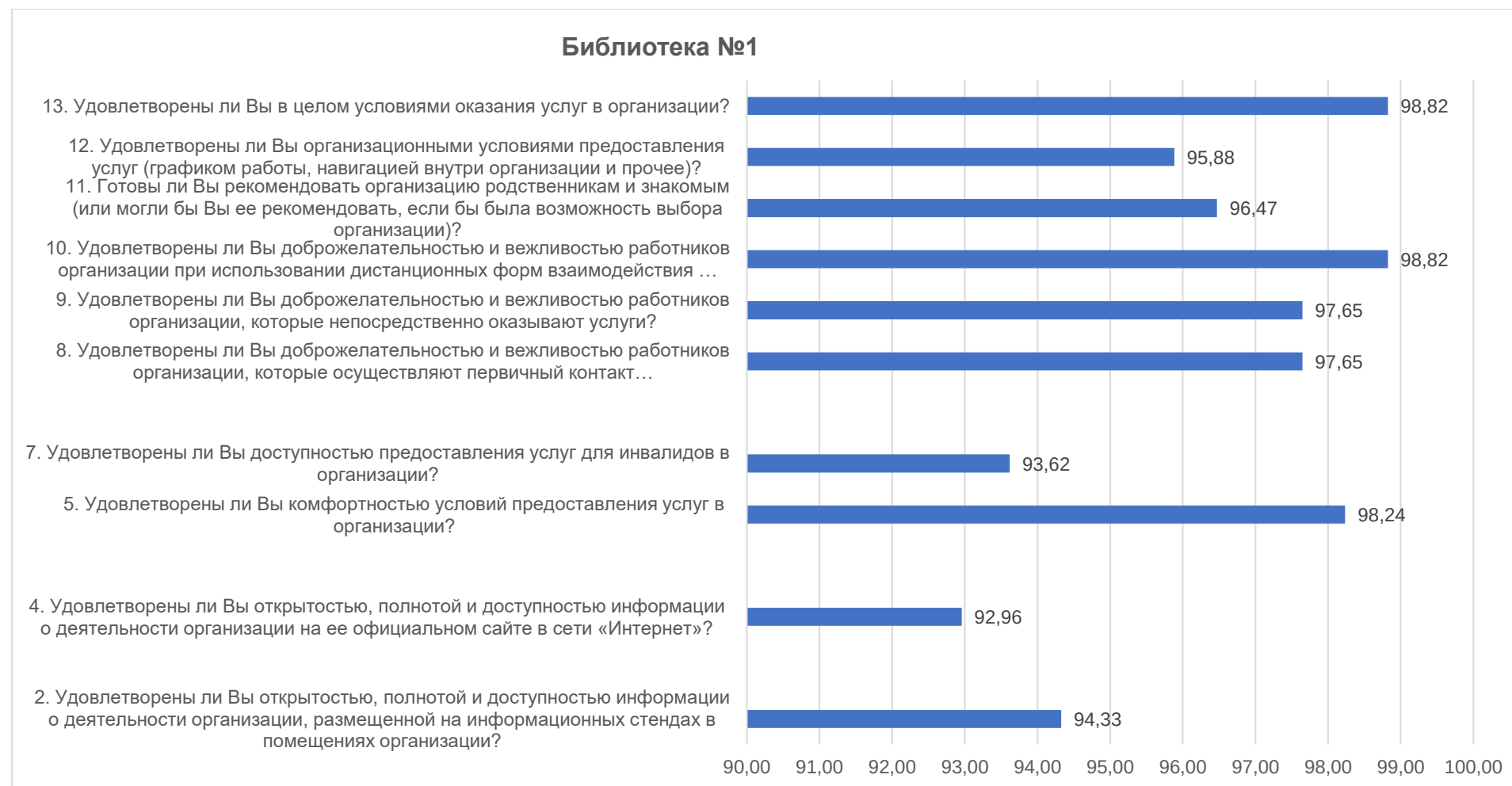
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Рассмотреть вопрос записи в библиотеку и выдачи книг иногородним читателям.

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 170, из них 47 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Предложений нет. Всё нравится
- 2 Больше информации о книгах
- 3 все хорошо
- 4 Спасибо! Всё замечательно!
- 5 все отлично
- 6 Вперёд и только вперёд с высоко поднятой головой!
- 7 Предлагаю библиотеке виниловые пластинки пластинки
- 8 Оказанием услуг полностью удовлетворена! Хочется, чтобы выделили библиотеке деньги на ремонт крыльца!
- 9 Все отлично. Всегда с удовольствием посещаю библиотеку
- 10 Хотелось бы комфортные условия и доброжелательное отношение
- 11 не знаю
- 12 Все хорошо
- 13 Всё хорошо. Меня всё устраивает и удовлетворяет
- 14 Библиотека имени Герцена проводит столько интересных мероприятий, что каждый найдёт что-то для себя. Здесь очень комфортная и креативная культурная среда. Могу пожелать только дальнейших успехов, а ещё включать в свою программу рассказы о городской архитектуре и материалы по культурам Востока. Я знаю, что библиотека сотрудничает с обществом Россия - Япония, но можно было бы расширить восточную тематику. Коллективу библиотеки огромная благодарность и пожелание успехов!
- 15 Все итак прекрасно
- 16 Все хорошо
- 17 сотрудники делают максимум возможного, но хорошо бы сделать более современные интерьеры и компьютеризированный читальный зал
- 18 слелать бльше меат
- 19 Всё прекрасно)

- 20 Всё нормально
- 21 Все замечательно
- 22 иоо
- 23 все устраивает
- 24 Все прекрасно
- 25 Не Знаю
- 26 Нет
- 27 Работать в таком же режиме. Все супер!
- 28 Дчбсмб
- 29 Все замечательно:)
- 30 Расширять сферу взаимодействия с общественностью
- 31 Больше мероприятий
- 32 всё нормально
- 33 Рекламу сделать
- 34 График работы не совсем удобен - когда концерты вечерами, то приходится быстрее уходить, гардеробщицы торопят скорее забирать вещи, нарушая атмосферу культурного погружения, т.е. не хватает времени выйти в комфортном состоянии (напр., сделав фото в красивом зале с выступающими, посетив туалет)... Хотелось бы, чтобы один из дней хотя бы библиотека работала подольше на час! Или в субботу - до 19.00!
- 35 Все нравится !
- 36 Продолжать в таком же духе
- 37 Посещение Библиотеки удобно и интересно. Даже не знаю, чтобы еще можно придумать лучше!
- 38 В этой библиотеке все очень здорово организовано от человека встречающего на входе до социальных сетей! Приятно находиться внутри и общаться с персоналом
- 39 Больше лекций по обучению старшего поколения. Очень понравилось занятие по изучению смартфона. Но их мало. Пожалуйста
- 40 Все супер! Так держать!
- 41 При оплате услуг до сих пор выписывают квитанции, а это очень замедляет время
- 42 Меня все устраивает
- 43 Отремонтировать крыльцо

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Рассмотреть возможность частичного изменения графика работы и увеличения продолжительности рабочего дня хотя бы после мероприятий;**
- 2. Обеспечить открытость и доступность информации о библиотеке и мероприятиях, проводимых в ней, на внешних афишах и рекламных стендах.**
- 3. Обратить внимание на вопрос ремонта крыльца. Если его состояние не соответствует требованиям нормативности, обеспечить проведение ремонта.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 22, из них 6 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 1. Побольше бы новых красивых детских книг.
2. Сделать красивый заметный фасад.
- 2 За всё спасибо!
- 3 Все замечательно
- 4 Поставьте в библиотеке кофемат, пожалуйста!
- 5 Отличная библиотека. С историей. Сюда ходил я в детстве, теперь мои дети. И все годы библиотека радует. И лица все родные - Елена Константиновна, Юлия Ивановна и Антон.. Здорово, что ничего не меняется))))
- 6 не хватает детских журналов. Комиксы, о природе... Если появятся - будет замечательно
- 7 Все великолепно, всегда помогают в выборе книг, очень доброжелательны и внимательны
- 8 Все отлично
- 9 Все устраивает
- 10 Все замечательно
- 11 Плохо, что нет компьютеров для пользователей
- 12 Спасибо за обслуживание и профессионализм
- 13 Чтобы работали хотя бы до 19:00

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

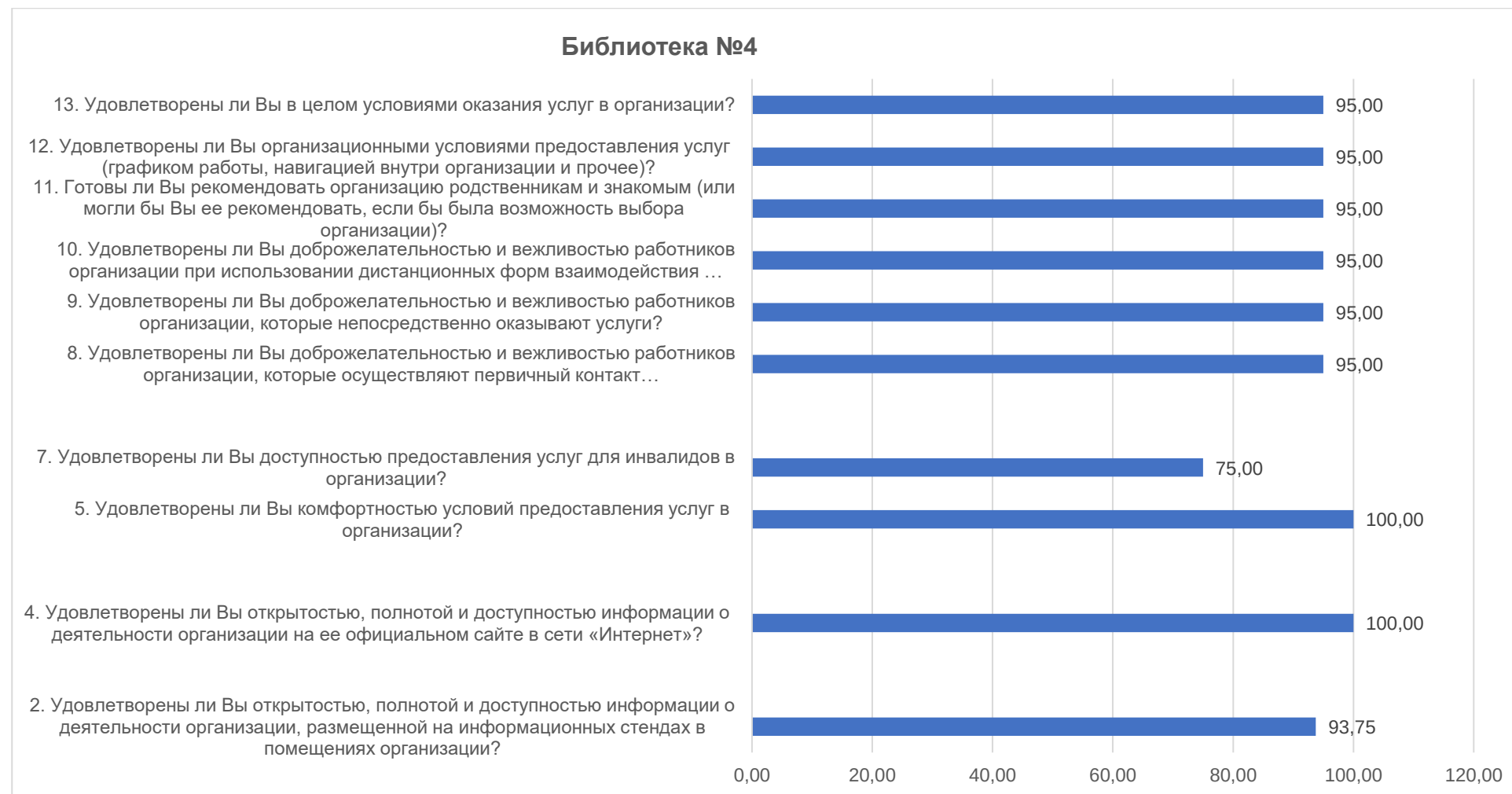
1. Рассмотреть вопрос с установкой в библиотеке компьютерного оборудования для пользователей

- 2. Обратить внимание на график работы и по возможности продлить рабочий день;**
- 3. Следить за обновлением фонда детской литературы.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 20, из них 4 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Инвалидам-колясочникам практически невозможно попасть в библиотеку
- 2 Нет
- 3 В данной библиотеке работает всего 1 человек! Поэтому, в такие дни, когда сотрудница уходит в отпуск или на больничный - библиотека просто не работает. Хотелось бы решить эту проблему.
- 4 Предложений нет. Так как полностью довольны работой библиотеки и внимательными и вежливыми сотрудниками
- 5 Было бы здорово, если был кулер для воды.
- 6 Поставьте, пожалуйста, кулер с водой
- 7 Добрый день, хочется чтобы в летнюю жару в библиотеке был кондиционер.

Рекомендации

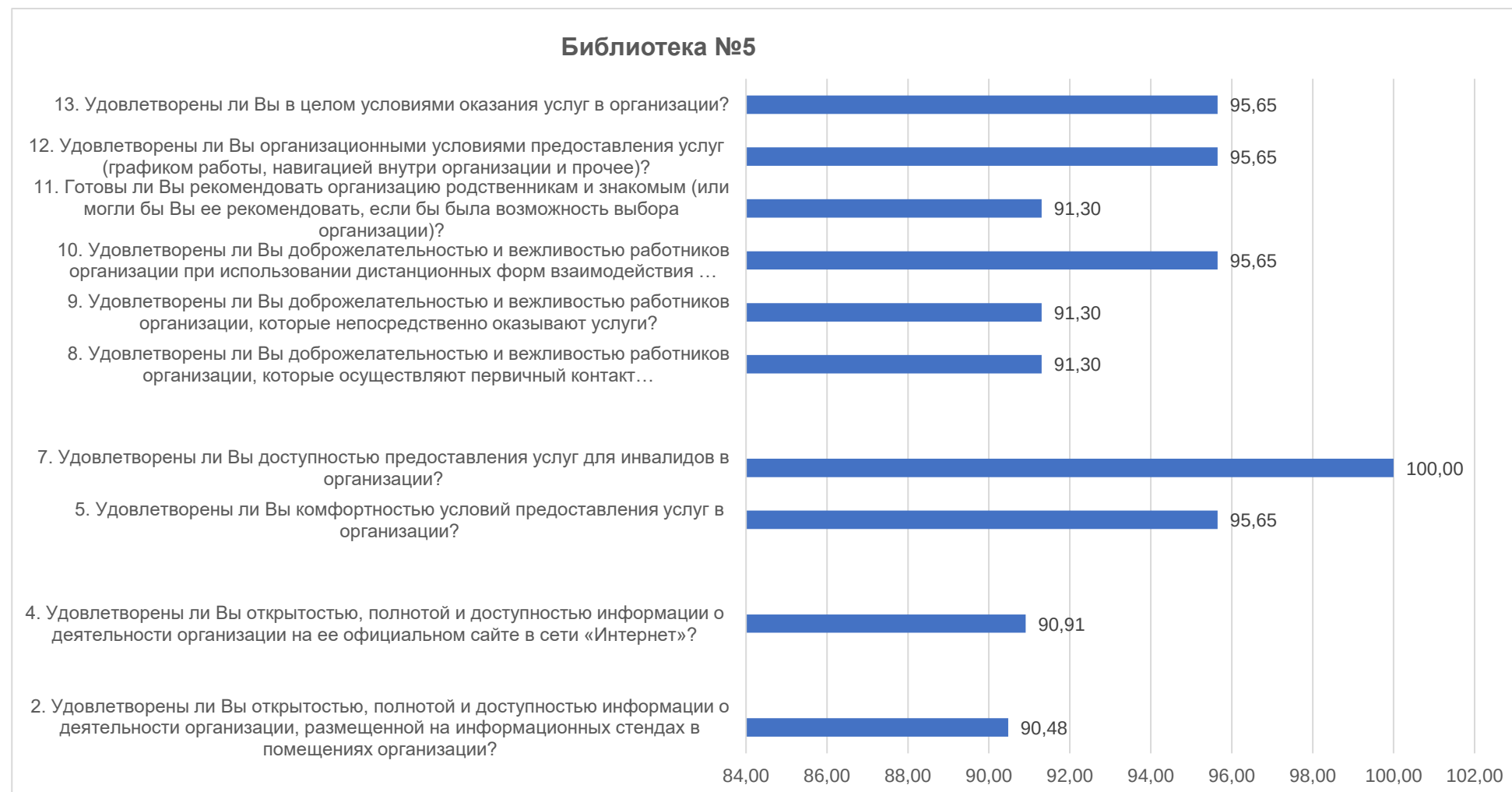
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где создать условия более доступными не позволяет сделать здание, привлекать для оказания таких услуг сторонние организации на постоянной основе.**
- 2. Обеспечить бесперебойную работу библиотеки, в том числе в условиях болезни основного работника.**
- 3. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды в помещении библиотеки.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 23, из них 2 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Все отлично!
- 2 Все супер
- 3 Нам всё нравится
- 4 Ребенок после мероприятий хочет пить , поставьте пожалуйста кулер с водой.
- 5 Нужен куллер с питьевой водой

Рекомендации

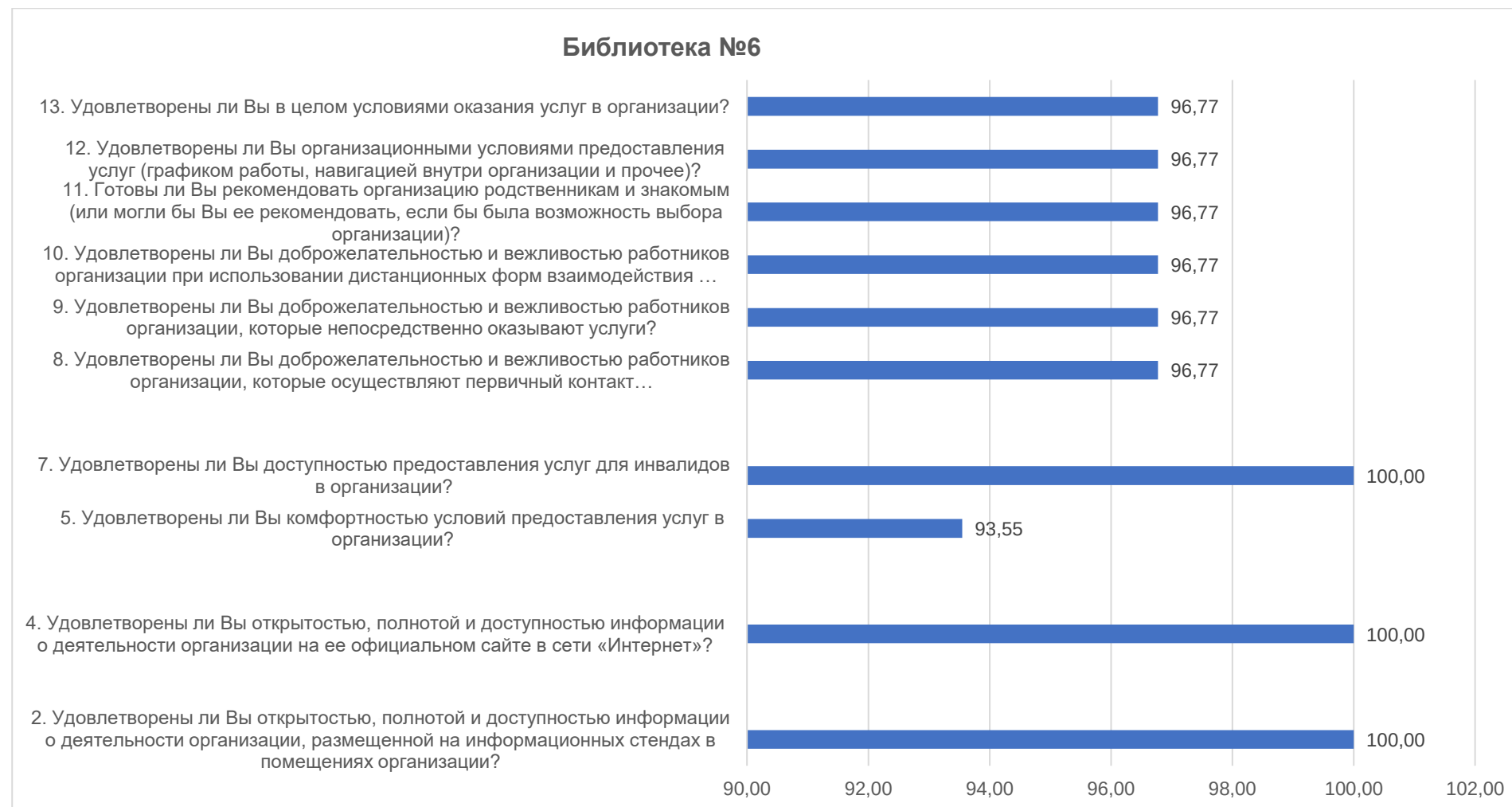
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды в помещениях библиотеки.

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 31, из них 3 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 жаль, что нет кулеров с водой
- 2 Поздравляю всех сотрудников с наступающим Днем библиотекаря ! Прошу объявить благодарность всем сотрудникам за профессионализм, умение отлично организовать мероприятия и уважительное отношение в пенсионерам. ИРИНЕ ВЛАДИМИРОВНЕ ОГРОМНОЕ СПАСИБО ! Истомина Т.Г.
- 3 Предложений нет. Желаю любимой библиотеке ещё больших успехов, ещё больше друзей, поменьше трудностей , и всегда оставаться прекрасным храмом культуры, притягивающим людей, каким она и является.
- 4 Восстановить тротуар к библиотеке
- 5 ,Темновато в зале, где выбираем книги
- 6 В некоторых залах

Рекомендации

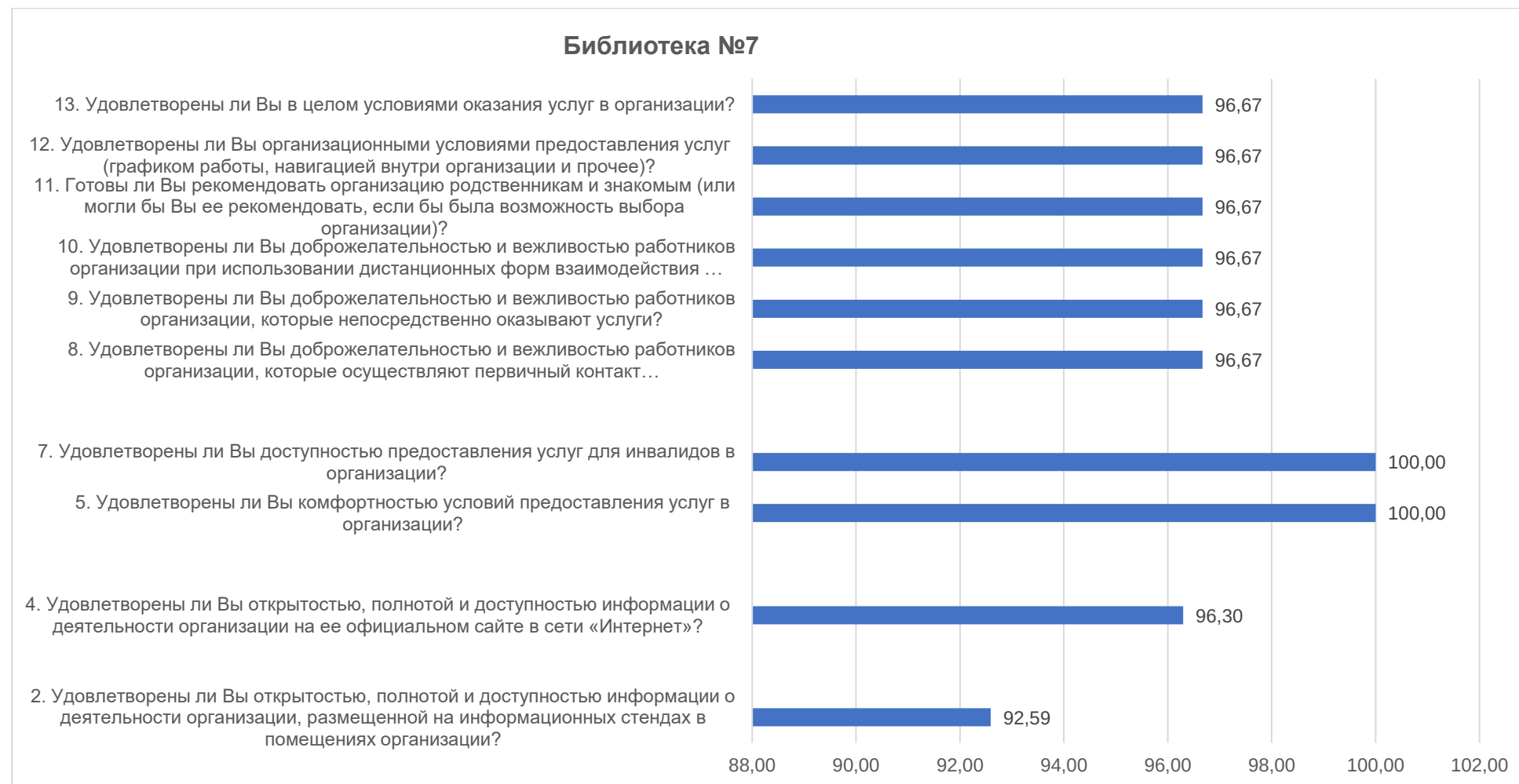
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды в помещениях библиотеки;**
- 2. Решить вопрос с освещением в помещениях библиотеки;**
- 3. Рассмотреть вопрос организации ремонта тротуара на прилегающей к библиотеке территории.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 30, из них 4 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Все сотрудники очень вежливы и эрудированы
- 2 Лучший работник Фёфелова Е.В., спасибо ей большое!
- 3 Все очень хорошо и грамотно организовано, особенно компьютерные курсы для пенсионеров спасибо!
- 4 Нет кулера.
- 5 Хотелось бы видеть в библиотеке свежие газеты и журналы. Просьба возобновить подписку на периодические издания.
- 6 Не хватает подписки на газеты и журналы на текущее время.
- 7 Улучшить сферу деятельности в плане обслуживания населения - внести новаторские идеи по празднованию Государственных общегородских праздников (9 мая и пр.) 9 мая организовать театрализованное представление с участием школьников и ветеранов. Детально разработать и придерживаться этого плана каждый год в период наступления майских праздников. С уважением, Александр. 2 мая 2023 года
- 8 Больше кружков для взрослых, не только для пенсионеров, мастер классов, лекций, выставок. Привлекать интересных выступающих.
- 9 Обслуживание на высоте. Грамотные и вежливые сотрудники, всегда помогут выбрать интересную книгу.
- 10 Сушилki для рук в туалетах не хватает и кулера для воды. А так все прекрасно!
- 11 Все хорошо!
- 12 По моему мнению библиотека номер 7 города Екатеринбурга очень хорошая, и работники этой библиотеки вежливые, доброжелательные, ответственные, и общительные ☺. Библиотека города Екатеринбурга мне очень нравится, и врядли бы я что то в ней поменяла. ☺
- 13 Персонал библиотеки очень доброжелательный, отдельно хотела бы отметить мероприятия ! Ходим всей семьей не первый год, очень нравится! Благодарю вас !
- 14 Мне все нравится! Спасибо за чудесную библиотеку! Особенно нравятся мероприятия для детей!

Рекомендации

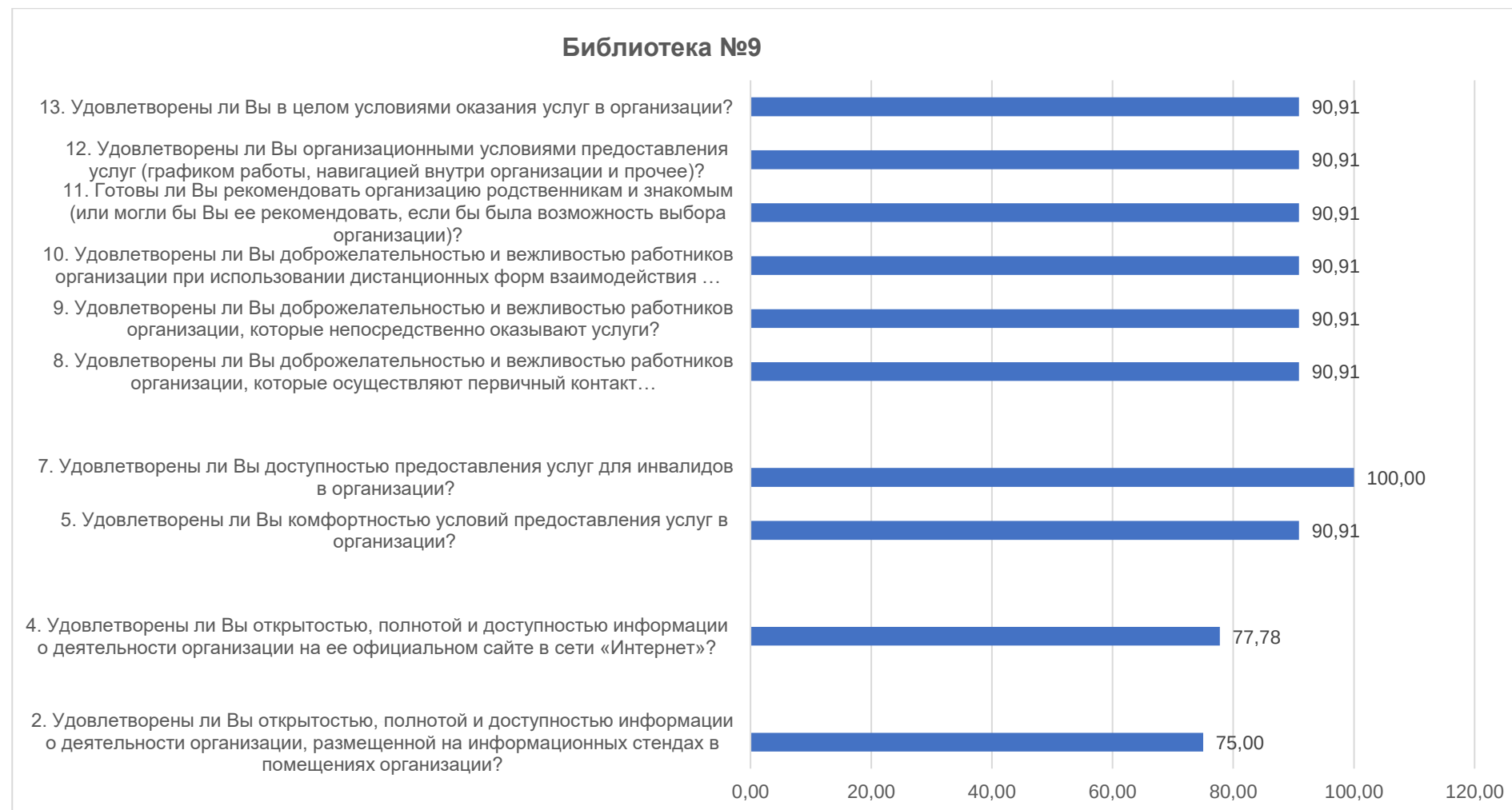
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды в помещениях библиотеки;**
- 2. Рассмотреть вопрос подписки на периодические издания.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 11, из них 2 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 нет
- 2 Хотелось бы больше новых книг, фонд пополняется крайне редко

Рекомендации

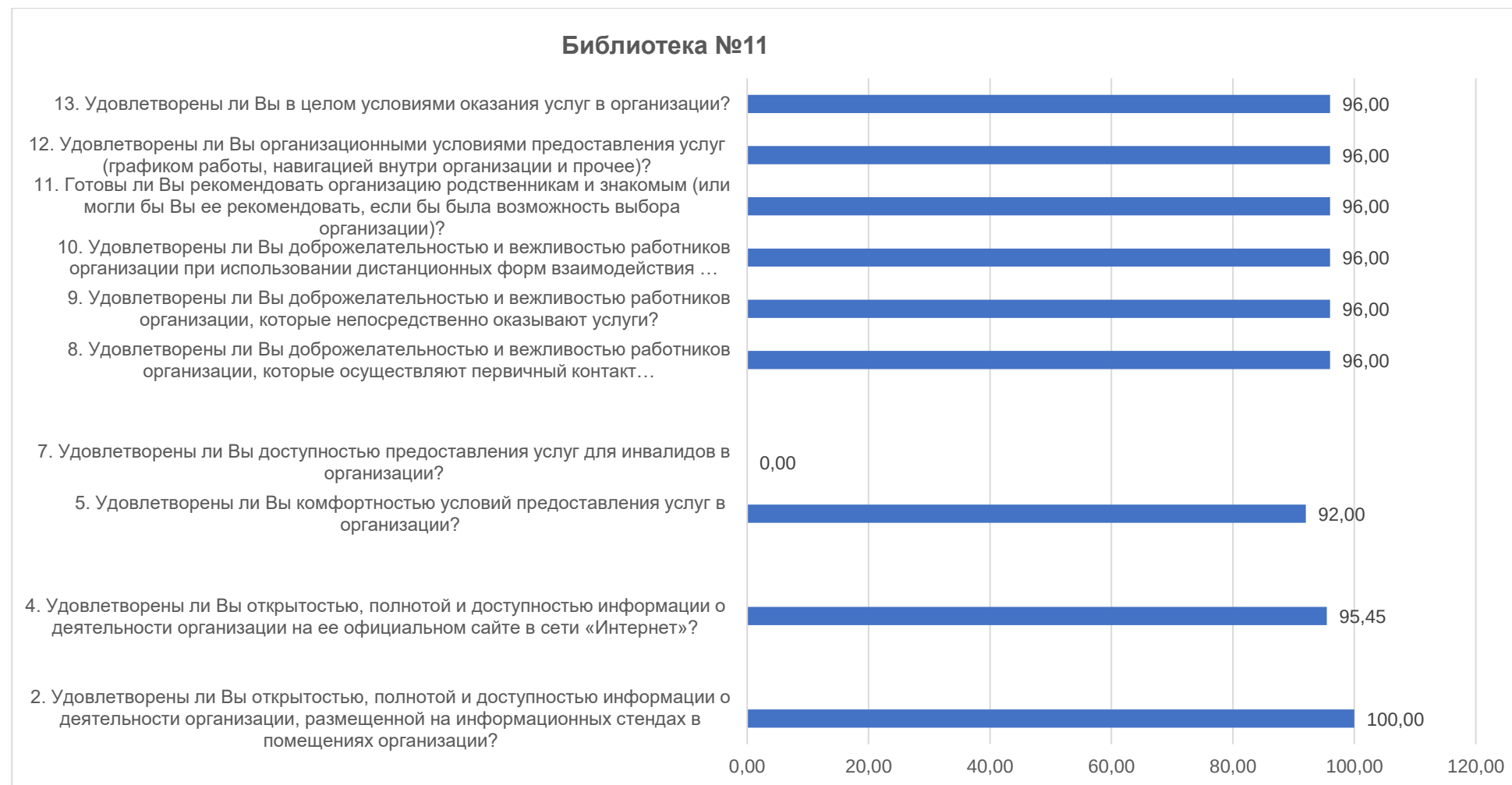
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Рассмотреть вопрос пополнения книжного фонда.

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 25, из них нет с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Неудобно, что в субботу выходной день!
- 2 Библиотеке необходим ремонт, жалюзи/шторы на окна и новая мебель.
- 3 Все хорошо. Только благодарности
- 4 Отличная библиотека! Ездим из другого района на мастер-классы . Очень нравится!
- 5 Все прекрасно!
- 6 Всё устраивает
- 7 Всё нравится, ходим с удовольствием 4й год. Очень приятные библиотекари!
- 8 Расширить библиотечный фонд, разнообразить мастер-классы
- 9 Сделать группу в телеграмм или в Ватсапп, так как Вконтакте пользуются не все и не у всех он есть , а без регистрации информацию не получить .
- 10 Всё хорошо

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

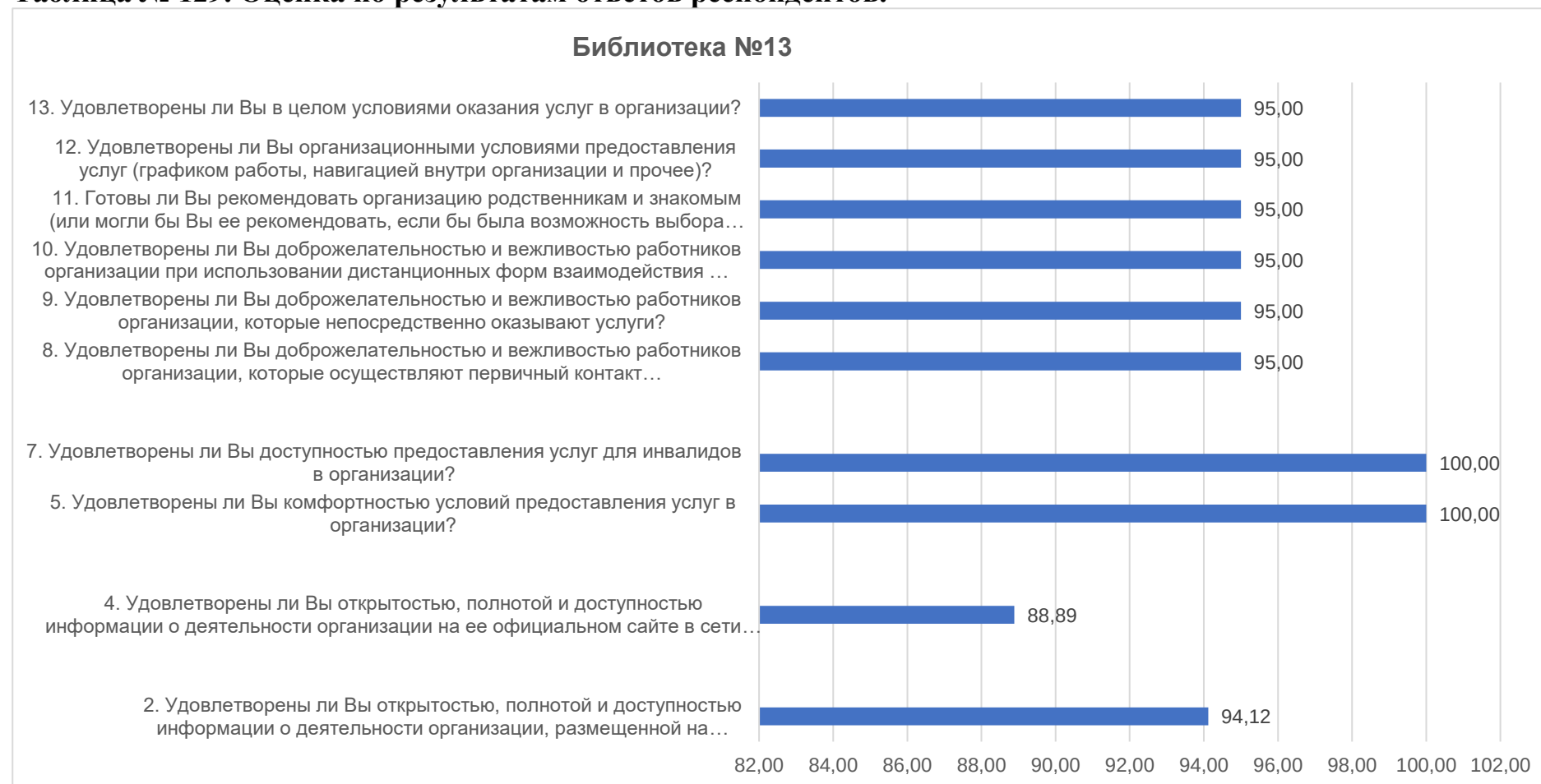
- 1. Рассмотреть вопрос частичного изменения графика работы, возможно, с формирование летнего и зимнего графика работы;**
- 2. Увеличить присутствие библиотеки в социальных сетях и мессенджерах с возможностью получения обратной связи от посетителей и осуществления регистрации через них;**

3. Оценить необходимость ремонта и обновления мебели в библиотеке; если их состояние не соответствует требованиям нормативов, обеспечить проведение ремонтных работ.

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 20, из них 3 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Нужен кулер с питьевой водой
- 2 нужна подписка газет
- 3 Творческих успехов! Посетителей множество!
- 4 Пополнить фонд библиотеки ,современными книгами
- 5 Хочется побольше новых книг,журналов ,газет
- 6 Нужен кулер с питьевой водой
- 7 нужна подписка газет
- 8 Творческих успехов! Посетителей множество!
- 9 Пополнить фонд библиотеки ,современными книгами
- 10 Хочется побольше новых книг,журналов ,газет

Рекомендации

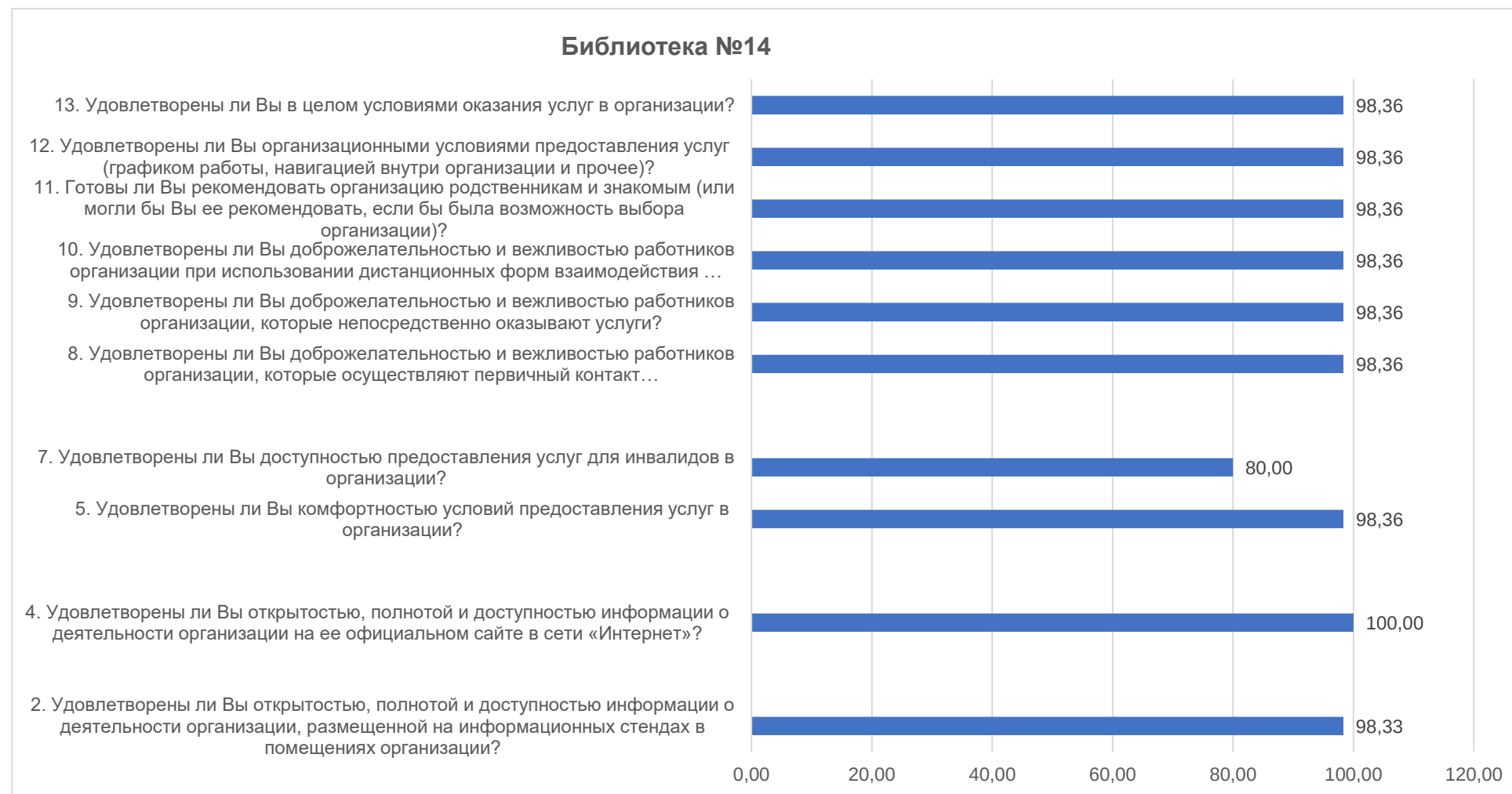
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды в помещениях библиотеки;**
- 2. Рассмотреть вопрос подписки на периодические издания и обновления фонда литературы.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 61, из них 5 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Все в порядке, моим запросам библиотека вполне удовлетворяет
- 2 В библиотеке меня все устраивает, и книги, и люди - все прекрасно
- 3 Хорошая библиотека
- 4 В библиотеке все нравится, моя любимая библиотека
- 5 Библиотека хорошая, меня все устраивает
- 6 Библиотеку эту давно знаю, это отдушина для нас, пенсионеров.
- 7 Библиотека всем устраивает
- 8 В библиотеке все нравится, заботливый персонал, душевная атмосфера
- 9 В работе библиотеки все устраивает
- 10 Все нравится - уютная, добрая библиотека
- 11 Хорошая, удобная библиотека, чистенько и душевно, меня все устраивает
- 12 Это моя любимая библиотека, очень нравится ходить сюда, но ноги больные, поэтому сделайте, пожалуйста на крыльце перила
- 13 Библиотека ближайшая к дому, удобно, вежливый персонал, есть что почитать, может еще журнальчики новые выпишете?
- 14 Хорошая, уютная библиотека, ее бы еще подремонтировать
- 15 Мне библиотека нравится
- 16 Давно хожу в эту библиотеку, все нравится, почаще подвозите новинки
- 17 Замечательная библиотека, но ее просто необходимо отремонтировать!
- 18 Мне все нравится
- 19 Хорошая библиотека, мне нравится
- 20 В библиотеке все устраивает, а можно снова начать выписывать прессу?
- 21 Все нравится

- 22 Хорошая библиотека, все устраивает, подновить только немного
- 23 В библиотеке все устраивает, еще бы почаще подвозили новые книги.
- 24 Все хорошо, но зимой бывает трудно заходить на крыльцо.
- 25 Библиотека нравится.
- 26 Все нравится
- 27 Всем доволен.
- 28 Все устраивает, хотелось бы больше книжных новинок

Рекомендации

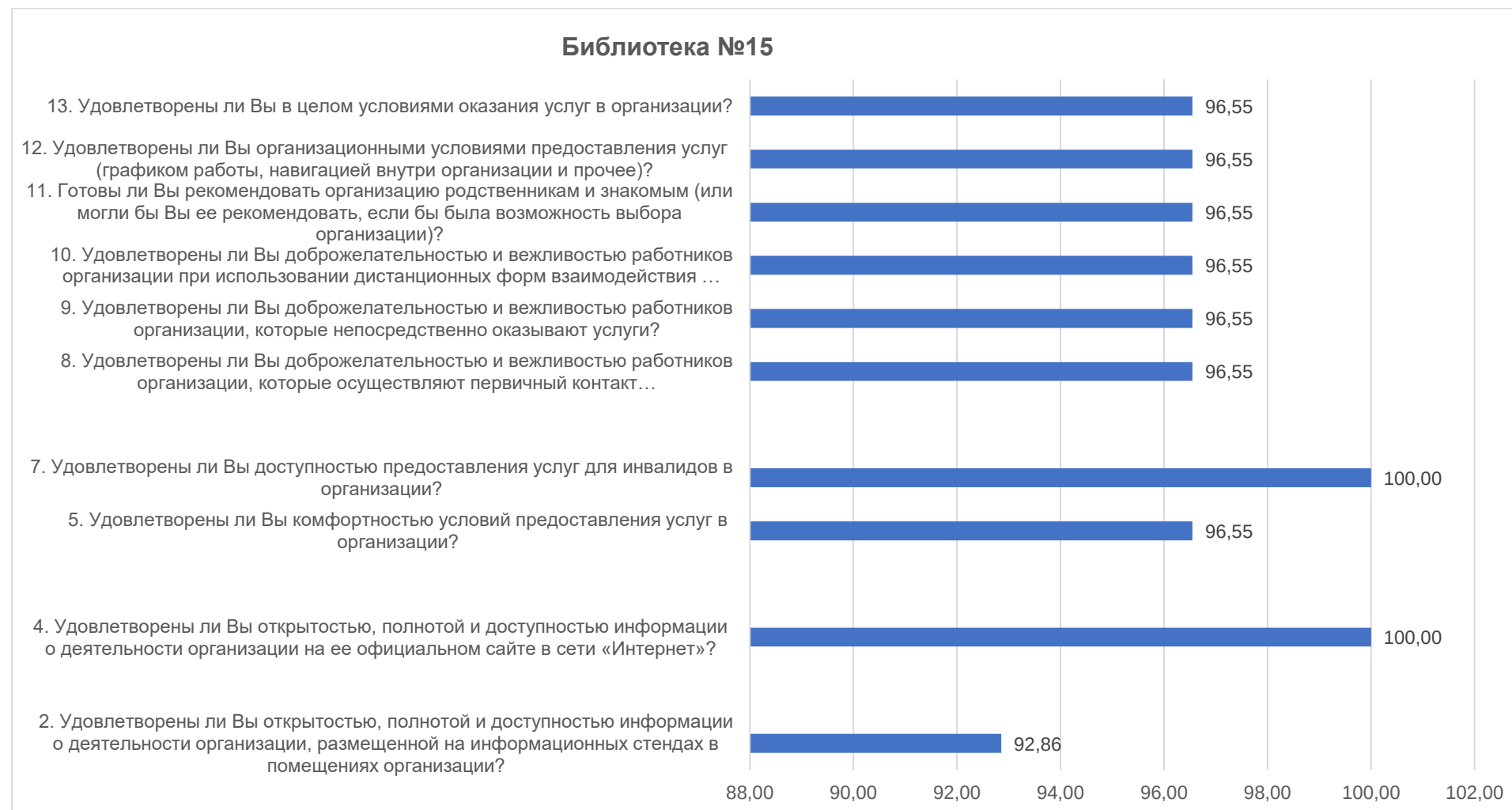
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды в помещениях библиотеки;**
- 2. Рассмотреть вопрос подписки на периодические издания и обновления фонда литературы.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 29, из них 5 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Абонемент библиотеки недостаточно освещен, темнота, не горят светильники
- 2 Больше новых книг
- 3 Все устраивает
- 4 Все хорошо
- 5 Всё хорошо
- 6 Больше компьютеров в читальных залах
- 7 Обновить компьютерную технику
- 8 Сделать ремонт в залах

Рекомендации

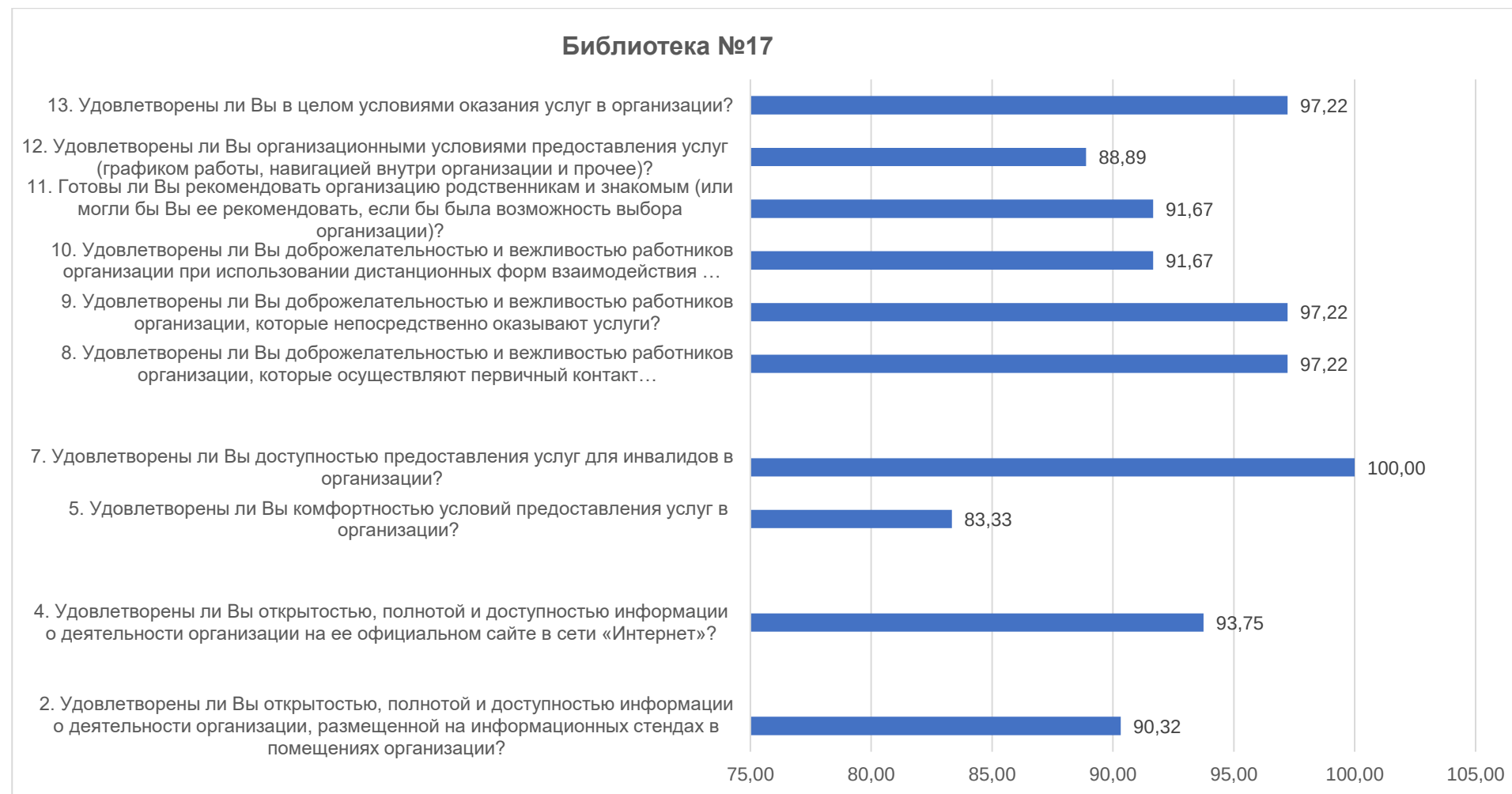
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Решить вопрос с освещением в помещениях библиотеки;**
- 2. Оценить необходимость ремонта и обновления мебели в библиотеке; если их состояние не соответствует требованиям нормативов, обеспечить проведение ремонтных работ.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 36, из них 3 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Чтобы во время работы 17 библиотеки всегда работал компьютерный зал (сейчас временно компьютерный зал без объяснения причин не работает).
- 2 поставить воду, починить выпавшие плитки пола и незакрепленный (падающий) умывальник
- 3 нет доступа к питьевой воде
- 4 больше новых книг
- 5 Замечательное обслуживание
- 6 нужны новые компы, старые плохо пашут
- 7 больше новых поступлений книг
- 8 Больше новых книг
- 9 Возобновить подписку журналов

Рекомендации

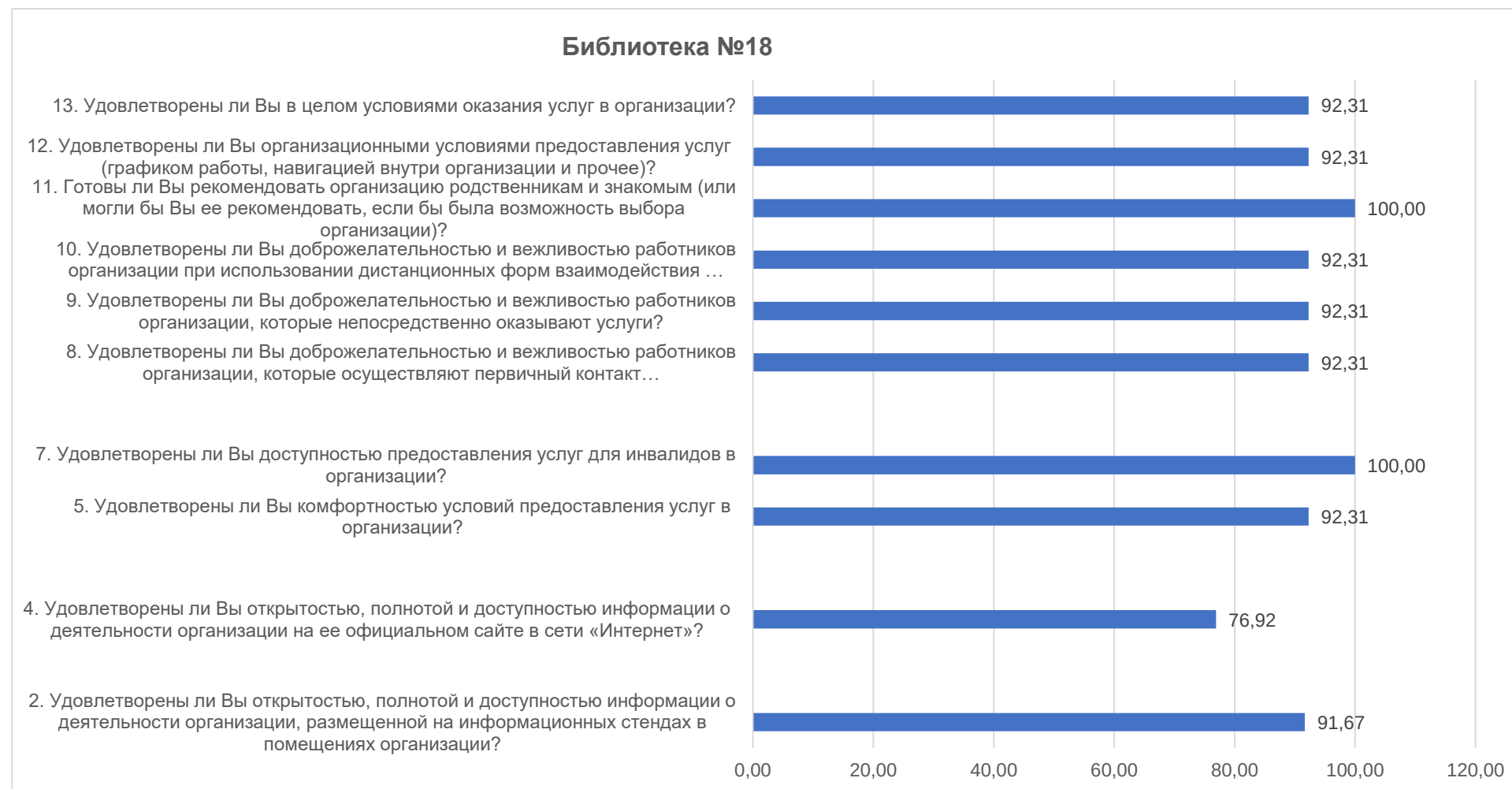
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Определить график работы компьютерного зала;**
- 2. Следить за санитарно-гигиеническим состоянием туалетных комнат, обеспечить необходимый ремонт;**
- 3. Рассмотреть вопрос подписки на периодические издания;**
- 4. Следить за обновлением книжного фонда.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 13, из них 1 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

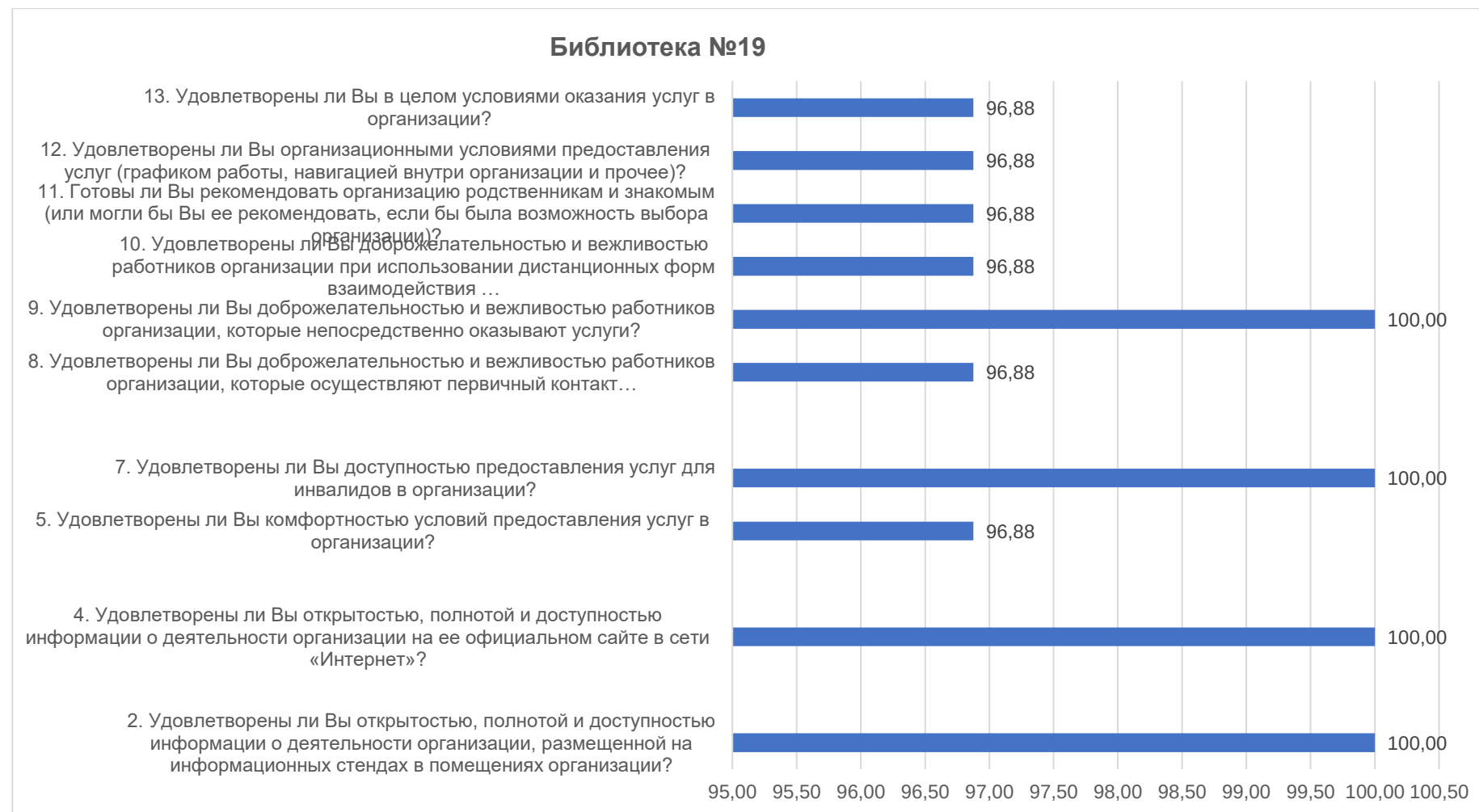
- 1 все устраивает
- 2 Все нравится

Рекомендации

Рекомендации отсутствуют в связи с тем, что респонденты дали только положительные отзывы о деятельности организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 32, из них 1 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Очень доброжелательное отношение, всегда ответят на все возникающие вопросы, всегда подготовят книги на выдачу по запросу. Огромное спасибо!
- 2 Все отлично, отсутствуют.
- 3 Мне бы хотелось, чтобы в библиотеке почаще появлялись новые книги.
- 4 Вернуть периодику-журналы, газеты.
- 5 Больше новых книг

Рекомендации

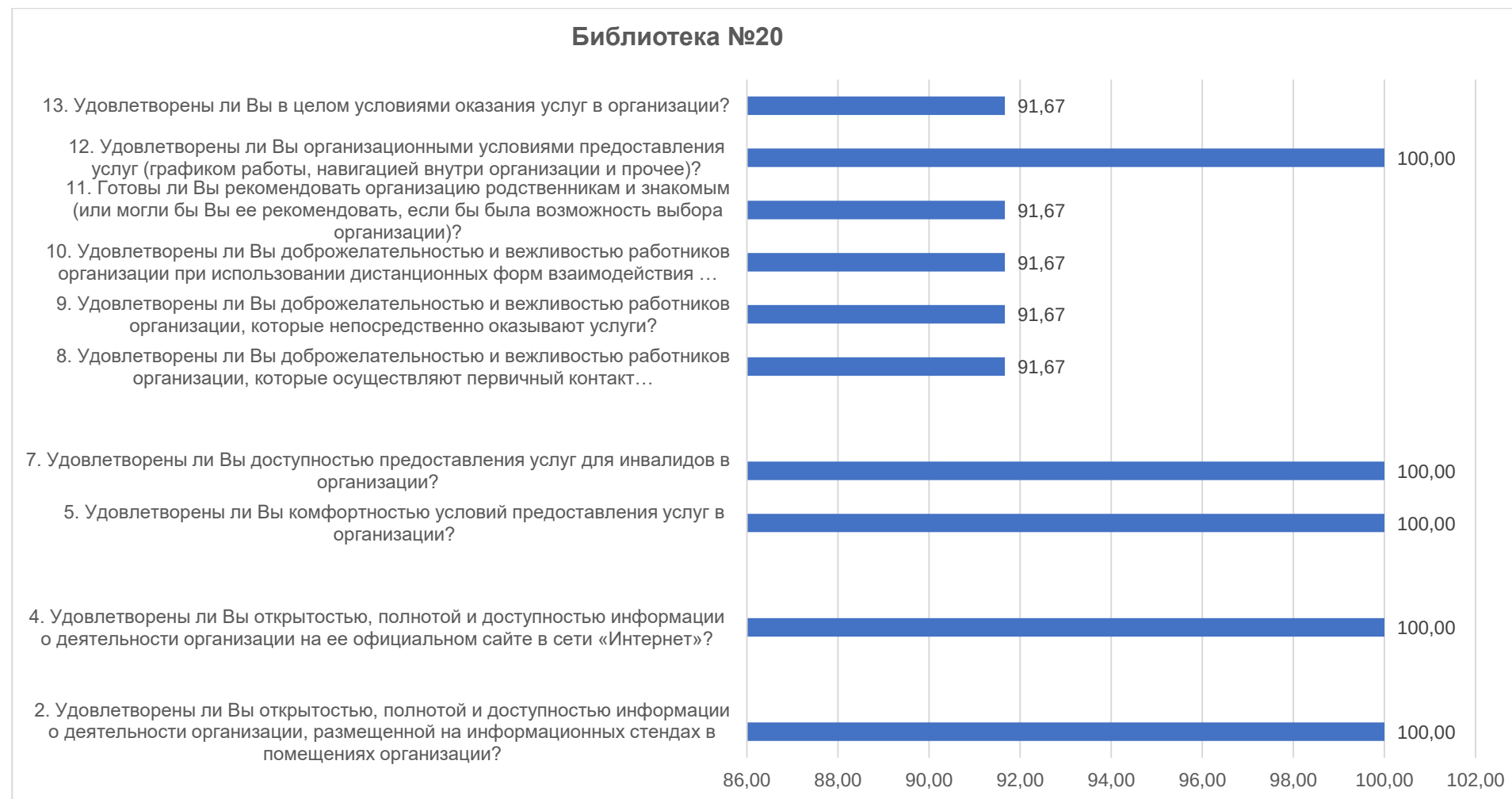
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Рассмотреть вопрос подписки на периодические издания и обновления фонда литературы.

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 12, из них 1 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Недоступна для инвалидов! И с коляской с ребенком зайти невозможно. Сделайте нормальный пандус, пожалуйста!
- 2 Всё в библиотеке супер!!! Приятно сотрудничать.
- 3 Не мешает ремонт
- 4 Обновить интерьер.
- 5 Обновить мебель. Поставить кулер на лето.
- 6 Помещения библиотеки нуждаются в ремонте
- 7 Желательно пополнить книжный фонд дополнительными частями текущей литературы. Например: «Дети леса», «Дети моря», «Энола Холмс».
- 8 Хотелось бы больше книг для детей 6+ современных авторов.

Рекомендации

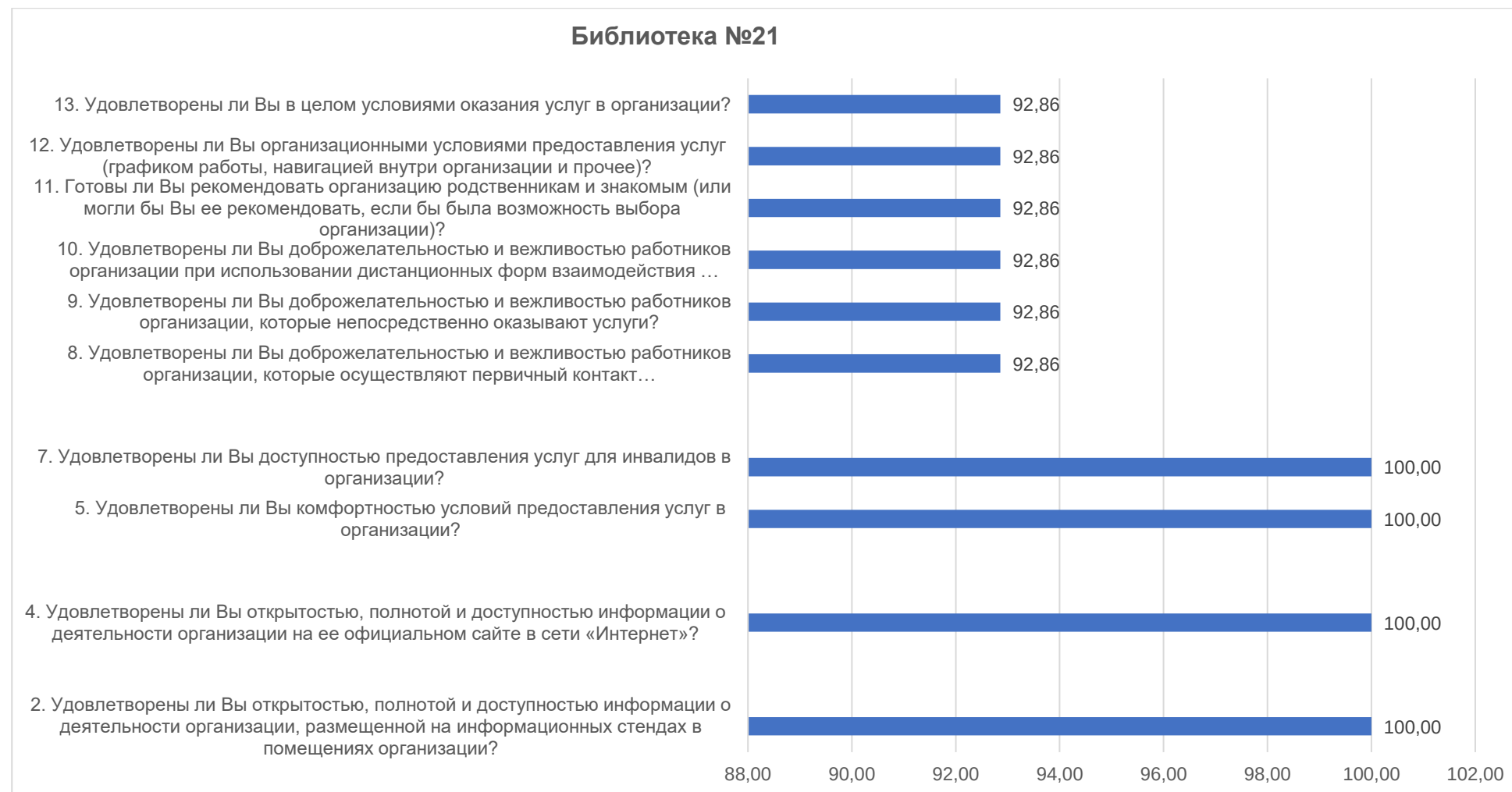
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где создать условия более доступными не позволяет сделать здание, привлекать для оказания таких услуг сторонние организации на постоянной основе.**
- 2. Оценить необходимость ремонта и обновления мебели в библиотеке; если их состояние не соответствует требованиям нормативов, обеспечить проведение ремонтных работ.**
- 3. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды в помещениях библиотеки;**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 14, из них 1 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Было бы здорово сделать ремонт в помещениях библиотеки!
- 2 Всё устраивает. Коллектив грамотный, вежливый. Директора библиотеки благодарим .
- 3 Все хорошо, спасибо
- 4 Очень все нравится! Экскурсии, концерты и поэтические вечера! Продолжайте в том же духе!
- 5 Просьба помочь библиотеке в подписке журналов - пенсионеры их читают и спрашивают.

Рекомендации

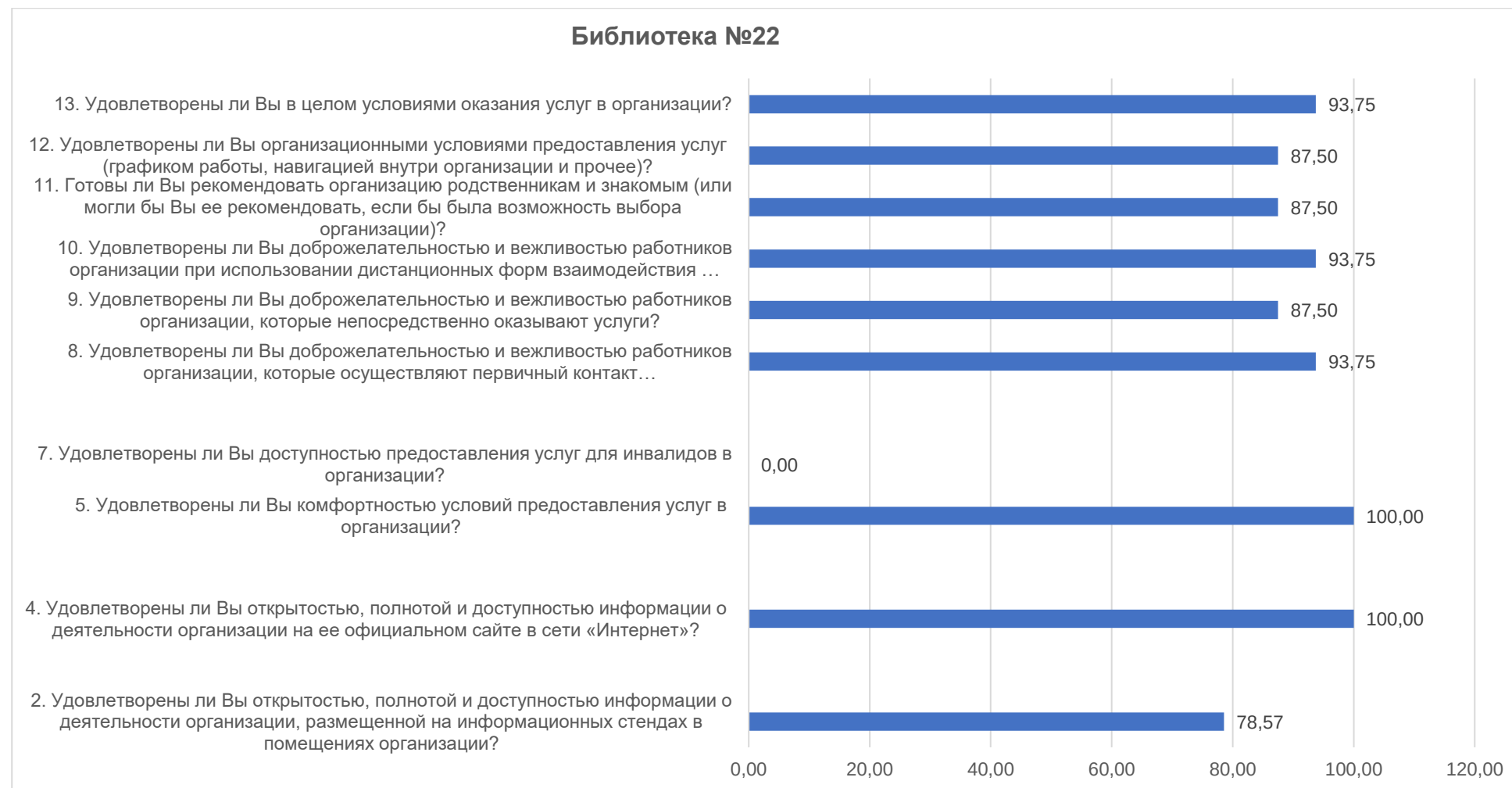
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Оценить необходимость ремонта и обновления мебели в библиотеке; если их состояние не соответствует требованиям нормативов, обеспечить проведение ремонтных работ.**
- 2. Рассмотреть вопрос подписки на периодические издания;**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 16, из них нет с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 На входе очень крутая лестница, инвалидам-колясочникам вообще не подняться никак! Хотелось бы сделать большую доступность для инвалидов.
- 2 Исправьте перила! Сломанные, смотреть страшно, да и травмироваться легко можно!
- 3 Отремонтировать ступеньки на крыльце

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где создать условия более доступными не позволяет сделать здание, привлекать для оказания таких услуг сторонние организации на постоянной основе.**
- 2. Решить вопрос с ремонтом входной группы, в частности – крыльца и перил.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 16, из них нет с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Хотелось бы ещё больше новых книг!!!
- 2 Иногда не хватает современной литературы.
- 3 Всё прекрасно
- 4 Хотелось бы больше новых книг российских авторов
- 5 Сделать современный ремонт
- 6 Больше новинок детективного жанра, литературы по психологии.
- 7 К сожалению, в библиотеке нет современных технических средств для проведения занятий с детьми и взрослыми читателями (нет даже экрана, не говоря уже о проекторе и интерактивной доске). Хочется видеть нашу библиотеку более оснащенной современными тех.средствами
- 8 Обновить технические средства: освещение, современные компьютеры для читателей
- 9 Техническое оснащение: мультимедийная система проектор, доска или экран

Рекомендации

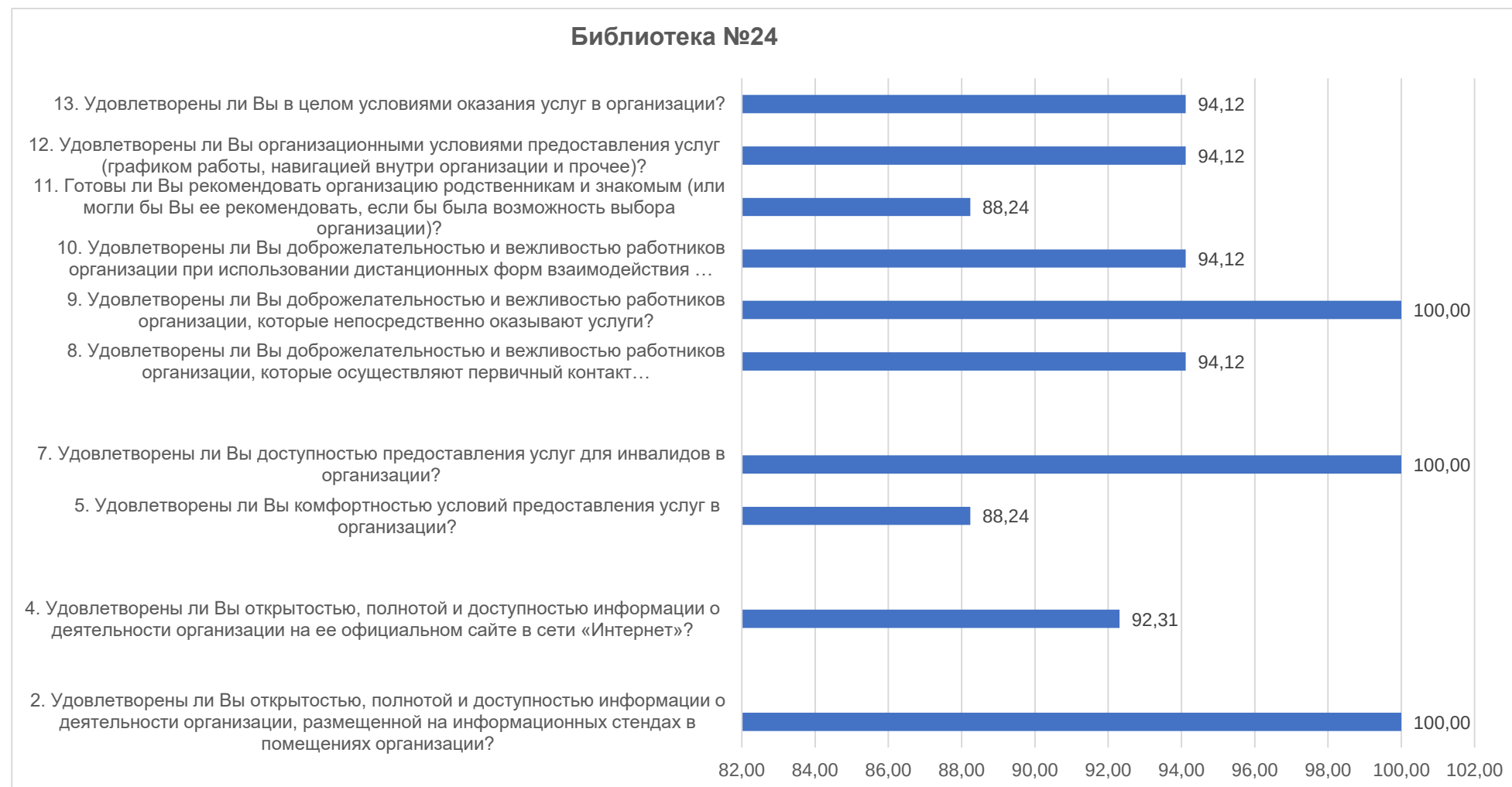
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Следить за обновлением книжного фонда;**
- 2. Рассмотреть вопрос технического оснащения помещений библиотеки, закупки мультимедийного оборудования;**
- 3. Оценить необходимость ремонта и обновления мебели в библиотеке; если их состояние не соответствует требованиям нормативов, обеспечить проведение ремонтных работ.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 17, из них 4 с ограниченными возможностями здоровья.

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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Мне всё нравится)
- 2 Побольше книжных новинок
- 3 Мебель вся старая. На компьютерах работать невозможно. 2023 год а на них все еще старая система виндовс стоит!
- 4 Хочется побольше новинок, которые будут представлены на отдельных стендах и стеллажах
- 5 Больше интересных книг
- 6 При посещении читального зала обратил внимания , что хочется видеть там не только жесткие стулья, но и мягкие и удобные типа пуфиком. на жестких читать не удобно и чувство что попал в школу.
литературы молодежной типа комиксов (гравити фолз) и манги нет вообще(((

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Рассмотреть вопрос замены компьютерного оборудования в библиотеке на более современное;**
- 2. Рассмотреть вопрос необходимости обновления мебели и интерьера помещений;**
- 3. Следить за обновлением книжного фонда.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 18, из них нет с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 140. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Спасибо за мастер-классы для деток!
- 2 Все отлично!!!
- 3 Нет
- 4 Спасибо за мастер-классы для деток!
- 5 Все отлично!!!
- 6 Нет

Рекомендации

Рекомендации отсутствуют, так как респонденты дали только положительные ответы.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 14, из них нет с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 141. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Несколько раз приходил в часы работы, а библиотека была закрыта. Очень разочаровало
- 2 Потрясающе красивое и уютное место! Много интересных мероприятий. Хочется возвращаться.
- 3 Было бы здорово найти нишу в мероприятиях и для пенсионеров. Атмосфера современного, но при этом доброго дизайна, выставки, ценящие историю, может оказаться благотворной и для их творческого выражения или просто настроения.
- 4 Креативное, стильное, удобное пространство с возможностью формирования зон, удобных под замысел мероприятия. Это позволяет проводить мероприятия разного характера.
Представительное и комфортное пространство для встреч с писателями, как детскими, так и пишущих для взрослой аудитории.
- 5 Очень удобное пространство для проведения различных мероприятий на иностранных языках. Современный экран, различные возможности размещения участников, так, чтобы было комфортно общаться, уже существующий на базе библиотеки итальянский клуб Rinascimento - всё это могло бы стать основой для специализации библиотеки 26 на иностранных языках и стать одним из центров международного культурного общения в Екатеринбурге: организовать регулярные клубы, курсы, мероприятия на иностранных языках, с уклоном в искусство и литературу. Используя этот статус, можно взаимодействовать с консульскими учреждениями, приглашать иностранных гостей.
- 6 Нужен вход с ул Белинского
- 7 С третьего раза нашла вход в библиотеку Не удобно то, что нет входа с белинского
- 8 Облегчить посетителям нахождение библиотеки- если нет возможности входа напрямую с улицы Белинского, то сделать больше указателей по пути следования во дворах, добавить этот факт в соц сети библиотеки ("найти легко, следуя по указателям") Посетителей не должно заранее отпугивать сложность нахождения входа в библиотеку.

Рекомендации

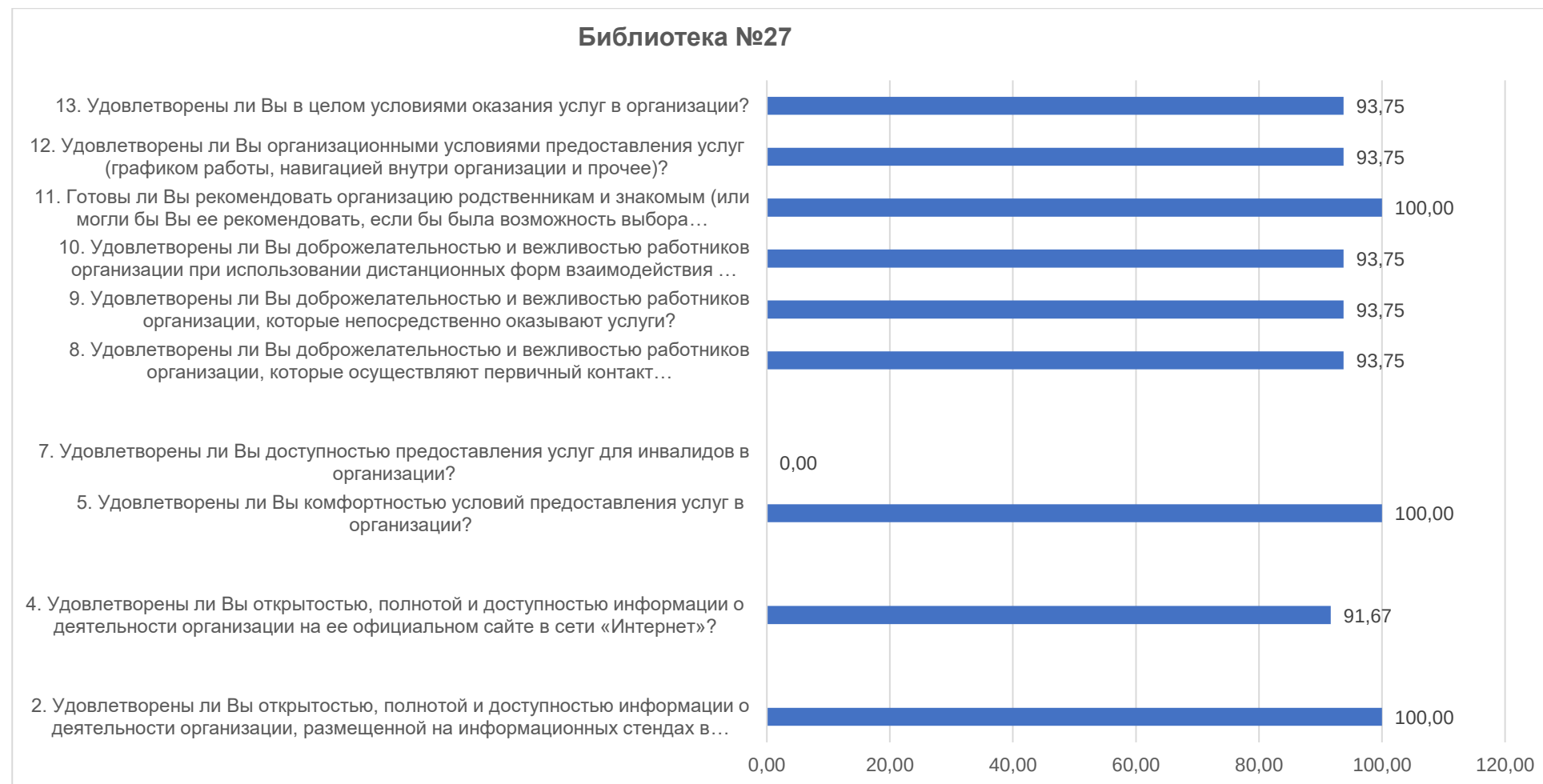
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Продолжать развивать библиотеку как креативное пространство «у дома», расширять успешные инициативы для различных социальных и возрастных групп и устанавливать сотрудничество с заинтересованными организациями;**
- 2. Улучшить навигацию в прилежащем районе. Рассмотреть возможность оборудования входа с улицы Белинского.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 16, из них нет с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 142. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Все устраивает. Хорошая библиотека.
- 2 ВСЕ ХОРОШО, СОТРУДНИКИ ПРОФЕССИОНАЛЫ И БИБЛИОТКА ОЧЕНЬ ХОРОШАЯ!
- 3 Больше возможностей в интерактивности. Чтобы самостоятельно просматривать какая литература есть и её краткое описание.
- 4 Нужна работа со школами и детскими садами, детей нужно приучать ходить в библиотеку
- 5 Необходим библиотеке ремонт внутри помещения. Вокруг здания хотелось бы видеть весной и летом цветущий сад.
- 6 Для более светлого помещения - можно предложить поменять окна - сделать современные пластиковые.
- 7 Предложений пока нет, все устраивает.
- 8 Можно делать рассылки на почту о будущих мероприятиях
- 9 Можно поставить литературную скамью около библиотеки для мероприятий, библиотека старинная, ей более 80 лет. Много пенсионеров ходят, летом хочется посидеть на воздухе.
- 10 Далее заниматься развитием интерактивности в библиотеке.
- 11 Все хорошо!

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Решить вопрос с освещением помещений библиотеки;**
- 2. Оценить необходимость ремонта и обновления мебели в библиотеке; если их состояние не соответствует требованиям нормативов, обеспечить проведение ремонтных работ.**

3. Обеспечить информирование посетителей о предстоящих мероприятиях при помощи доступных объявлений в социальных сетях, на стендах учреждения и городских афишах. По возможности рассмотреть вопрос рассылки на электронную почту.

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 37, из них 6 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 143. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Нет предложений
- 2 Отличная библиотека.Я с 1982 года пользуюсь
- 3 Почаще пополняют фонд библиотеки, очень часто сталкиваюсь с тем, что новинок нет, либо не актуальная тема в новинках, мы часто пишем, какие книги хотим видеть, а приходят совершенно другие!
- 4 На мероприятиях неудобно стоит проектор, его бы к потолку прикрепить, чтобы не мешал в приходе и картинка больше была
- 5 Нужен кулер с питьевой водой.
Нужно пополнение фонда книг новинками
- 6 Установить оборудование питьевой воды
- 7 Почаще привозить новинки, а не раз в год
- 8 Установить в холле кофеавтомат
- 9 В последних рядах стеллажей не хватает освещения, очень темно
- 10 Необходимо установить питьевой кулер, так как нет в доступе воды
- 11 Пополнить раздел детских книг, новыми современными книгами для детей.
- 12 В одном из вопросов было про питьевую воду,но я хожу в эту библиотеку уже довольно давно и понятия не имею где тут можно попить; ни в читальном зале,ни в холле,ни в зале абонементов нигде кулера с водой невидно.
- 13 Пожарная безопасность объекта
- 14 Было бы здорово если был бы буфет или кулер для посетителей
- 15 Хотелось бы больше новой литературы и периодики
- 16 Хотелось бы видеть больше новинок на абонементе

Рекомендации

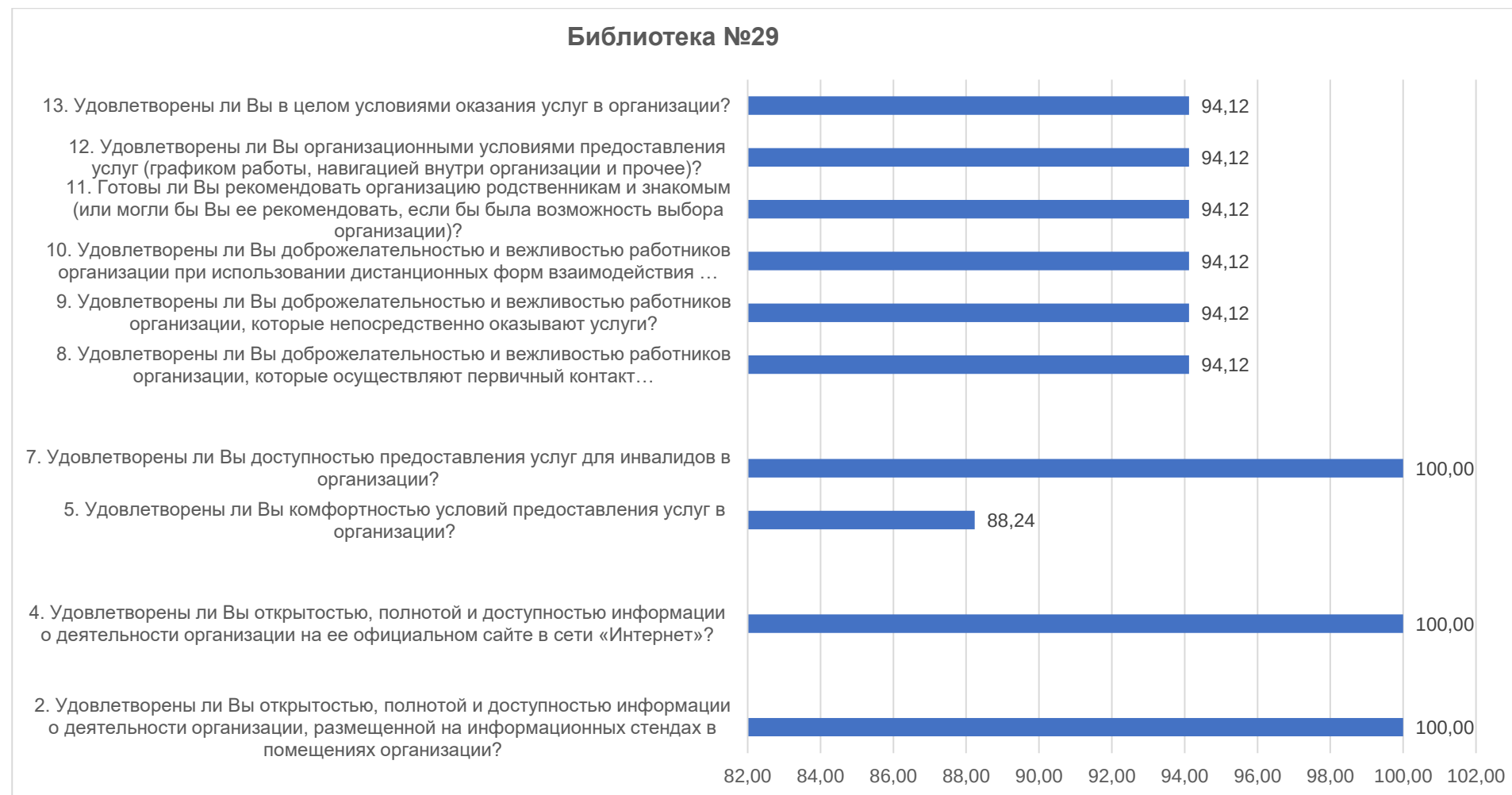
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Следить за обновлением книжного фонда;**
- 2. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды в помещениях библиотеки;**
- 3. Проверить показатели освещенности в помещениях библиотеки.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 17, из них 3 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 144. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Большое спасибо работникам библиотеки за любовь к книгам, чтению и желание привить эту любовь детям
- 2 Продолжить работу на таком же высоком уровне
- 3 Отменить санитарный день, приобрести новые книги для детей
- 4 Всё хорошо, но последняя среда месяца - санитарный день, все библиотеки города закрыты, в один день, это очень неудобно. Можно ли как-то пересмотреть такой график? Спасибо.
- 5 Отсутствуют.

Рекомендации

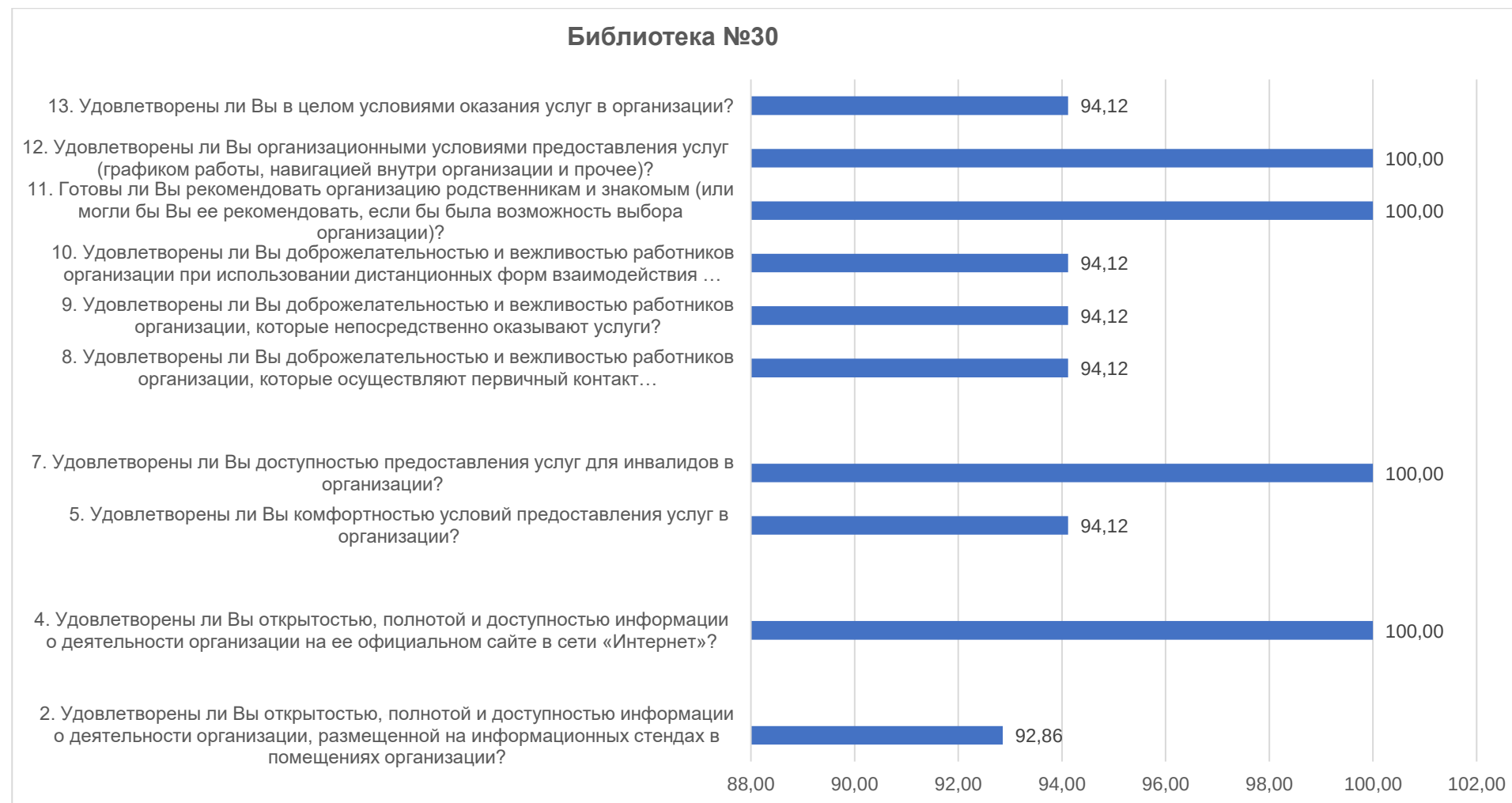
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Следить за обновлением книжного фонда.

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 17, из них 1 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 145. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

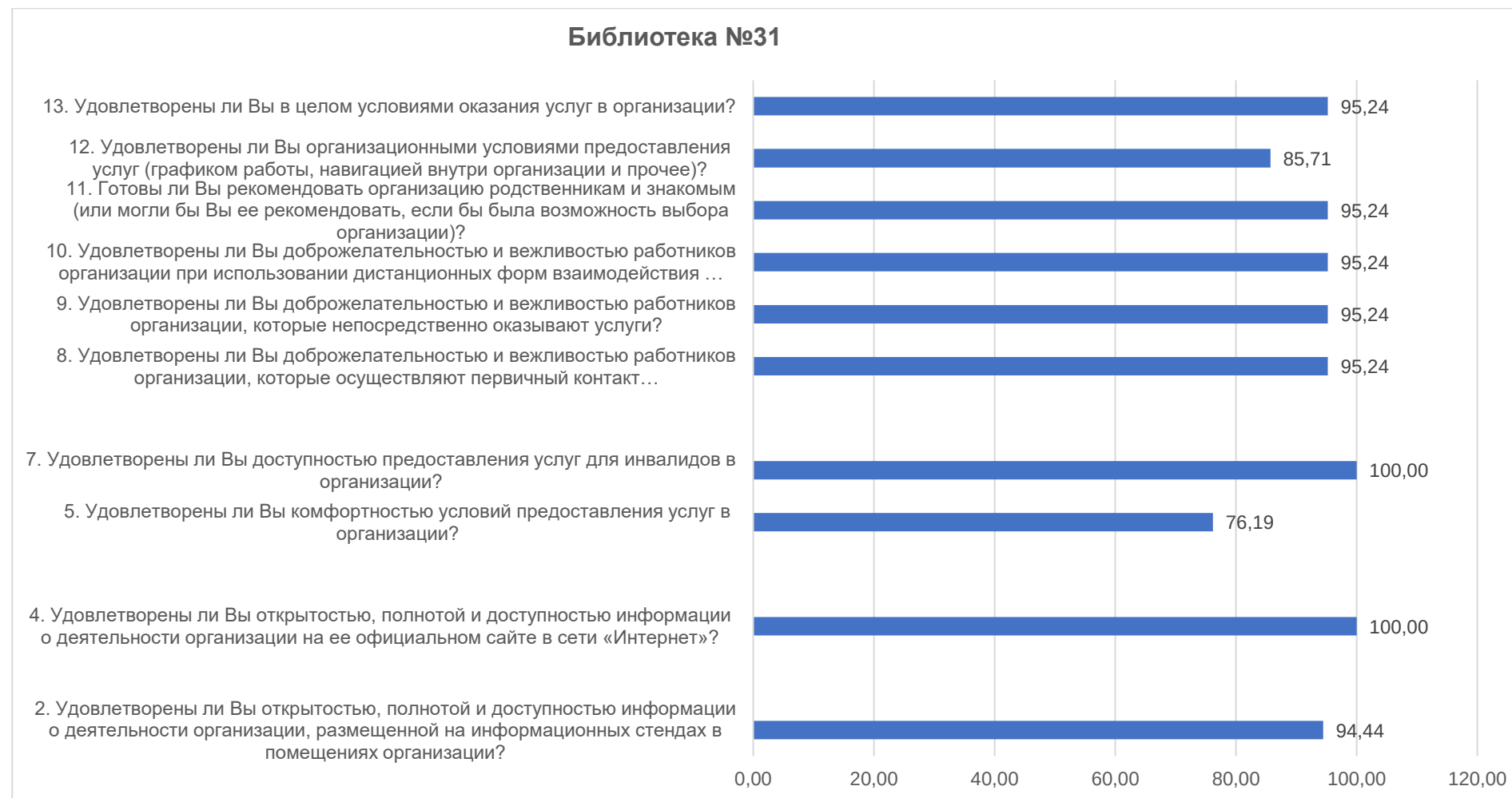
- 1 Все супер!!!!!!
- 2 Премию Ольге Борисовне!!!! Она молодец!

Рекомендации

Рекомендации отсутствуют, так как на вопрос получены только положительные ответы респондентов.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 21, из них 2 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 146. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Больше книг в библиотеку хочется и в детскую и во взрослую. А то приходишь со списком и половины нет!!!
- 2 Замечательная библиотека. Замечательные люди. Хотелось бы чтоб был произведён хороший капитальный ремонт. Чтоб было обновлено здание и внесены современные изменения.(интерактив, интернет, большой читательский зал). А так, сотрудники молодцы. Делают все возможное.
- 3 Хотелось бы большее количество книг разных авторов и более долгие часы работы
- 4 Побольше мультимедийных ресурсов. Показ на большом экране презентаций по электронным изданиям. Показ видеофильмов, слайдов, фотографий, иллюстраций. Это делает встречу с книгой более эффектной, усилит глубину усвоения материала.
- 5 Побольше новых современных книг

Рекомендации

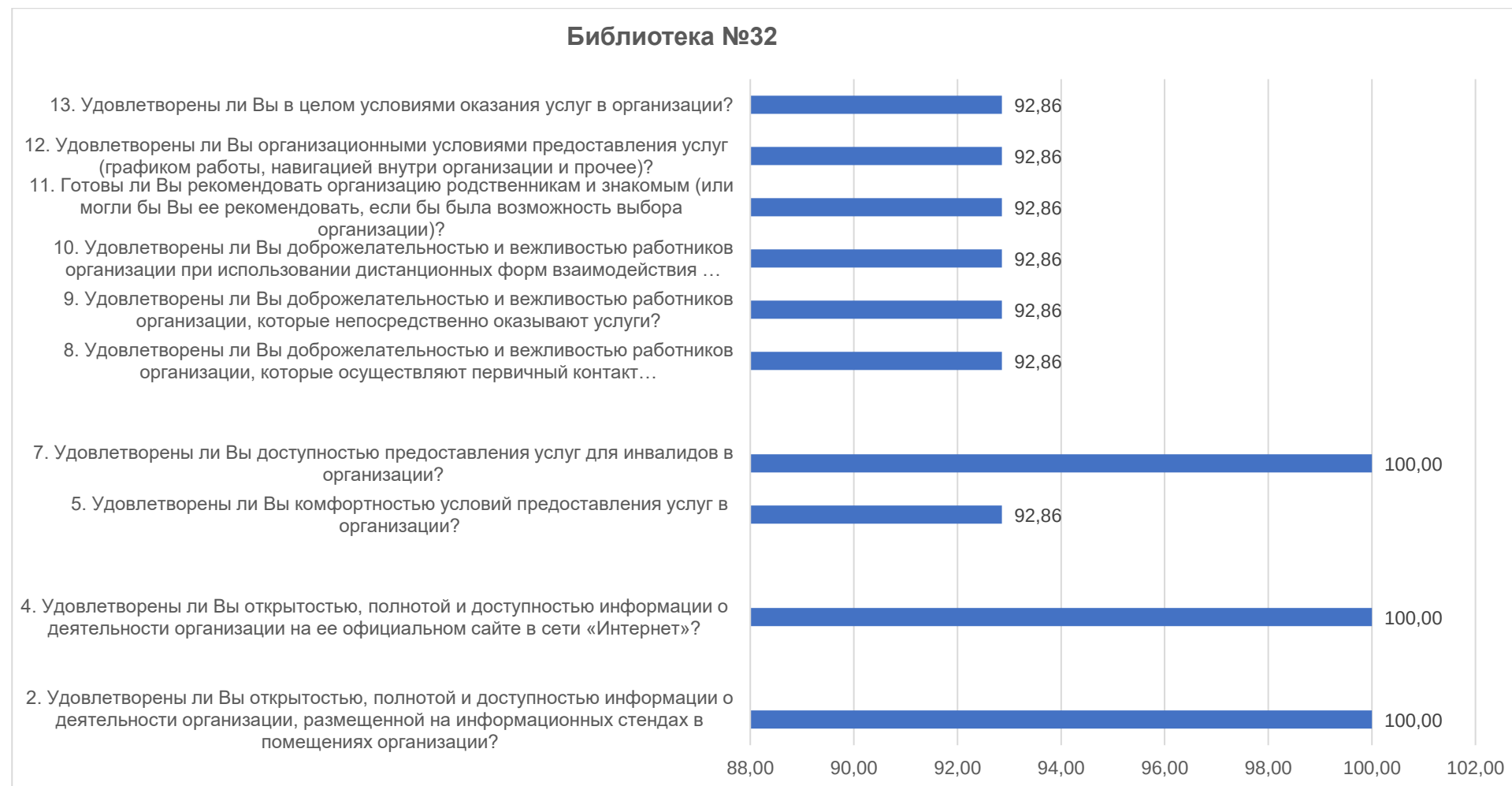
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Следить за обновлением и пополнением книжного фонда;**
- 2. Оценить необходимость ремонта и обновления мебели в библиотеке; если их состояние не соответствует требованиям нормативов, обеспечить проведение ремонтных работ.**
- 3. Активнее использовать в работе библиотеки мультимедийные устройства.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 14, из них 1 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 147. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Несколько раз пыталась попасть в библиотеку, безуспешно, а когда пришла, меня просто выгнали, сказали без маски не обслуживаем, хотя на тот момент были ограничения только при условии если в помещении 50 чел. и более. Напрашивается вопрос для кого работает данная библиотека ??
- 2 Все устраивает
- 3 Спасибо за вашу работу

Рекомендации

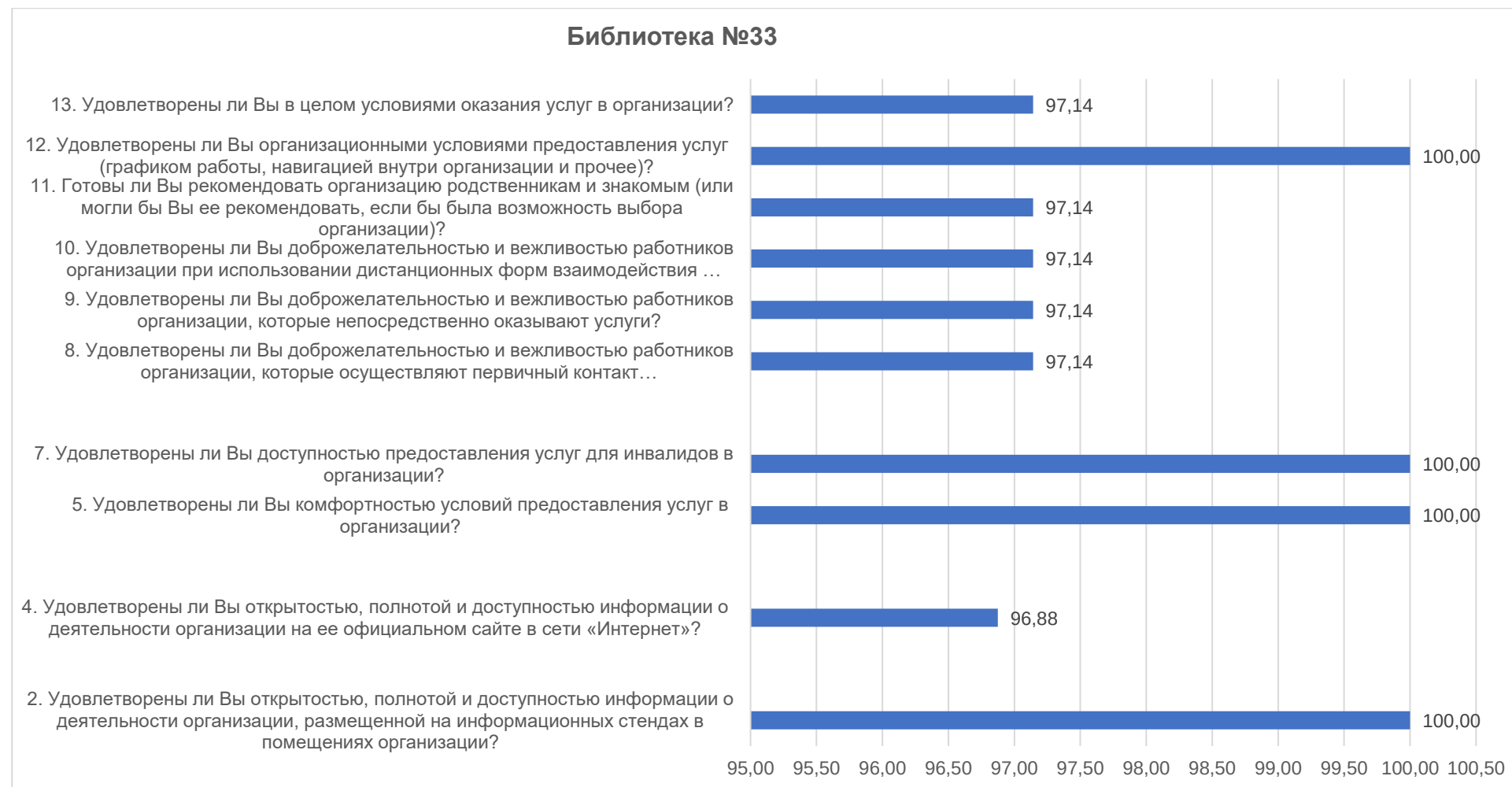
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Обеспечить возможность оперативной обратной связи для посетителей, которые по каким-либо причинам недовольны работой библиотеки.

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 35, из них 1 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 148. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Хорошо бы сделать ремонт в помещениях, обновить вывеску
- 2 Не закрывать библиотеку
- 3 Благодарю за работу
- 4 Отличная Библиотека! Доброжелательные сотрудники и хороший выбор литературы!
- 5 Чтобы так работали дальше. Нам не обходима на нашем районе библиотека.
- 6 Выделить большую площадь для организации библиотечного фонда.
- 7 желательно наличие новых книг

Рекомендации

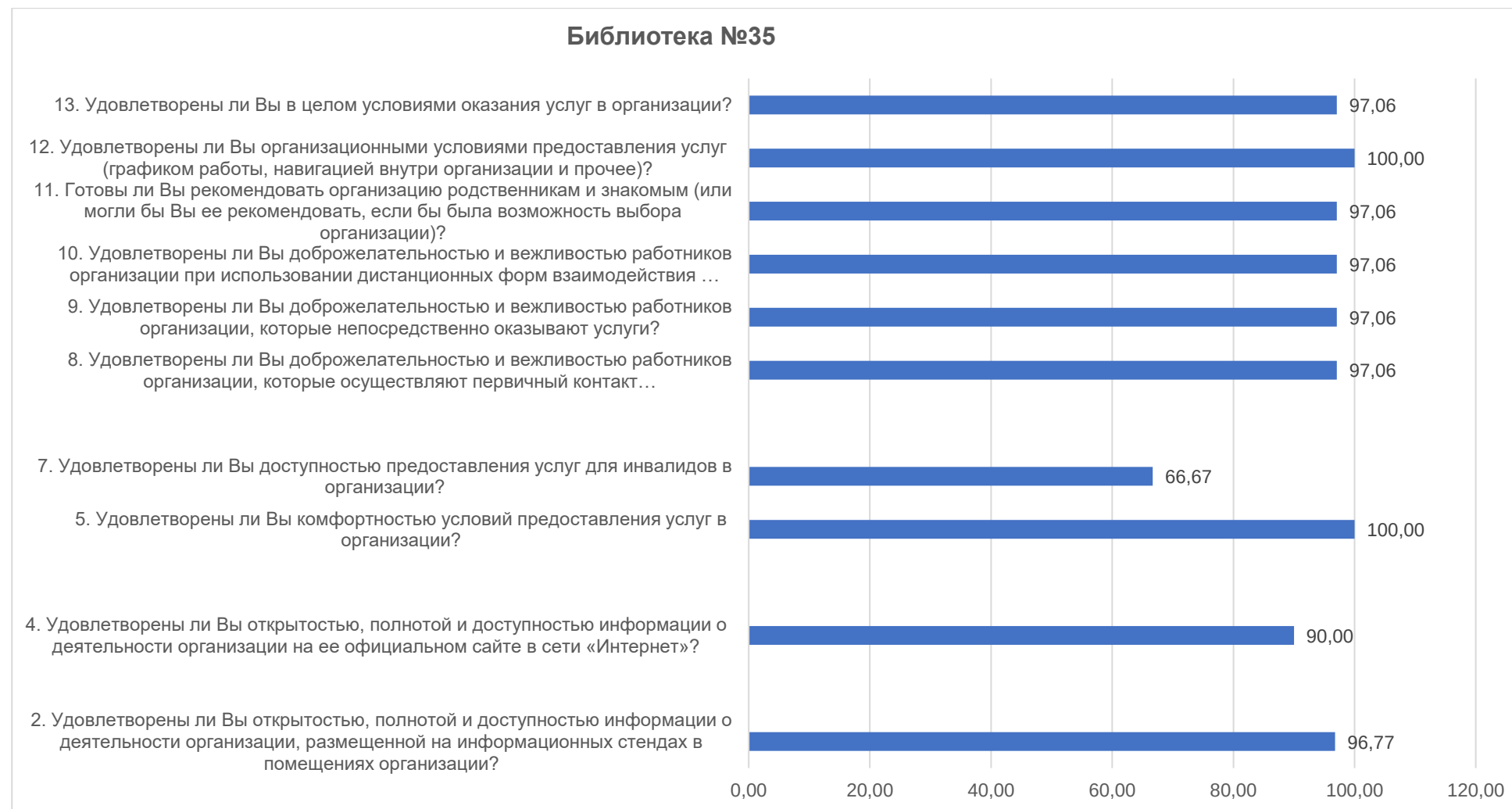
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Следить за обновлением и пополнением книжного фонда;**
- 2. Оценить необходимость ремонта и обновления мебели в библиотеке; если их состояние не соответствует требованиям нормативов, обеспечить проведение ремонтных работ.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 34, из них 3 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 149. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 все устраивает
- 2 Хотелось бы побольше новой литературы
- 3 Все хорошо
- 4 Всё достаточно хорошо
- 5 Работать без выходных и до 19.00 или до 20.00
- 6 Все устраивает
- 7 Все устраивает
- 8 Побольше новых книг

Рекомендации

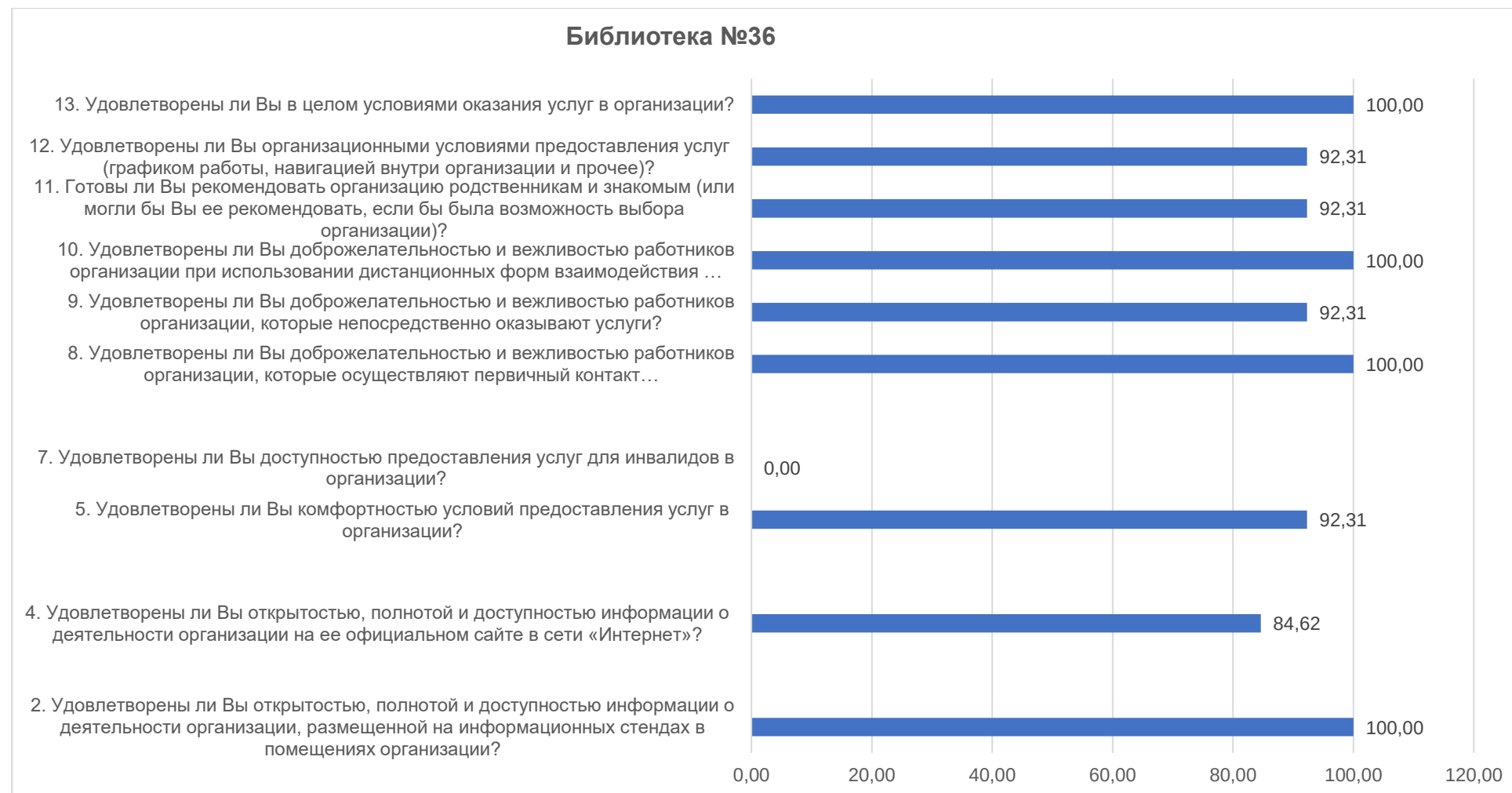
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Рассмотреть возможность частичного изменения графика работы;**
- 2. Следить за обновлением и пополнением книжного фонда.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 13, из них 1 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 150. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Отдельный вход
- 2 Фасады бы обновить дому, где библиотека, коммуникации. Жилой фонд старый, часто роют ямы из-за аварий, всё вокруг перекопано.
- 3 Выражаю огромную благодарность сотрудникам за доброжелательность, отзывчивость, за то что наши детки бегут в библиотеку с радостью!
- 4 Когда в первый раз пришла в библиотеку не сразу её и нашла. Помогли прохожие. У библиотеки нет отдельного входа. Посетители библиотеки входят через подъездную дверь.
- 5 Улучшить освещение в библиотеке
- 6 Желательно установить кулер для обеспечения питьевого режима

Рекомендации

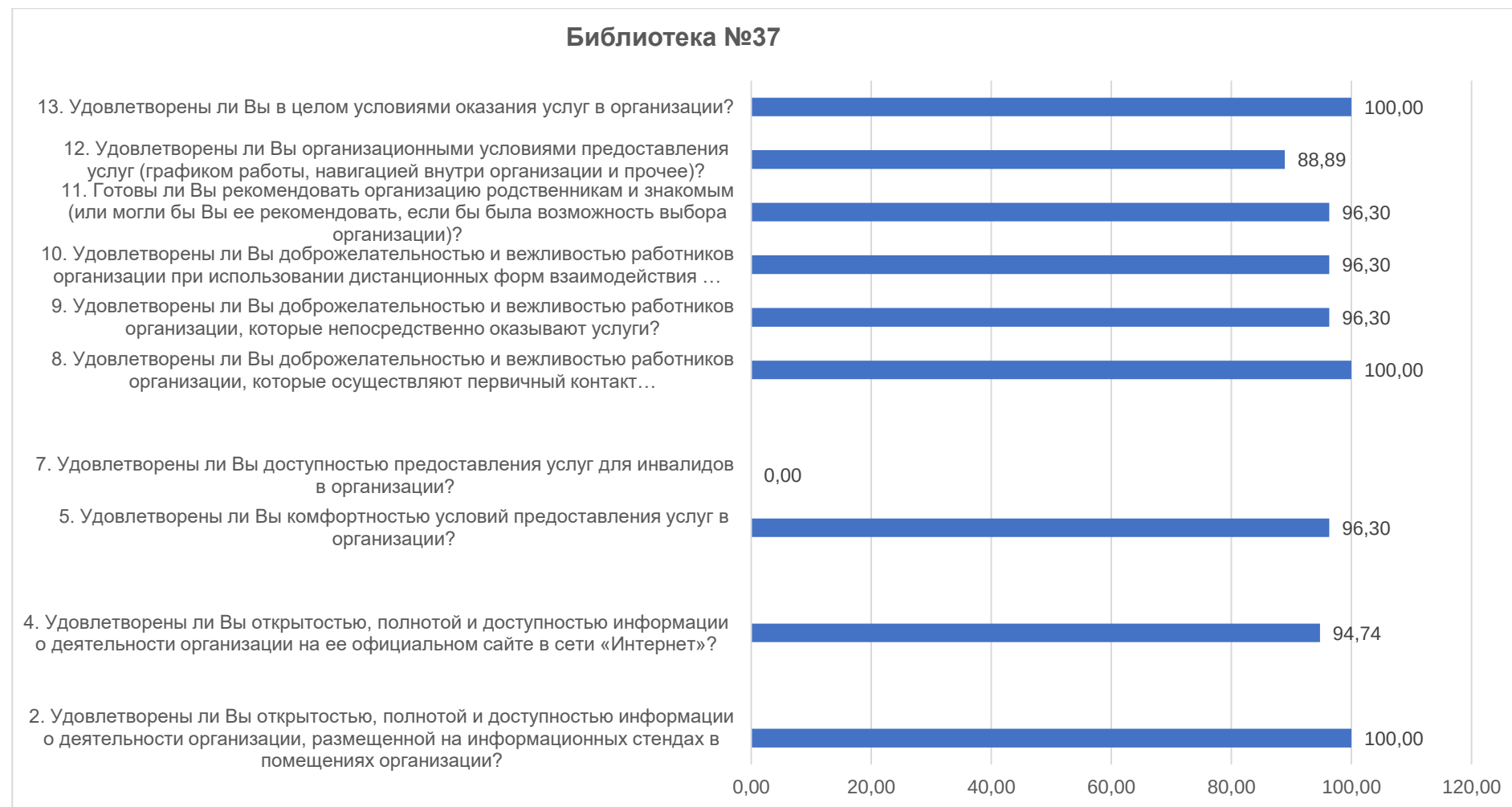
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Улучшить уличную навигацию, повесить дополнительные указатели и вывески, чтобы сделать более заметным вход в библиотеку.**
- 2. Проверить уровень освещенности в помещениях библиотеки;**
- 3. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды в помещениях библиотеки.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 27, из них нет с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 151. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Было бы отлично, если бы библиотека работала в сб, хотя бы полдня
- 2 Детскую мебель бы в библиотеку. Малышам неудобно за взрослыми столами и большими стульями
- 3 Лучше некуда
- 4 Библиотека нового формата! Спасибо большое всему коллективу во главе с заведующей библиотекой Моисеевой Н.П.! Очень содержательные и интересные мероприятия!!!! Процветания и всех благ!
- 5 журналы старые все нада новые
- 6 Хочется, чтобы появились новые журналы для детей.
- 7 Хочется увидеть современные компьютеры для необходимой работы и мягкий диванчик для отдыха.
- 8 Установить более современные компьютеры с развитой периферией - цветные принтеры, сканер и тд
- 9 Больше современных книг и журналов для детей, подростков и родителей.
Больше книг современных российских писателей.
Питьевая вода для посетителей.
Новые журналы для детей.
Сыновья просят книги о военной технике.
- 10 Wi-Fi
Современные компьютеры
Телевизор
Питьевая вода для посетителей
- 11 Хотелось бы побольше „семейных" мероприятий, хотя, эта библиотека постоянно восхищает своими познавательными и увлекательными мероприятиями!!! Так держать!!!
- 12 Очень хорошая библиотека с чудесным персоналом. Всегда внимательные и чуткие. Но библиотеке не хватает уровня современности. Нету куллера с водой, хотя дети часто хотят пить после мероприятий и посиделок с книжками. Нет комфортной зоны ожидания для малышей - нету детской мебели, диванчиков, пуфиков.
- 13 Были с детьми на мероприятии, очень понравилось, но проектор очень плохо показывает. Вообще этот проектор уже не современно! когда уже в библиотеке будет нормальная демонстрационная система или телевизор?

- 14 Организовать наличие куллера с питьевой водой
- 15 День-два "дежурных" с работой до 19.00, чтобы успеть после работы зайти с ребёнком в библиотеку

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Рассмотреть вопрос частичного изменения графика работы;**
- 2. Следить за обновлением и пополнением книжного фонда (взрослого и детского);**
- 3. При необходимости решить вопрос с обновлением компьютерной и мультимедийной техники;**
- 4. Решить вопрос с организацией зоны отдыха и ожидания, с наличием детской мебели;**
- 5. Обеспечить доступность и наличие питьевой воды для посетителей библиотеки;**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 20, из них 4 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 152. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Сделать ремонт
- 2 Предложений не имею
- 3 Все устраивает

Рекомендации

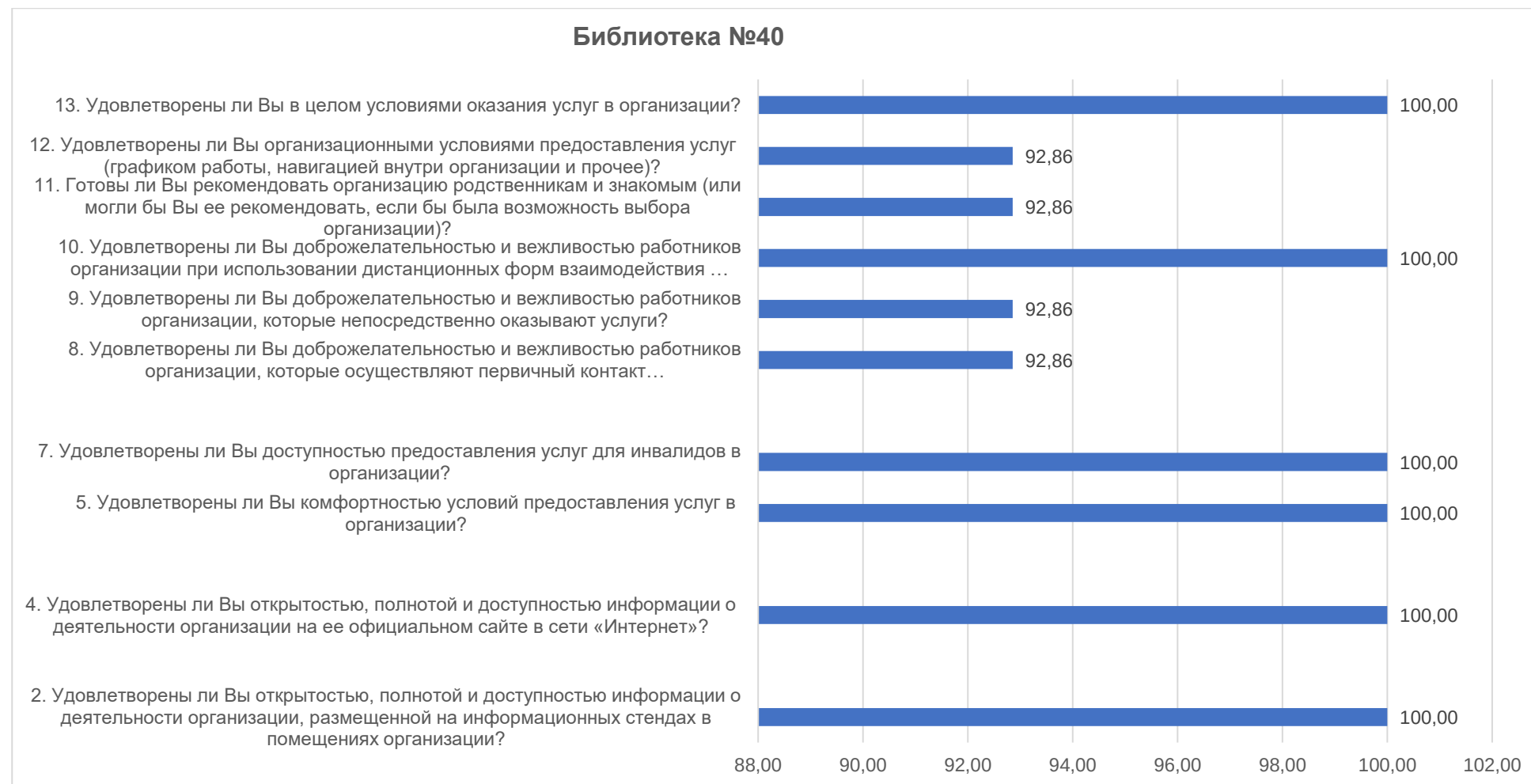
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Оценить необходимость ремонта и обновления мебели в библиотеке; если их состояние не соответствует требованиям нормативов, обеспечить проведение ремонтных работ.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 14, из них 2 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 153. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Их нет(Все прекрасно!)
- 2 хотелось чтобы в каждой библиотеке был кулер с водой и одноразовыми стаканами
- 3 мне бы хотелось в компьютерную комнату добавить прозрачные перегородки и чтобы было в здании кондиционер
- 4 Хочется видеть на полках больше книг детективного жанра российских писателей.
- 5 Все очень замечательно!
- 6 Больше книг! Детективы и женские романы!

Рекомендации

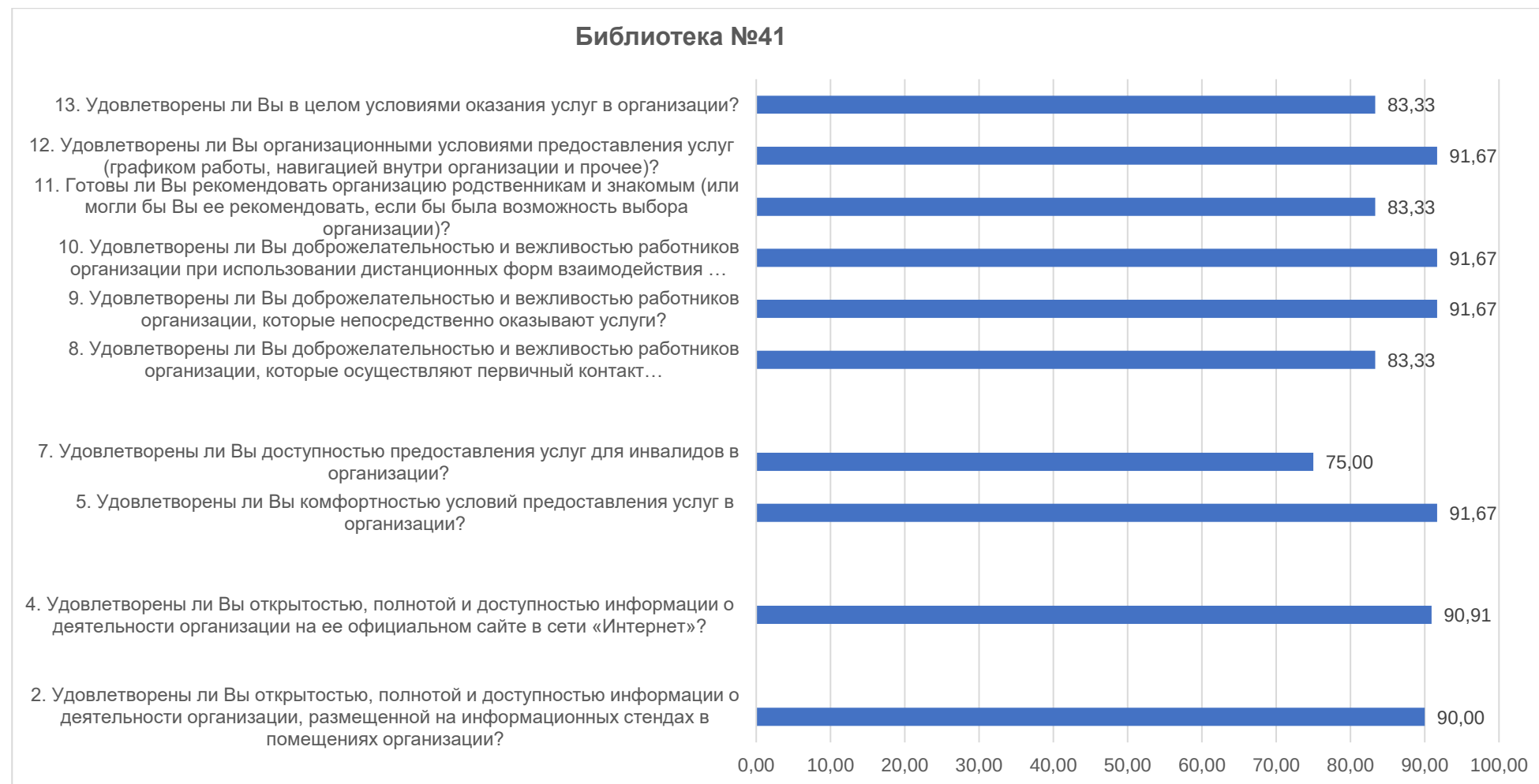
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

1. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды для посетителей библиотеки;

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 12, из них 4 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 154. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 Все в порядке, хоршая библиотека, книжек побольше и
- 2 В библиотеке очень скромный книжный фонд как по современной художественной прозе (русской и зарубежной), так и по нонфикшн
- 3 Хорошо было бы отремонтировать детский абонемент
- 4 косметический ремонт абонемента
- 5 Улучшить техническое оснащение библиотеки (оргтехника, компьютеры)

Рекомендации

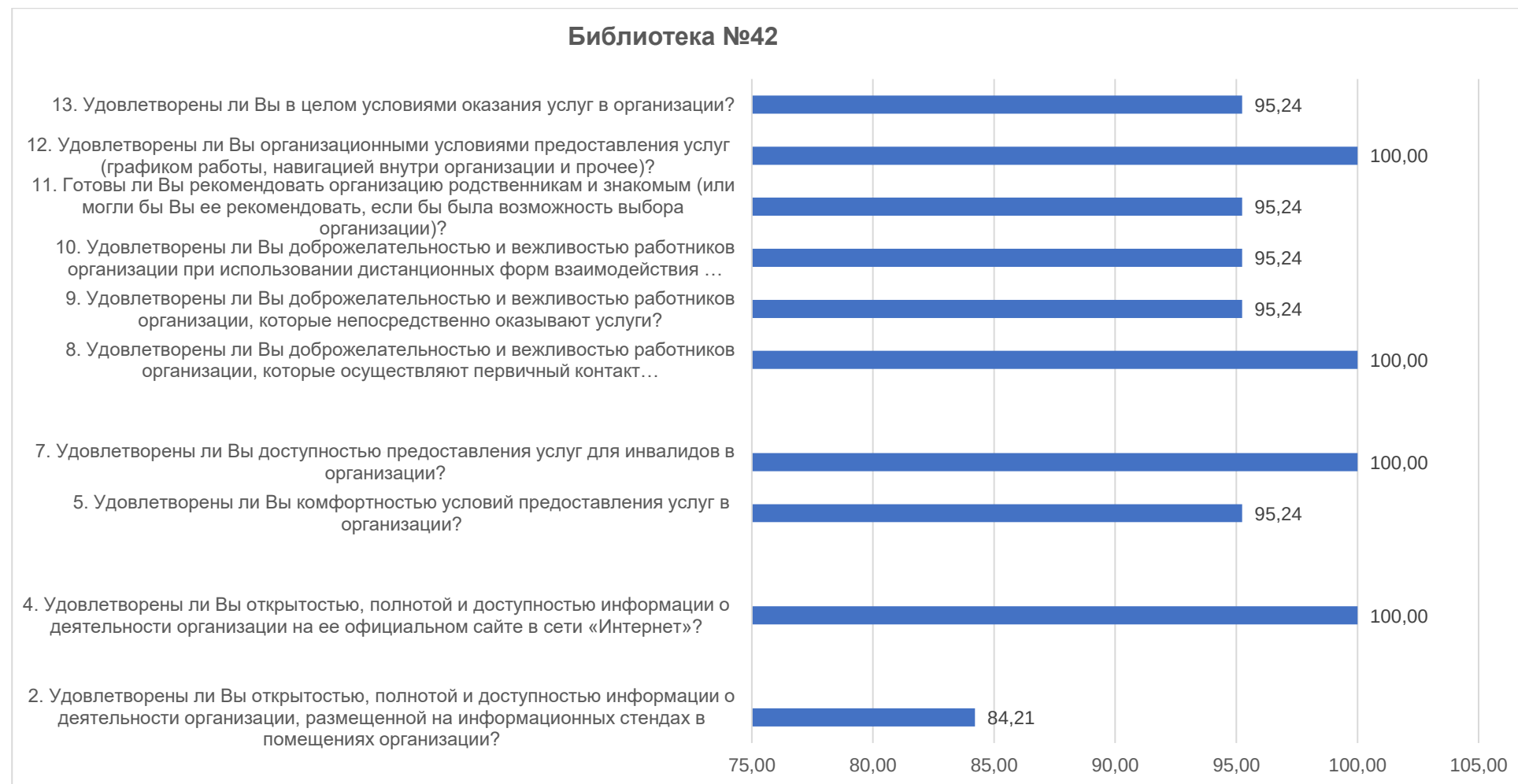
Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Оценить необходимость ремонта и обновления мебели в библиотеке; если их состояние не соответствует требованиям нормативов, обеспечить проведение ремонтных работ.**
- 2. Следить за обновлением и пополнением книжного фонда;**
- 3. Рассмотреть вопрос о необходимости обновления технического оснащения библиотеки.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

Всего количество человек принявших участие в опросе: 21, из них 5 с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица № 155. 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.

Анализ текстовых и статистических ответов позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

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

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

- 1 добавить больше книг
- 2 нету книг, очень мало, читать нечего
- 3 Нужен ремонт
- 4 Очень мало становиться книг, нет периодики
- 5 Работа библиотеки организована, все удобно
- 6 Все хорошо,,спасибо.
- 7 Хотелось бы ремонт в библиотеке.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг.

- 1. Следить за регулярным обновлением и пополнением книжного фонда;**
- 2. Оценить необходимость ремонта и обновления мебели в библиотеке; если их состояние не соответствует требованиям нормативов, обеспечить проведение ремонтных работ.**
- 3. Рассмотреть вопрос подписки на периодические издания.**

Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

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

Отдельно представлены ТЗКО и другие организации культуры.

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)															

Театрально-зрелищные и концертные организации культуры (ТЗКО)

№	Показатели на сайте ГМУ	1.1.1.	1.1.2.	1.2.1.	1.3.1.		1.3.2.		1.Критерий. (баллы)	2.Критерий. (баллы)	3.1.1.	3.2.1.	3.3.1.		3.Критерий. (баллы)
1	Екатеринбургский театр юного зрителя	10	10	4	456	465	472	497	98,61	90,49	4	4	58	66	82,36
2	Екатеринбургский театр кукол	8	10	4	570	574	638	641	96,77	92,38	3	5	54	54	88,00
3	Муниципальный театр балета "Щелкунчик"	8	10	4	524	532	526	548	95,90	89,92	3	5	32	37	83,95
4	Екатеринбургский театр современной хореографии	5	10	4	127	131	125	131	90,97	68,03	3	1	7	11	45,09
5	Городской дом музыки	10	10	4	453	462	465	472	99,31	87,53	4	3	37	40	75,75

Продолжение таблицы.

№	Показатели на сайте ГМУ	4.Критерий. (баллы)	5.Критерий. (баллы)	ИТОГ	Число опрошенных
1	Екатеринбургский театр юного зрителя	90,49	90,49	90,49	632
2	Екатеринбургский театр кукол	92,38	92,38	92,38	696
3	Муниципальный театр балета "Щелкунчик"	89,92	89,92	89,92	633
4	Екатеринбургский театр современной хореографии	68,03	68,03	68,03	169
5	Городской дом музыки	87,53	87,53	87,53	512

Музеи, Культурно-досуговые учреждения, Библиотеки, Парк, Зоопарк.

№	Показатели на сайте ГМУ	1.1.1.	1.1.2.	1.2.1.	1.3.1.		1.3.2.		1.Критерий. (баллы)	2.1.1.	2.3.1.		2.Критерий. (баллы)	3.1.1.	3.2.1.	3.3.1.		3.Критерий. (баллы)
1	Музей истории Екатеринбурга	9	10	3	380	440	338	402	89,59	5	521	626	91,61	2	3	50	62	60,19
2	Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн"	9	10	3	520	547	516	544	93,48	5	551	567	98,59	2	4	42	50	69,20
3	Екатеринбургский музей изобразительных искусств	7	5	4	404	431	395	475	83,38	5	566	655	93,21	2	4	40	55	65,82

№	Показатели на сайте ГМУ	1.1.1.	1.1.2.	1.2.1.	1.3.1.		1.3.2.		1.Критерий. (баллы)	2.1.1.	2.3.1.		2.Критерий. (баллы)	3.1.1.	3.2.1.	3.3.1.		3.Критерий. (баллы)
4	Муниципальный музей памяти воинов-интернационалистов в "Шурави"	8	10	2	508	536	519	551	82,79	5	555	564	99,20	3	4	133	137	79,12
5	Объединенный музей писателей Урала	8	10	4	432	479	374	429	92,47	5	568	652	93,56	2	3	82	91	63,03
6	Екатеринбургский зоопарк	10	10	4	466	490	428	460	97,63	5	561	617	95,46	5	5	98	103	98,54
7	Киноконцертный театр "Космос"	8	10	4	53	61	52	64	90,63	5	407	452	95,02	4	3	6	7	73,71
8	Центр культуры "Урал"	8	10	4	522	551	486	529	94,32	5	594	626	97,44	4	5	73	82	90,71
9	Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"	10	10	4	917	928	900	911	99,52	5	931	964	98,29	2	3	40	40	66,00
10	Центр культуры "Эльмаш"	10	10	4	426	451	319	356	96,81	5	433	527	91,08	5	4	34	38	88,84
11	Дом культуры "Елизаветинский"	10	10	3	455	461	459	461	96,65	5	461	461	100,00	2	4	126	129	73,30
12	Центр культуры "Молодёжный"	10	10	3	473	477	462	466	96,66	5	482	484	99,79	0	3	424	431	53,51
13	Культурно-досуговый центр "На Варшавской"	8	10	3	343	369	245	309	88,45	5	446	472	97,25	1	3	27	30	57,00
14	Центр культуры "Орджоникидзевский". Структурное подразделение на Кировградской	10	9	3	462	478	450	473	93,86	5	468	484	98,35	2	5	68	71	80,73
15	Дом культуры "Совхозный"	10	10	4	445	445	412	414	99,90	5	450	454	99,56	3	3	52	56	69,86

№	Показатели на сайте ГМУ	1.1.1.	1.1.2.	1.2.1.	1.3.1.		1.3.2.		1.Критерий. (баллы)	2.1.1.	2.3.1.		2.Критерий. (баллы)	3.1.1.	3.2.1.	3.3.1.		3.Критерий. (баллы)
16	Культурно-зрелищный центр "Стрела"	10	10	4	513	515	512	516	99,77	5	526	532	99,44	2	5	79	79	82,00
17	Культурно-досуговый центр "Дружба"	10	10	4	537	545	511	521	99,32	5	664	680	98,82	1	3	32	33	59,09
18	Центр культуры "Экран"	9	10	4	162	163	148	152	97,85	5	165	171	98,25	1	4	5	5	68,00
19	Центр культуры "Горный Щит"	10	10	4	466	468	467	469	99,83	5	466	473	99,26	2	3	13	17	58,94
20	Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В.Маяковского	9	10	4	271	292	325	381	94,12	5	478	603	89,64	4	3	13	27	62,44
21	Библиотечный Центр "Екатеринбург"	9	10	4	388	398	329	348	96,91	5	667	691	98,26	1	5	41	45	73,33
22	Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга	10	10	4	795	828	762	799	98,28	5	904	946	97,78	1	5	117	126	73,86

Продолжение таблицы.

№	Показатели на сайте ГМУ	4.1.1.		4.2.1.		4.3.1.		4.Критерий. (баллы)	5.1.1.		5.2.1.		5.3.1.		5.Критерий. (баллы)	ИТОГ	Число опрошенных
1	Музей истории Екатеринбурга	583	626	588	626	562	626	92,78	570	626	546	626	575	626	90,69	84,97	626
2	Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн"	566	567	566	567	566	567	99,82	565	567	557	567	565	567	99,37	92,09	567
3	Екатеринбургский музей изобразительных искусств	574	655	590	655	601	655	89,44	589	655	584	655	604	655	90,92	84,55	655

№	Показатели на сайте ГМУ	4.1.1.		4.2.1.		4.3.1.		4.Критерий. (баллы)	5.1.1.		5.2.1.		5.3.1.		5.Критерий. (баллы)	ИТОГ	Число опрошенных
4	Муниципальный музей памяти воинов-интернационалистов "Шурави"	558	564	562	564	562	564	99,36	563	564	561	564	563	564	99,75	92,05	564
5	Объединенный музей писателей Урала	608	652	614	652	601	652	93,40	597	652	589	652	604	652	91,86	86,87	652
6	Екатеринбургский зоопарк	592	617	601	617	596	617	96,66	582	617	576	617	585	617	94,38	96,53	617
7	Киноконцертный театр "Космос"	429	452	437	452	434	452	95,84	431	452	424	452	422	452	94,05	89,85	452
8	Центр культуры "Урал"	609	626	610	626	614	626	97,51	617	626	615	626	622	626	98,90	95,78	626
9	Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"	956	964	957	964	958	964	99,25	955	964	954	964	957	964	99,15	92,44	964
10	Центр культуры "Эльмаш"	499	527	509	527	494	527	95,26	503	527	488	527	488	527	93,45	93,09	527
11	Дом культуры "Елизаветинский"	460	461	459	461	461	461	99,74	461	461	460	461	461	461	99,96	93,93	461
12	Центр культуры "Молодёжный"	483	484	484	484	483	484	99,88	483	484	483	484	484	484	99,90	89,95	484
13	Культурно-досуговый центр "На Варшавской"	463	472	461	472	461	472	97,84	460	472	463	472	460	472	97,58	87,62	472
14	Центр культуры "Орджоникидзевский". Структурное подразделение на Кировградской	470	484	468	484	471	484	96,98	470	484	467	484	472	484	97,19	93,42	484
15	Дом культуры "Совхозный"	453	454	454	454	454	454	99,91	453	454	453	454	454	454	99,89	93,82	454

№	Показатели на сайте ГМУ	4.1.1.		4.2.1.		4.3.1.		4.Критерий. (баллы)	5.1.1.		5.2.1.		5.3.1.		5.Критерий. (баллы)	ИТОГ	Число опрошенных
16	Культурно-зрелищный центр "Стрела"	528	532	526	532	529	532	99,14	527	532	527	532	527	532	99,06	95,88	532
17	Культурно-досуговый центр "Дружба"	674	680	674	680	671	680	99,03	668	680	671	680	671	680	98,54	90,96	680
18	Центр культуры "Экран"	168	171	166	171	168	171	97,78	168	171	165	171	167	171	97,60	91,90	171
19	Центр культуры "Горный Щит"	471	473	472	473	471	473	99,66	471	473	471	473	471	473	99,58	91,45	473
20	Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В.Маяковского	548	603	565	603	550	603	92,07	573	603	546	603	567	603	93,63	86,38	603
21	Библиотечный Центр "Екатеринбург"	681	691	681	691	679	691	98,49	679	691	674	691	680	691	98,19	93,04	691
22	Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга	909	946	908	946	910	946	96,07	904	946	901	946	912	946	95,92	92,38	946

Таблица № 156. Результаты НОК по Критериям по территории.

1.Критерий "Открытость и доступность информации"	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
94,95	94,75	71,94	94,97	94,74	90,27

Самое высокое значение по критериям: «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 94,97 и «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 94,95 из 100 максимально возможных.

Достаточно высокий процент удовлетворённости по критериям: «Комфортность условий предоставления услуг» – 94,75 и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 94,74.

Наименьшее значение оценки получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 71,94.

Среднее значение суммы баллов по всем учреждениям культуры – 90,27 из 100 максимально возможных, что, соответственно, составляет 90,27 % удовлетворённости получателей услуг учреждений культуры.

Анализ выявил ряд общих проблем. На основании этих данных сформулированы рекомендации по организациям. А также составлена сводная таблица по территории. **В таблице указано количество организаций-юридических лиц, у которых фигурирует недостаток, относящийся к критерию оценки. И перечислены общие рекомендации.**

Таблица № 157 Общие недостатки по Критериям оценки и рекомендации по улучшению качества деятельности учреждений

Критерии оценки, по которым выявлены недостатки	Количество организаций	Рекомендации по улучшению качества деятельности организаций
1.Открытость и доступность информации об организации;	17	Следить за открытостью информации о деятельности учреждений на сайтах, внешних и внутренних стендах, городских афишах и рекламных площадках. На страницах филиалов публиковать ссылки на проводимые мероприятия, анонсы событий, смену экспозиций.
2.Комфортность условий предоставления услуг;	22	Контролировать состояние туалетов, рассмотреть возможность замены санитарного оборудования на приемлемое для использования детьми и инвалидами. Обеспечить комфортные условия нахождения в организации: наличие и доступность питьевой воды, адекватную работу систем отопления и вентиляции. Осуществить капитальный ремонт. Предусмотреть утепление помещений. Контролировать регулярность и качество проведения влажных уборок в помещении.
3.Доступность услуг для инвалидов;	18	Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Там, где организация не имеет возможности обеспечить условия доступности для инвалидов, привлекать аутсорсинг, сторонние организации, специализирующиеся на оказании таких услуг на постоянной основе.

Критерии оценки, по которым выявлены недостатки	Количество организаций	Рекомендации по улучшению качества деятельности организаций
		Разместить на входе и на сайте организаций информацию о доступности объектов и услуг для лиц с ограниченными возможностями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и с ментальными особенностями. Провести с персоналом беседу относительно взаимодействия с людьми, имеющими особенности в развитии Обеспечить доступность и оборудование мест для инвалидов в первых рядах зрительных залов организаций.
4.Доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры;	3	Обратить внимание на вежливость сотрудников организации обслуживающих посетителей, осуществлять периодический контроль.
5.Удовлетворённость условиями оказания услуг.	19	Улучшить навигацию внутри организации и на прилегающей территории. Рассмотреть возможность расширения площадей организации. Поддерживать чистоту внутренней и прилегающей территории. Рассмотреть возможность ремонта или переезда организации в более просторное и комфортное помещение.

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.

Муниципальное автономное учреждение культуры "Музей истории Екатеринбурга"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

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"	Креативный кластер "Л52"
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	5	1	1	1	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	5	1	1	1	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0,8	4	1	1	1	1	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	0,8	4	1	1	1	1	0
5. Режим, график работы организации культуры	1	5	1	1	1	1	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0,8	4	1	1	1	1	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	4	1	1	1	1	0
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	0,8	4	1	1	1	1	0
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	0,8	4	1	1	1	1	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)	0,8	4	1	1	1	1	0
Всего	8,6						
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.	9						

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://музейистории.екатеринбург.рф>

	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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
---	--

Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	3
---	----------

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"	Креативный кластер "Л52"
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	5	1	1	1	1	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	0,8	4	1	1	1	1	0
3) наличие и доступность питьевой воды;	0,8	4	1	1	1	1	0
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	5	1	1	1	1	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1	5	1	1	1	1	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1	5	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);	0,8	4	1	1	1	1	0
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0,8	4	1	1	1	1	0
Всего	7,2						
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 истории Екатеринбурга	Фотографический музей "Дом Метенкова"	Водонапорная башня	"Дом Маклецкого"	Креативный кластер "Л52"
--	---	--------------------------	-----------------------------	---------------------------------------	--------------------	------------------	--------------------------

1) оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	0,4	2	1		1		
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	0					
3) расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	0,6	3	1	1			1
4) наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	0,6	3	1	1			1
5) устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	0,2	1	1				
Всего	1,8						
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	Музей истории Екатеринбурга	Фотографический музей "Дом Метенкова"	Водонапорная башня	"Дом Маклецкого"	Креативный кластер "Л52"
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0,2	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	5	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	5	1	1	1	1	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	5	1	1	1	1	1
Всего	3,2						

Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	3
--	---

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Екатеринбургский музейный центр народного творчества "Гамаюн"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
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

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://гамаюн.екатеринбург.рф>

	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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	3

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. ИТОГО:	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»	
Организация находится в объекте культурного наследия.	
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.	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. ИТОГО:	2

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
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. ИТОГО:	4

Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский музей изобразительных искусств"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1.1)	Интегральное значение показателя по юр.лицу	Сумма оценок по филиалам	Екатеринбургский музей изобразительных искусств	Культурно-просветительный центр "Эрмитаж-Урал"	Музей наивного искусства	Центр истории камнерезного дела им. А. К. Денисова-Уральского
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	0,75	3	0	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	0	0	0	0	0	0
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.	0	0	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	0	0
Всего	6,75					
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, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <https://i-z-o.art/>

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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	

№	Наименование информационного объекта	
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	0
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))	0
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),	0
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
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)	0
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	5
	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.	5

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.	
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	Культурно-просветительный центр "Эрмитаж-Урал"	Музей наивного искусства	Центр истории камнерезного дела им. А. К. Денисова-Уральского
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	0	0	0	0	0
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	0	0	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)	Интегральное значение показателя по юридическому лицу	Сумма оценок по филиалам	Екатеринбургский музей изобразительных искусств	Культурно-просветительный центр "Эрмитаж-Урал"	Музей наивного искусства	Центр истории камнерезного дела им. А. К. Денисова-Уральского
1) оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	0,75	3	1	1	1	0
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	0	0	0	0	0
3) расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	0,75	3	1	1	1	0
4) наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	0	0	0	0	0	0
5) устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	0,5	2	1	1	0	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)	Интегральное значение показателя по юридическому лицу	Сумма оценок по филиалам	Екатеринбургский музей изобразительных искусств	Культурно-просветительный центр "Эрмитаж-Урал"	Музей наивного искусства	Центр истории камнерезного дела им. А. К. Денисова-Уральского
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	0	0	0	0	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0,25	1	0	1	0	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0,75	3	1	1	1	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.	0,75	3	1	1	1	0
Всего	3,75					
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					

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальный музей памяти воинов – интернационалистов «Шурави»"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
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

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://шурави.екатеринбург.рф>

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).	

	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	2

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. ИТОГО:	5

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. ИТОГО:	3

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
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. ИТОГО:	4

Муниципальное автономное учреждение культуры "Объединенный музей писателей Урала"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Интегральное значение показателя по юр.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	0	0	0	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	0	0	0	0	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, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://музейписателейурала.екатеринбург.рф>

	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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
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 юр.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 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	7	1	1	1	1	1	1	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0	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)	Интегральное значение показателя по юр.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) оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	0,428571429	3	0	0	1	1	0	0	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0,285714286	2	0	0	0	1	0	0	1
3) расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	0,285714286	2	0	0	0	1	0	0	1
4) наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	0	0	0	0	0		0	0	
5) устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	0,142857143	1	0	0	1	0	0	0	0
Всего	1,142857143								
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 юр.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	0	0	0	0	0	0	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0	0	0	0	0	0	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;	0,428571429	3	0	1	0	0	1	1	0
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0,857142857	6	1	1	1	1	1	1	0
Всего	2,285714286								
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								

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Екатеринбургский зоопарк"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
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

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://зоопарк.екатеринбург.рф>

	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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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
--	--	----

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.	
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. ИТОГО:	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. ИТОГО:	5

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
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	6
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. ИТОГО:	5

Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский театр юного зрителя"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
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

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://мюз.екатеринбург.рф>

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).	

	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
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. ИТОГО:	5

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. ИТОГО:	4

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	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.	4
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. ИТОГО:	4

Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский театр кукол"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
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

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://meamprkukol.ekaterinburg.pf>

	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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
---	--

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. ИТОГО:	5

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. ИТОГО:	3
---	----------

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
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.	0
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. ИТОГО:	5

Муниципальное автономное учреждение культуры "Муниципальный театр балета "Щелкунчик"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
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

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://щелкунчик.екатеринбург.рф>

	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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
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. ИТОГО:	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. ИТОГО:	3

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
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.	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. ИТОГО:	5

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский театр современной хореографии»

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
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	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	5

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://provincialdances.ru>

	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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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
--	----

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.	
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;	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	6

Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. ИТОГО:	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»	
Организация находится в объекте культурного наследия.	
1) оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	1
4) наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	0
5) устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	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. ИТОГО:	3

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
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;	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. ИТОГО:	1

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Концертное объединение "Городской дом музыки"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
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

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://доммузыки.екатеринбург.рф>

	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).	

	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
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. ИТОГО:	5

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1) Наличие – «1», Нет – «0»	
--	--

Организация находится в объекте культурного наследия.	
1) оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	1
4) наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	1
5) устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	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

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
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. ИТОГО:	3

Муниципальное автономное учреждение культуры "Киноконцертный театр "Космос"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
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

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://kosmos-e.ru>

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).	

	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
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. ИТОГО:	5

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. ИТОГО:	4

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
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. ИТОГО:	3

Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры "Урал"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
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

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://цкурал.екатеринбург.рф>

	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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
---	--

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;	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	7
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. ИТОГО:	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. ИТОГО:	4

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
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. ИТОГО:	5

Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Интегральное значение показателя по юр.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	30	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, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://цк-верх-исетский.екатеринбург.рф>

	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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
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 юр.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				
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 юр.лицу	Сумма оценок по филиалам	Центр культуры и искусств "Верх-Исетский"	Культурно-досуговый центр "Буревестник"	Структурное подразделение "На Шевелёва"
1) оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	0,666666667	2	1	0	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	0		0	0
3) расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	0,333333333	1	1	0	0
4) наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	0	0		0	0
5) устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	0,666666667	2	1	0	1

Всего	1,666666667
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 юр.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;	0,666666667	2	1		1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	3	1	1	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				

Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Интегральное значение показателя по юр.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 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, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <https://дкэльмаш.екатеринбург.рф>

	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).	

	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
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 юр.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			
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 юр.лицу	Сумма оценок по филиалам	Центр культуры "Эльмаш" имени Глазкова Юрия Петровича	Структурное подразделение "Центр культуры и досуга "Садовый"
1) оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	1	2	1	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	2	1	1
3) расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	1	2	1	1
4) наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	1	2	1	1
5) устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	1	2	1	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)	Интегральное значение показателя по юр.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	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.	0	0	0	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			

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
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

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://елизаветинский.екатеринбург.рф>

	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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	

№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	3

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. ИТОГО:	5

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. ИТОГО:	2

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
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. ИТОГО:	4

Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культуры "Молодёжный"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
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

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://молодежный.екатеринбург.рф>

	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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
---	--

Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	3
---	----------

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. ИТОГО:	5

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. ИТОГО:	0
---	----------

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
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. ИТОГО:	3

Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр "На Варшавской"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
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.	
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	
Всего	8

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://наваршавской.екатеринбург.рф>

	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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	3

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. ИТОГО:	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. ИТОГО:	1

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
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. ИТОГО:	3

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры "Орджоникидзевский". Структурное подразделение на Кировградской

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
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

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://цк-орджо.екатеринбург.рф>

	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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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	0
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	9
	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.	9

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.	
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	3

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. ИТОГО:	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.	1
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. ИТОГО:	2

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
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.	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. ИТОГО:	5
---	----------

Муниципальное автономное учреждение культуры "Дом культуры "Совхозный"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
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

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://дк-совхозный.екатеринбург.рф>

	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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
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. ИТОГО:	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. ИТОГО:		3

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)		
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. ИТОГО:		3

Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-зрелищный центр "Стрела"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Интегральное значение показателя по юр.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			
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, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://стрела.екатеринбург.рф>

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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
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»

Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».			1	2
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Интегральное значение показателя по юр.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			
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 юр.лицу	Сумма оценок по филиалам	Культурно-зрелищный центр "Стрела"	Дом культуры "Сортировочный"
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0,5	1	1	0
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0,5	1	1	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1	2	1	1
4) сменных кресел-колясок;	0	0	0	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры .	0	0	0	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)	Интегральное значение показателя по юр.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;	1	2	1	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0	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	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			

Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр "Дружба"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Интегральное значение показателя по юр.лицу	Сумма оценок по филиалам	Культурно-досуговый центр "Дружба"	Структурное подразделение на Сурикова	Арт-пространство "Кирпичи"
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)	0,666666667	2	1	1	0
Всего	9,666666667				
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, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://дружба.екатеринбург.рф>

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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
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 юр.лицу	Сумма оценок по филиалам	Культурно-досуговый центр "Дружба"	Структурное подразделение на Сурикова	Арт-пространство "Кирпичи"
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;	0,666666667	2		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	0	0	0	0	0
Всего	6,666666667				
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 юр.лицу	Сумма оценок по филиалам	Культурно-досуговый центр "Дружба"	Структурное подразделение на Сурикова	Арт-пространство "Кирпичи"
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0,333333333	1	1	0	0
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0,333333333	1	1	0	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0	0	0	0	0
4) сменных кресел-колясок;	0	0	0	0	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры .	0,333333333	1	1	0	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)	Интегральное значение показателя по юр.лицу	Сумма оценок по филиалам	Культурно-досуговый центр "Дружба"	Структурное подразделение на Сурикова	Арт-пространство "Кирпичи"
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	0	0	0	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0	0	0	0	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0	0	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;	1	3	1	1	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	3	1	1	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				

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Интегральное значение показателя по юр.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	0	0
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, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://экр.екатеринбург.рф>

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).	

	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
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 юр.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			
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 юр.лицу	Сумма оценок по филиалам	Центр культуры "Экран"	Структурное подразделение на ул. Инженерная, 48
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	0	0	0
4) сменных кресел-колясок;	0	0	0	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры .	0	0	0	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)	Интегральное значение показателя по юр.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	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			
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			

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
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

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://цк-горныйщит.екатеринбург.рф>

	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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	

№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
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. ИТОГО:	5

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. ИТОГО:	2

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
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. ИТОГО:	3

Муниципальное автономное учреждение культуры "Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. Маяковского"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
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)	0
Всего	9

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://ецпкио.рф>

	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).	

	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
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	0
Всего	6
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. ИТОГО:	5

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. ИТОГО:	4

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
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.	0
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. ИТОГО:	3

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библиотечный Центр "Екатеринбург"

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1.1)	Интегральное значение показателя по юр.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 исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	0	0	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)	1	4	1	1	1	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, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://библиотечный-центр.екатеринбург.рф>

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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
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 юр.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;	0,5	2	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	0	0	0	0
Всего	6,5					
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)	Интегральное значение показателя по юр.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);	0,5	2	1	0	0	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0,25	1	0	1	0	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0,25	1	0	0	0	1
4) сменных кресел-колясок;	0	0	0	0	0	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры .	0	0	0	0	0	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)	Интегральное значение показателя по юр.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	0	0	1	0
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	0	0	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					
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					

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "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)	Интегральное значение показателя по юр.лицу	Сумма оценок по филиалам	Городской библиотечный информационный центр	Библиотека №1	Библиотека №3	Библиотека №4	Библиотека №5	Библиотека №6	Библиотека №7	Библиотека №9
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	36	1	1	1	1	1	1	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	36	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	36	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 подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	36	1	1	1	1	1	1	1	1
5. Режим, график работы организации культуры	1	36	1	1	1	1	1	1	1	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	36	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	36	1	1	1	1	1	1	1	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	36	1	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.	1	36	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)	0,97222222	35	1	1	1	1	1	1	1	1
Всего	9,97222222									
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
--	-----------

Параметры	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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Параметры	Библиотека №27	Библиотека №28	Библиотека №29	Библиотека №30	Библиотека №31	Библиотека №32	Библиотека №33	Библиотека №35	Библиотека №36	Библиотека №37	Библиотека №38	Библиотека №40	Библиотека №41	Библиотека №42
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://моб.екатеринбург.рф>

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). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	

№	Наименование информационного объекта	
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

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.	
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 юр.лицу	Сумма оценок по филиалам	Городской библиотечный информационный центр	Библиотека №1	Библиотека №3	Библиотека №4	Библиотека №5	Библиотека №6	Библиотека №7	Библиотека №9
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	36	1	1	1	1	1	1	1	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1	36	1	1	1	1	1	1	1	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	36	1	1	1	1	1	1	1	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1	36	1	1	1	1	1	1	1	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1	36	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	36	1	1	1	1	1	1	1	1
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
--	---

Параметры	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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Параметры	Библиотека №27	Библиотека №28	Библиотека №29	Библиотека №30	Библиотека №31	Библиотека №32	Библиотека №33	Библиотека №35	Библиотека №36	Библиотека №37	Библиотека №38	Библиотека №40	Библиотека №41	Библиотека №42
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

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 юр.лицу	Сумма оценок по филиалам	Городской библиотечный информационный центр	Библиотека №1	Библиотека №3	Библиотека №4	Библиотека №5	Библиотека №6	Библиотека №7	Библиотека №9
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0,361111111	13	1	1	0	0	1	1	0	0
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0,472222222	17	1	1	0	0	1	1	0	0
4) сменных кресел-колясок;	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры .	0,027777778	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Всего	0,861111111									

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
--	----------

Параметры	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	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	1	1		1		1				1	1		1
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Параметры	Библиотека №27	Библиотека №28	Библиотека №29	Библиотека №30	Библиотека №31	Библиотека №32	Библиотека №33	Библиотека №35	Библиотека №36	Библиотека №37	Библиотека №38	Библиотека №40	Библиотека №41	Библиотека №42
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Интегральное значение показателя по юрлицу	Сумма оценок по филиалам	Городской библиотечный информационный центр	Библиотека №1	Библиотека №3	Библиотека №4	Библиотека №5	Библиотека №6	Библиотека №7	Библиотека №9
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	36	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	36	1	1	1	1	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	36	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	36	1	1	1	1	1	1	1	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	36	1	1	1	1	1	1	1	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
--	---

Параметры	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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Параметры	Библиотека №27	Библиотека №28	Библиотека №29	Библиотека №30	Библиотека №31	Библиотека №32	Библиотека №33	Библиотека №35	Библиотека №36	Библиотека №37	Библиотека №38	Библиотека №40	Библиотека №41	Библиотека №42
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

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 порядок 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 («Общая», для организаций культуры кроме ТЗКО)

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.

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 (ТЗКО).

В Анкете используются формы и формулировки из нижеперечисленных НПА:

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

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».

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».

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:

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

Значения по остальным критериям: 2, 4 и 5 рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

АНКЕТА ТЗКО

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.

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».