

## **Отчет**

о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Вологодской области в 2018 году

Оператор:  
ФГБОУ ВО «Вологодский государственный университет»

Исполнители:  
Макеева И.А.  
Нагибина О.В.

Вологда  
2018

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Техническое задание	3
2. Отчет о выполнении технического задания	5
3. Рейтинг организаций культуры	8
4. Выводы	18
5. Рекомендации	19
6. Приложения	

Приложение 1. Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы	23
Приложение 2. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания	34
Приложение 3. Бланки для письменного опроса	41
Приложение 4. Протокол наблюдения	43
Приложение 5. Открытость и доступность информации об организации культуры (результаты анализа официального сайта организации)	44
Приложение 6. Количество информации, размещенной на информационных стендах организаций культуры	50
Приложение 7. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	60
Приложение 8. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К <sup>1</sup> )	62
Приложение 9. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К <sup>2</sup> )	65
Приложение 10. «Доступность услуг для инвалидов» (К <sup>3</sup> )	67
Приложение 11. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К <sup>4</sup> )	70
Приложение 12. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К <sup>5</sup> )	71
Приложение 13. Сводные данные по всем показателям (рейтинг)	73

## 1. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

социологического исследования на тему: «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Вологодской области»

Социологическое исследование проводится в соответствии с Федеральным законом 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»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»; Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Цель исследования: проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Вологодской области.

Задачи исследования:

1) оценка деятельности организаций культуры в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными Законом Российской Федерации № 3612- I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. в редакции от 05.12.2017 г. (статья 36.1. «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры») и Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

2) предоставление гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Вологодской области;

3) повышение качества их деятельности.

Количество организаций культуры Вологодской области для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг: 14 организаций (перечень прилагается).

Результат исследования: аналитическая информация со сформированным рейтингом качества работы организаций культуры, указанных в Перечне организаций культуры Вологодской области для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.

Целевые группы: граждане, являющиеся получателями услуг в организациях культуры различных возрастных и социальных групп.

Метод исследования: анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций культуры Вологодской области, анализ открытости и доступности информации об организации в сети Интернет, опрос граждан, являющихся получателями услуг, анкетирование, наблюдение.

География проведения: г.Вологда, Вологодский район, г. Великий Устюг, Великоустюгский район, г. Белозерск.

Объем выборки: 6065 респондентов.

Требования к выполнению исследовательской работы:

Исследовательская работа должна быть выполнена качественно, в полном объеме, в срок с 29 октября до 20 ноября 2018 года.

Результат выполненной работы необходимо представить в бумажном виде (в оригинале) и на электронном носителе.

Адрес доставки результатов работы:

Все документы и носители информации должны быть доставлены по адресу: Вологодская область, г.Вологда, Советский пр., 6.

Порядок контроля и приемки:

Департамент культуры и туризма Вологодской области оставляет за собой право до окончания действия договора производить контроль своевременности и качества выполнения работ.

Общие требования к проведению социологического исследования:

Обработка данных исследования осуществляется исключительно для статистических целей при условии обязательного обезличивания персональных данных, полученных от каждого опрошенного.

Персональные данные – любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» статья 3 часть 1).

Обезличивание персональных данных – действия, в результате которых невозможно определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» статья 3 часть 8).

Работниками, получающими доступ к персональным данным в ходе сбора и уточнения информации, должна обеспечиваться конфиденциальность таких данных.

Лица, виновные в нарушении требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» несут гражданскую, уголовную, административную, дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

Департамент культуры и туризма Вологодской области обеспечивает доступность контактов с руководителями организаций культуры области, подлежащих независимой оценке качества условий предоставляемых услуг.

## 2. ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ

Социологическое исследование на тему: «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Вологодской области» проведено в соответствии с Федеральным законом 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»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»; Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Согласно статье 1 указанного Федерального закона, независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

### Решение задач исследования

Для решения первой задачи исследования проведена оценка деятельности организаций культуры в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными Законом Российской Федерации № 3612- I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. в редакции от 05.12.2017 г. (статья 36.1. «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры») и Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Для решения второй задачи исследования, а именно предоставления информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Вологодской области получателям услуг, сделано все необходимое: данные собраны, обработаны, проанализированы, подготовлен отчет.

Для решения третьей задачи исследования даны рекомендации организациям культуры Вологодской области, направленные на повышение качества их деятельности.

Перечень организаций культуры Вологодской области для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг:

1. Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Центр народной культуры» 160001 г. Вологда, ул. Мира, 36

2. Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В.Бабушкина» 160035, г.Вологда, ул. М.Ульяновой, 1

3. Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная детская библиотека» 160035, г. Вологда, Советский проспект, 20

4. Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная специальная библиотека для слепых» 160019, г.Вологда, ул. Чернышевского, 78
5. Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» 160035, г.Вологда, ул.Сергея Орлова, 15
6. Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная картинная галерея» 160000, г. Вологда, Кремлевская пл., 10
7. Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» 162390, Вологодская область, г. Великий Устюг, ул. Набережная, 64
8. Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Белозерский областной краеведческий музей» 161200, Вологодская область, г.Белозерск, Советский проспект, 70
9. Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр» 160000, г.Вологда, Советский проспект, 1
10. Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский областной театр юного зрителя» 160001, г.Вологда, ул. Октябрьская, 2
11. Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский областной театр кукол «Теремок» 160000, г.Вологда, ул.Ленина, 21
12. Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная государственная филармония им. В.А.Гаврилина» 160000, г.Вологда, ул. Лермонтова, 21
13. Автономное учреждение культуры Вологодской области «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза» 162390, Вологодская область, Великоустюгский район, Марденгское с/п, территория Вотчины Деда Мороза, дом 1
14. Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологда-реставрация» 160000, г. Вологда, ул. Герцена, 37

#### Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной количественной и качественной информации, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить содержательную и объективную информацию.

В рамках данной независимой оценки были проведены:

- опрос (устный и письменный);
- наблюдение;
- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций культуры; изучение документации организаций культуры;
- исследование интернет-сайтов организаций культуры, которое осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта;
- натурные наблюдения на территории и внутри зданий на предмет оценки доступности, благоустройства и комфортности организаций культуры;
- контент-анализ информации на информационных стендах, в буклетах.

#### Источники информации:

- нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность организаций культуры Вологодской области;
- отчеты о деятельности организаций культуры;
- внутренняя документация организаций культуры;

-сеть Интернет (сайты организаций культуры и официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://www.bus.gov.ru>);

-получатели услуг;

-сотрудники организаций культуры.

Исследование проводилось на основе принципа конфиденциальности.

География проведения: г.Вологда, Вологодский район, г. Великий Устюг, Великоустюгский район, г. Белозерск.

#### Этапы исследования

1.Разработка исследовательских инструментов.

2.Сбор данных.

3.Кодирование и обработка данных.

4.Анализ данных.

5.Подготовка отчета.

Сбор данных осуществлен в период с 29 октября по 20 ноября 2018 года. Сбор данных включал изучение документов, сети Интернет, опрос сотрудников и получателей услуг организаций культуры.

### 3. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

К основным целям проведения независимой оценки качества работы организаций культуры можно отнести следующие: повышение качества и доступности услуг для населения; улучшение информированности потребителей о качестве работы организаций культуры; стимулирование повышения качества работы организаций культуры; организация диалога организаций культуры с потребителями.

В целом, оценка – это системное и непредвзятое изучение какого-либо объекта. Независимая оценка – это оценка, осуществляемая независимой специализированной организацией (оператором оценки) или специалистами, не являющимися представителями организации, чья деятельность оценивается.

Качество услуги можно оценить по двум основным показателям: соответствие услуги «стандарту» и соответствие услуги требованиям (ожиданиям) потребителей услуг.

ФГБОУ ВО «Вологодский государственный университет» выступил как организация-оператор.

В качестве основных параметров исследования выступили объективные оценочные категории:

- открытость и доступность информации об организации культуры,
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения для инвалидов,
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры,
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Итак, в Таблице 1. представлен итоговый рейтинг организаций культуры по качеству оказания услуг гражданам. Максимально возможный общий балл по всем показателям составляет – 100 баллов.

Сравнение всех организаций культуры не может быть объективным, поскольку получателями услуг являются разные группы (возрастные и социальные, отдельные граждане, семьи и т.д.), организации культуры имеют определенную специфику деятельности и разные формы предоставления услуг, законодательно установлены различные критерии оценки качества условий оказания услуг. В связи с этим, наиболее валидному сравнению могут быть подвержены организации не в целом, а по группам:

*1 группа: Театрально-концертные организации*

*2 группа: Библиотеки*

*3 группа: Музеи*

*4 группа: Культурно-просветительские учреждения (Автономное учреждение культуры Вологодской области «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза», Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Центр народной культуры»)*

**Таблица 1**

#### **Итоговый рейтинг организаций культуры по качеству условий оказания услуг**

<b>№</b>	<b>Название организации культуры</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
1	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	97,2	1
2	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Белозерский областной краеведческий музей»	95,2	2
3	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза»	93,7	3

4	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная детская библиотека»	92,5	4
5	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В.Бабушкина»	91,6	5
6	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	90,5	6
7	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодареставрация»	89,3	7
8	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский областной театр кукол «Теремок»	89,3	7
9	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	86,5	8
10	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Центр народной культуры»	83,8	9
11	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная картинная галерея»	83,0	10
12	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский областной театр юного зрителя»	71,9	11
13	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная государственная филармония им. В.А.Гаврилина»	71,7	12
14	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»	69,6	13

**Таблица 1.1**

**Итоговый рейтинг организаций культуры по качеству условий оказания услуг**

<b>№</b>	<b>Театрально-концертные организации</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
1	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский областной театр кукол «Теремок»	89,3	1
2	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский областной театр юного зрителя»	71,9	2
3	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная государственная филармония им. В.А.Гаврилина»	71,7	3
4	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»	69,6	4

Таблица 1.2

## Итоговый рейтинг организаций культуры по качеству условий оказания услуг

№	Библиотеки	Общий балл	Рейтинг
1	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	97,2	1
2	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная детская библиотека»	92,5	2
3	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В.Бабушкина»	91,6	3

Таблица 1.3

## Итоговый рейтинг организаций культуры по качеству условий оказания услуг

№	Музеи	Общий балл	Рейтинг
1	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Белозерский областной краеведческий музей»	95,2	1
2	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	90,5	2
3	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодареставрация» (Усадьба Брянчаниновых)	89,3	3
4	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	86,5	4
5	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная картинная галерея»	83,0	5

Таблица 1.4

## Итоговый рейтинг организаций культуры по качеству условий оказания услуг

№	Название организации культуры	Общий балл	Рейтинг
1	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза»	93,7	1
2	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Центр народной культуры»	83,8	2



**Рейтинг организаций культуры по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К<sup>1</sup>) \***

*\*Максимальный балл по данному критерию составляет 100 баллов.*

**Таблица 2**

№	Название организации культуры	Общий балл	Рейтинг
1	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная детская библиотека»	99,4	1
2	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В.Бабушкина»	99,2	2
3	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский областной театр кукол «Теремок»	98,7	3
4	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Белозерский областной краеведческий музей»	98,6	4
5	Автономное учреждение культуры Вологодской области	97,1	5

	«Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза»		
6	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Центр народной культуры»	91,9	6
7	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная картинная галерея»	89,6	7
8	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	89,5	8
9	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	86,2	9
10	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	85,9	10
11	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная государственная филармония им. В.А.Гаврилина»	83,2	11
12	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»	81,9	12
13	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский областной театр юного зрителя»	78,0	13
14	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологдареставрация»	77,6	14

Анкетированием удалось охватить большое количество получателей услуг БУК ВО «Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В.Бабушкина», однако трудно оценить удовлетворенность информацией, представленной на сайте, т.к. получатели услуг неактивно пользуются ресурсами сети Интернет, в то время как сайт библиотеки достаточно информативен. Необходимо информировать посетителей о возможностях, предоставляемых при помощи официального сайта организации.

На официальном сайте БУК ВО «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» не представлены необходимые нормативные документы.

Затруднена навигация по официальному сайту АУК ВО «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза», раздел «Документы» размещен не в основном меню, а внизу страницы, название раздела напечатано мелким шрифтом.

На официальных сайтах БУК ВО «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник», АУК ВО «Вологдареставрация», БУК ВО «Вологодский областной театр юного зрителя» отсутствует информация по ряду позиций, альтернативная версия сайта для слабовидящих.

#### **Рейтинг организаций культуры по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К<sup>2</sup>) \***

*\*Максимальный балл по данному критерию составляет 100 баллов.*

*По данному критерию в соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ не оценивались: АУК ВО «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр», БОУ ВО «Вологодский областной театр юного зрителя», БОУ ВО «Вологодский областной театр кукол «Теремок», АУК ВО «Вологодская областная государственная филармония им. В.А.Гаврилина»*

Таблица 3

№	Название организации культуры	Общий балл	Рейтинг
1	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодареставрация»	100	1
2	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	100	1
3	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная детская библиотека»	99,7	2
4	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная картинная галерея»	99,7	2
5	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	99,7	2
6	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В.Бабушкина»	99,5	3
7	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	99,3	4
8	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза»	99,2	5
9	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Белозерский областной краеведческий музей»	98,2	6
10	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Центр народной культуры»	94,0	7

Все оцениваемые по данному критерию организации демонстрируют высокие показатели, поскольку в каждом учреждении созданы комфортные условия для предоставления услуг.

**Рейтинг организаций культуры по критерию  
«Доступность услуг для инвалидов» (К<sup>3</sup>) \***

*\*Максимальный балл по данному критерию составляет 100 баллов.*

Таблица 4

№	Название организации культуры	Общий балл	Рейтинг
1	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	94,0	1
2	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский областной театр кукол «Теремок»	80,0	2
3	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Белозерский областной краеведческий музей»	80,0	2
4	Автономное учреждение культуры Вологодской области	73,3	3

	«Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза»		
5	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодареставрация»	69,4	4
6	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	69,3	5
7	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский областной театр юного зрителя»	65,9	6
8	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная детская библиотека»	64,0	7
9	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В.Бабушкина»	61,4	8
10	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная государственная филармония им. В.А.Гаврилина»	60,2	9
11	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»	57,3	10
12	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Центр народной культуры»	48,0	11
13	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	44,0	12
14	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная картинная галерея»	26,9	13

Наиболее высокие значения по данному критерию у следующих организаций: БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых», БУК ВО «Вологодский областной театр кукол «Теремок», БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей».

БУК ВО «Вологодский областной театр кукол «Теремок» для повышения доступности организации использует выездные спектакли, видео-спектакли.

В БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых» планируется приобретение индукционной системы для обеспечения условий доступности для глухих и слабослышащих пользователей, сменной инвалидной коляски. Для пользователей, не имеющих возможности посетить библиотеку, имеется услуга надомный абонемент (книги привозятся на дом после заказа по телефону) и заочный абонемент (книги после заказа по телефону высылаются по почте в ближайшее почтовое отделение различных населенных пунктов области). В учреждении имеется специальный книжный фонд для инвалидов: книги укрупненного шрифта, рельефно-точечного шрифта, аудиокниги на флешкартах, кассетах, дисках, тактильные пособия, компьютерная программа адаптированная для работы на компьютере слепых и слабовидящих Jaws, увеличительное устройство, читающая машина для озвучивания текстов, тифлофлешплееры.

В БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей» имеются оборудованные входные группы (в Музее Белого озера, экспозиции «Белозерск исторический», музей «Русская изба»), выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, расширенные дверные проемы, направляются заявки на финансирование установки лестничного подъемника, имеется возможность предоставления услуги в дистанционном режиме (виртуальные экскурсии).

В ходе исследования выявлен достаточно большой процент инвалидов, не удовлетворенных доступностью АУК ВО «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр». Можно предположить, что это связано с незнанием имеющихся у организации возможностей. Например, о возможности видеть онлайн-запись спектакля в театральную ночь.

АУК ВО «Вологодская областная государственная филармония им. В.А.Гаврилина» имеет низкое значение показателя «Доступность услуг для инвалидов». В ходе устного опроса респонденты указывали на сложность бронирования билетов (нужно ждать ответа, долго по времени, необходима регистрация).

БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека» находится в здании, имеющим историческое значение, тем не менее организации удается обслуживать большое количество посетителей и создавать условия для доступа к предоставляемым услугам инвалидов: приобретено специальное кресло с гусеницами (мобильный лестничный подъемник), предоставлена возможность доставки книги на дом, имеются аудиозаписи фонда. Однако необходимо отметить недостаток площадей организации: некоторые мероприятия собирают до 80 человек, разместить которых негде.

На объектах АУК ВО «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза» возможна установка дополнительной визуальной информации, тактильных обозначений, установка табличек на языке Брайля, установка кнопки вызова. Доступность территории и уличных объектов возможно обеспечить для всех категорий инвалидов. Доступность зданий возможно обеспечить для категорий инвалидов с нарушением зрения, с нарушением слуха и интеллектуальными нарушениями. Для маломобильных категорий посетителей (с нарушениями опорно-двигательного аппарата, передвигающихся на креслах-колясках) доступность зданий может быть обеспечена только с помощью персонала. Необходимо дополнительное финансирование для приобретения мобильных лестничных подъемников, а также для устройства специализированных санитарных комнат. Примерная стоимость мобильного лестничного подъемника 270 тыс.руб. Мероприятия по улучшению доступности для инвалидов проводятся за счет собственных средств учреждения. Ограничена транспортная доступность (можно добраться до данной организации только на личном транспорте или такси, т.к. доступности на общественном транспорте нет).

БУК ВО «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» характеризуется низким уровнем доступности для инвалидов, т.к. находится в здании, которое является памятником архитектуры.

**Рейтинг организаций культуры по критерию  
«Доброжелательность, вежливость работников  
организаций социальной сферы» (К<sup>4</sup>) \***

*\*Максимальный балл по данному критерию составляет 100 баллов.*

*По данному критерию в соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ не оценивались: АУК ВО «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр», БОУ ВО «Вологодский областной театр юного зрителя», БОУ ВО «Вологодский областной театр кукол «Теремок», АУК ВО «Вологодская областная государственная филармония им. В.А.Гаврилина»*

**Таблица 5**

№	Название организации культуры	Общий балл	Рейтинг
1	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области	100	1

	«Вологодская областная специальная библиотека для слепых»		
2	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная детская библиотека»	100	1
3	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная картинная галерея»	99,9	2
4	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодареставрация»	99,8	3
5	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	99,7	4
6	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза»	99,6	5
7	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Белозерский областной краеведческий музей»	99,2	6
8	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	99,1	7
9	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В.Бабушкина»	98,3	8
10	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Центр народной культуры»	91,6	9

Необходимо отметить большое количество благодарностей в адрес АУК ВО «Вологодареставрация», полученных в ходе опроса. Организация востребована, сотрудники отличаются доброжелательностью.

**Рейтинг организаций культуры по критерию  
«Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К<sup>5</sup>) \***

*\*Максимальный балл по данному критерию составляет 100 баллов.*

*По данному критерию в соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ не оценивались: АУК ВО «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр», БОУ ВО «Вологодский областной театр юного зрителя», БОУ ВО «Вологодский областной театр кукол «Теремок», АУК ВО «Вологодская областная государственная филармония им. В.А.Гаврилина»*

**Таблица 6**

<b>№</b>	<b>Название организации культуры</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
1	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	100	1
2	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодареставрация»	100	1
3	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	100	1
4	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Белозерский областной краеведческий музей»	100	1

5	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В.Бабушкина»	99,7	2
6	Автономное учреждение культуры Вологодской области «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза»	99,7	2
7	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная детская библиотека»	99,7	2
8	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная картинная галерея»	99,2	3
9	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	99,1	4
10	Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Центр народной культуры»	93,6	5

## 4.ВЫВОДЫ

Независимая оценка – это составная часть сравнительного анализа, результат которого – создание условий для повышения качества услуг в социальной сфере. Независимая оценка услуг организаций культуры ценна не только своими результатами и рекомендациями, сделанными на их основе, но и отложенными, косвенными эффектами. Среди них улучшение общественного контроля за деятельностью организаций культуры, повышение прозрачности, открытости, доступности услуг для граждан, а, следовательно, и качества условий оказания услуг организациями культуры.

В результате проведенного исследования были выявлены, проанализированы, оценены и представлены характеристики основных показателей отражающих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Вологодской области.

В ходе проведенной оценки не выявлено организаций культуры, где не было бы каких-либо замечаний. В то же время, ответы респондентов свидетельствуют о том, что большинство из них оценивают качество предоставляемых услуг в оцениваемых организациях культуры достаточно высоко.

Анализ собранных материалов выявил наиболее высокий показатель качества предоставления социальных услуг в следующих организациях культуры Вологодской области:

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Белозерский областной краеведческий музей»

Автономное учреждение культуры Вологодской области «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза»

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский областной театр кукол «Теремок»

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная детская библиотека»

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В.Бабушкина»

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»

Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодареставрация»

Исследование показало, что практически всем организациям культуры необходимо повысить уровень доступности организации для инвалидов (обеспечить разумную приспособляемость) с учетом реальных возможностей. Если обеспечить физическую доступность – безбарьерную среду по объективным причинам затруднительно или невозможно, то необходимо повысить уровень доступности за счет использования дистанционных форм работы (он-лайн трансляции мероприятий, виртуальные экскурсии и т.д.). Необходимо обеспечить готовность сотрудников организаций культуры (методическую и психологическую) к взаимодействию с посетителями, с ограниченными возможностями здоровья посредством курсов повышения квалификации, обучающих семинаров. Особенно это важно для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование, сотрудников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Необходимо проверить официальные сайты организаций культуры на соответствие требованиям к наличию информации, которая должна быть размещена на официальном сайте, наличие альтернативной версии сайта для слабовидящих, наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

## 5.РЕКОМЕНДАЦИИ

### **Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание для руководства АУК ВО «Вологдареставрация»:**

- 1.Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
  - дата создания организации культуры;
  - сведения об учредителе (учредителях);
  - решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
  - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
  - информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
  - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.
- 2.Создать альтернативную версию официального сайта для слабовидящих.
- 3.Повысить уровень доступности организации для инвалидов:
  - оборудовать туалеты, поскольку получатели услуг указывали в анкетах следующие недостатки: «туалеты не оборудованы», «улучшить условия туалетов», «туалетов не хватает»;
  - инициировать вопрос об улучшении транспортной доступности организации за счет общественного транспорта;
- 4.Создать условия для дистанционного взаимодействия с получателями услуг:
  - создать раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
  - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

### **Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание для руководства БУК ВО «Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В.Бабушкина»:**

изменить ситуацию, связанную с большим процентом получателей услуг, неудовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (процент удовлетворенных в этом отношении получателей услуг достаточно высок, но на фоне других организаций оказывается низким).

### **Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание для руководства АУК ВО «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»:**

1. Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
  - полное наименование организации;
  - сведения об учредителе (учредителях);
  - фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии);
  - информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
  - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
  - план по улучшению качества работы организации.

2. Повысить уровень доступности организации для инвалидов.
3. Предоставить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание для руководства АУК ВО «Вологодская областная государственная филармония им. В.А.Гаврилина»:**

1. Повысить уровень доступности организации для инвалидов (развитие дистанционных форм, дублирование информации и др.).
2. Разместить на официальном сайте организации информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание для руководства БУК ВО «Вологодский областной театр юного зрителя»:**

1. Разместить на официальном на сайте организации следующую информацию:
  - полное наименование организации;
  - сведения об учредителе (учредителях);
  - свидетельство о государственной регистрации;
  - решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культурыструктура организации культуры;
  - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
  - информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
  - план по улучшению качества работы организации.

Предоставить на сайте техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

2. Создать альтернативную версию официального сайта для слабовидящих.
3. Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг (в ходе интервью получатели услуг отмечали отсутствие питьевой воды).

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание для руководства БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»:**

разместить на официальном на сайте организации положения о филиалах и представительствах.

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание для руководства АУК ВО «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза»:**

разместить на официальном на сайте организации следующую информацию:

- дата создания организации культуры;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание для руководства БУК ВО «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»:**

1. Разместить на официальном на сайте организации следующую информацию:
  - схема проезда;
  - дата создания организации культуры;
  - копия устава;

- свидетельство о государственной регистрации;
- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
- положения о филиалах и представительствах;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
- план по улучшению качества работы организации.

2. Создать альтернативную версию официального сайта для слабовидящих.

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание для руководства БУК ВО «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»:**

разместить на официальном на сайте организации следующую информацию:

- положения о филиалах и представительствах;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Предоставить на сайте техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание для руководства БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»:**

разместить на официальном на сайте организации следующую информацию:

- положения о филиалах и представительствах;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание для руководства БУК ВО «Вологодская областная картинная галерея»:**

1. Разместить на официальном на сайте организации следующую информацию:

- полное наименование;
- копия устава;
- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
- положения о филиалах и представительствах;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

2. Создать альтернативную версию официального сайта для слабовидящих.

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание для руководства БУК ВО «Центр народной культуры»:**

1. Разместить на официальном на сайте организации следующую информацию:

-свидетельство о государственной регистрации;

-информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

-план по улучшению качества работы организации;

-результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

**Параметры и значения показателей  
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы**

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет»	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.1)
				- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов,	1-100 баллов	

	(далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).		(форме), установленным нормативными правовыми актами	размещение которых установлено нормативными правовыми актами		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о	0-100 баллов	100 баллов

	доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K <sup>1</sup> )		1,0				100 баллов Для расчета K <sup>1</sup> пояснения в формуле 6
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг <sup>1</sup>					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
				- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от	по 20 баллов за	

<sup>1</sup> В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);</li> <li>- иные параметры комфортных условий, установленные</li> </ul>	одного до четырех)	каждое условие	Для расчета формула (2.1)
		- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

			ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. <sup>2</sup>	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги <sup>3</sup>	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (2.2)
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
		2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов		

<sup>2</sup> Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).

<sup>3</sup> Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы деятельности устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности. В случае неприменения одного из приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений.

			исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) <sup>3</sup>			
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K <sup>2</sup> )		1,0				100 баллов Для расчета K <sup>2</sup> пояснения в формуле 6
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов,	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1)
- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех)				по 20 баллов за каждое условие		
- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов				100 баллов		

	<p>инвалидов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.</li> </ul>		<p>поручней, расширенных дверных проемов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.</li> </ul>			
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта</li> </ul>	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</li> <li>- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)</li> <li>- наличие пяти и более условий доступности</li> </ul>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2)</p>

	<p>организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>		<p>зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>			
3.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К <sup>3</sup> )		1,0				100 баллов Для расчета К <sup>3</sup> пояснения в формуле 6

4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.1)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.2)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	0-100 баллов	100 баллов

	вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		Для расчета формула (4.3)
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К <sup>4</sup> )		1,0				100 баллов Для расчета К <sup>4</sup> пояснения в формуле 6
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.1)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг	число получателей услуг, удовлетворенных организационными	0-100 баллов	100 баллов

	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). <sup>4</sup>		организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты		Для расчета формула (5.2)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.3)
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K <sup>5</sup> )		1,0				100 баллов Для расчета K <sup>5</sup> пояснения в формуле 6

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания**

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ( $P_{инф}$ ) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$  - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$  - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$  - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ( $P_{дист}$ ) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{дист}$  – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{дист}$  – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ( $P_{дист}$ ) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности

организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» ( $P_{откр\_уд}$ ), определяется по формуле:

$$P_{откр\_уд} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times \mathcal{C}_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{стенд}$  - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{сайт}$  - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\mathcal{C}_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ( $P_{комф.усл}$ ) определяется по формуле:

$$P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{комф}$  – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{комф}$  – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ( $P_{комф.усл}$ ) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги<sup>1</sup> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» ( $P_{ожид}$ ) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{ожид} = \left( C_{ожид} + \frac{Y_{своевр}}{\mathcal{C}_{общ}} \times 100 \right) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{ожид}$  – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания<sup>2</sup>, – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20

баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

$У_{\text{своевр}}$  - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{У_{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ( $P_{\text{комф}_{\text{уд}}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф}_{\text{уд}}} = \frac{У_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$У_{\text{комф}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ( $P_{\text{орг}_{\text{дост}}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг}_{\text{дост}}} = T_{\text{орг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{орг}_{\text{дост}}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{орг}_{\text{дост}}}$  – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{орг}_{\text{дост}}}$  – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ( $P_{\text{орг}_{\text{дост}}}$ ) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной

сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ( $П^{услуг}_{дост}$ ) определяется по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

$Т^{услуг}_{дост}$  – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{услуг}_{дост}$  – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ( $П^{услуг}_{дост}$ ) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ( $П^{дост}_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$П^{дост}_{уд} = \left( \frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$У^{дост}$  - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ( $П^{перв.конт}_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left( \frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$У^{перв.конт}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ( $П^{оказ.услуг}_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left( \frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$У^{оказ.услуг}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации

социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ( $P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$U_{\text{вежл.дист}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ( $P_{\text{реком}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$U_{\text{реком}}$  - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ( $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$U_{\text{орг.усл}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ( $P_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left( \frac{U_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$U_{\text{уд}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на

территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований<sup>5</sup>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации<sup>4</sup>, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

$K_n^m$  – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации<sup>6</sup>, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}}^n)$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{комф.уд}}^n)$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{орг.дост}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{услуг.дост}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дост.уд}}^n)$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт.уд}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг.уд}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист.уд}}^n)$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{орг.усл.уд}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

$S^{ou}$  – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

$S_n^{ou}$  – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

$N^{ou}$  – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы

<sup>5</sup> В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

<sup>6</sup> Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле:  $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$ .

в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, \quad (9)$$

где:

$S^u$  – показатель оценки качества в  $u$ -ом субъекте Российской Федерации;

$S^{ou}$  – показатель оценки качества по  $o$ -й отрасли социальной сферы в  $u$ -м субъекте Российской Федерации;

$Q_u$  – количество отраслей социальной сферы, в которых в  $u$ -ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «в» настоящего пункта .

**БЛАНКИ ДЛЯ ПИСЬМЕННОГО ОПРОСА**

**БЛАНК ОПРОСНОГО ЛИСТА ДЛЯ АНКЕТИРОВАНИЯ ГРАЖДАН, ЯВЛЯЮЩИХСЯ ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ ТЕАТРАЛЬНО-КОНЦЕРТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

<b>Вопрос</b>	<b>Варианты ответа</b>	<b>ВАША ОЦЕНКА</b>
<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		
Удовлетворены ли открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	да/нет	
Удовлетворены ли открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?	да/нет	
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
Имеете ли вы установленную группу инвалидности или являетесь родителем ребенка-инвалида?	да/нет	
Удовлетворены ли вы доступностью услуг в организации? (заполняется респондентами, имеющими инвалидность или с ограниченными возможностями здоровья)	да/нет	

**БЛАНК ОПРОСНОГО ЛИСТА ДЛЯ АНКЕТИРОВАНИЯ ГРАЖДАН, ЯВЛЯЮЩИХСЯ  
ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ (кроме театрально-  
концертных организаций)**

<b>Вопросы</b>	<b>Варианты ответа</b>	<b>ВАША ОЦЕНКА</b>
<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		
Удовлетворены ли открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	да/нет	
Удовлетворены ли открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?	да/нет	
<b>Комфортность предоставления услуг</b>		
Удовлетворены ли вы комфортностью условий предоставления услуг?	да/нет	
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
Имеете ли вы установленную группу инвалидности или являетесь родителем ребенка-инвалида?	да/нет	
Удовлетворены ли вы доступностью услуг в организации? (заполняется респондентами, имеющими инвалидность, людьми с ограниченными возможностями здоровья или являющимися родителями ребенка-инвалида)	да/нет	
<b>Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование (работники справочной, кассиры и т.д.) при непосредственном обращении в организацию?	да/нет	
Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?	да/нет	
Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений/получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?	да/нет	
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
Готовы ли вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	да/нет	
Удовлетворены ли вы графиком работы организации?	да/нет	
Удовлетворены ли вы в целом условиями оказания услуг в организации?	да/нет	

**ПРОТОКОЛ НАБЛЮДЕНИЯ**  
**Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

Название организации	
Показатели	Характеристика имеющихся условий доступности
<b>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</b>	
оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	
выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
сменных кресел-колясок	
специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	

<b>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</b>	
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	
наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	
помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	

**ПРИЛОЖЕНИЕ 5**

**ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ  
(РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ)**

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<i><b>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</b></i>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	+
дата создания организации культуры	+
сведения об учредителе (учредителях)	+
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	+
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+
положения о филиалах и представительствах	-
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<i><b>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</b></i>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
<i><b>Иная информация:</b></i>	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	+
план по улучшению качества работы организации	+
версия сайта для слабовидящих	+

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Великоустюгский  
государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»

<b>Наименование требования /информационного объекта</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	-
дата создания организации культуры	-
сведения об учредителе (учредителях)	+
копия устава	-
свидетельство о государственной регистрации	-
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	-
положения о филиалах и представительствах	-
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-
<b><i>Иная информация:</i></b>	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	+
план по улучшению качества работы организации	-
версия сайта для слабовидящих	-

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Белозерский областной краеведческий музей»

<b>Наименование требования /информационного объекта</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	+
дата создания организации культуры	+
сведения об учредителе (учредителях)	+
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	+
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+
положения о филиалах и представительствах	-
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	+
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	+
<b><i>Иная информация:</i></b>	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	+
план по улучшению качества работы организации	+
версия сайта для слабовидящих	+

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Центр народной культуры»

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	+
дата создания организации культуры	+
сведения об учредителе (учредителях)	+
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	-
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+
положения о филиалах и представительствах	<b>нет</b>
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	+
<b>Иная информация:</b>	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-
план по улучшению качества работы организации	-
версия сайта для слабовидящих	+

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная  
специальная библиотека для слепых»

<b>Наименование требования /информационного объекта</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	+
дата создания организации культуры	+
сведения об учредителе (учредителях)	+
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	+
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+
положения о филиалах и представительствах	-
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	+
<b><i>Иная информация:</i></b>	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	+
план по улучшению качества работы организации	+
версия сайта для слабовидящих	+

Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологдареставрация»  
(Усадьба Брянчаниновых)

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	+
дата создания организации культуры	-
сведения об учредителе (учредителях)	-
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	+
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	-
положения о филиалах и представительствах	+
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	+
<b><i>Иная информация:</i></b>	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-
план по улучшению качества работы организации	+
версия сайта для слабовидящих	-

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная картинная галерея»

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	-
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	+
дата создания организации культуры	+
сведения об учредителе (учредителях)	+
копия устава	-
свидетельство о государственной регистрации	+
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	-
положения о филиалах и представительствах	-
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-
<b><i>Иная информация:</i></b>	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	+
план по улучшению качества работы организации	+
версия сайта для слабовидящих	-

Автономное учреждение культуры Вологодской области «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза»

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	+
дата создания организации культуры	-
сведения об учредителе (учредителях)	+
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	+
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+
положения о филиалах и представительствах	<b>нет</b>
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	+
<b>Иная информация:</b>	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	+
план по улучшению качества работы организации	+
версия сайта для слабовидящих	+

Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная  
государственная филармония  
им. В.А.Гаврилина»

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<i><b>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</b></i>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	+
дата создания организации культуры	+
сведения об учредителе (учредителях)	+
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	+
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+
положения о филиалах и представительствах	<b>нет</b>
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<i><b>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</b></i>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	+
<i><b>Иная информация:</b></i>	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	+
план по улучшению качества работы организации	+
версия сайта для слабовидящих	+

Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</b>	
полное наименование	-
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	+
дата создания организации культуры	+
сведения об учредителе (учредителях)	-
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	+
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+
положения о филиалах и представительствах	<b>нет</b>
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	-
<b>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	+
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-
<b>Иная информация:</b>	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-
план по улучшению качества работы организации	-
версия сайта для слабовидящих	+

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский областной театр юного зрителя»

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i>	
полное наименование	-
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	+
дата создания организации культуры	+
сведения об учредителе (учредителях)	-
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	-
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	-
положения о филиалах и представительствах	<b>нет</b>
структура организации культуры	-
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	+
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-
<i>Иная информация:</i>	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	+
план по улучшению качества работы организации	-
версия сайта для слабовидящих	-

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодский областной театр кукол «Теремок»

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	+
дата создания организации культуры	+
сведения об учредителе (учредителях)	+
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	+
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+
положения о филиалах и представительствах	<b>нет</b>
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	+
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	+
<b><i>Иная информация:</i></b>	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	+
план по улучшению качества работы организации	-
версия сайта для слабовидящих	+

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная детская библиотека»

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	+
дата создания организации культуры	+
сведения об учредителе (учредителях)	+
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	+
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+
положения о филиалах и представительствах	<b>нет</b>
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	+
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	+
<b><i>Иная информация:</i></b>	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	+
план по улучшению качества работы организации	+
версия сайта для слабовидящих	-

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная  
универсальная научная библиотека  
им. И.В.Бабушкина

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	+
дата создания организации культуры	+
сведения об учредителе (учредителях)	+
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	+
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+
положения о филиалах и представительствах	+
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	+
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	+
<b><i>Иная информация:</i></b>	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	+
план по улучшению качества работы организации	+
версия сайта для слабовидящих	+

Количество информации, размещенной на информационных стендах организаций культуры

	Режим работы	Информация о мероприятиях/афиша	Перечень услуг. Тарифы на услуги	Перечень категорий граждан, имеющих право на посещение мероприятий по льготным тарифам	Информация о нахождении книги отзывов
БУК ВО Вологодский областной театр кукол «Теремок»	+	+	+	+	+
АУК ВО Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»	+	+	+	+	+
БУК ВО «Вологодский областной театр юного зрителя»	+	+	+	-	-
АУК ВО «Вологодская областная государственная филармония им. В.А.Гаврилина»	+	+	-	+	-
БУК ВО ВОУНБ им. И.В.Бабушкина	+	+	+	б/пл	+
БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека»	+	+	+	б/пл	+
БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	+	+	+	б/пл	+
АУК ВО «Вологдареставрация»	+	+	+	+	+
БУК ВО «Вологодская областная картинная галерея»	+	+	+	+	-
БУК ВО «Белозерский областной краеведческий	+	+	+	+	+

музей»					
БУК ВО «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	+	+	+	+	+
БУК ВО «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	+	+	+	+	+
БУК ВО Центр народной культуры	+	+	+	б/пл	+
АУК ВО «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза»	+	+	+	+	+

**Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование**

	Аонентский номер телефона	Адрес электронной почты	Электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
БУК ВО Вологодский областной театр кукол «Теремок»	+	+	+	-	+
АУК ВО Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»	+	+	+	-	-
БУК ВО «Вологодский областной театр юного зрителя»	+	+	+	-	-
АУК ВО «Вологодская областная государственная филармония им. В.А.Гаврилина»	+	+	-	-	+
БУК ВО ВОУНБ им. И.В.Бабушкина	+	+	+	-	+
БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека»	+	+	+	-	+
БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	+	+	+	-	+
АУК ВО	+	+	+	-	-

«Вологдареставрация»					
БУК ВО «Вологодская областная картинная галерея»	+	+	+	-	+
БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»	+	+	+	-	+
БУК ВО «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	+	+	+	-	-
БУК ВО «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	+	+	+	-	+
БУК ВО Центр народной культуры	+	+	+	+	+
АУК ВО «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза»	+	+	+	-	+

«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К<sup>1</sup>)

Учреждение культуры	Показатели и результаты их оценки								
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы)			1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).			1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
	1.1.1. Стенды	1.1.2. Сайт	Итого по показателю 1.1.	1.2.1. Дистанционные способы связи	Итого по показателю 1.2.	1.3.1. Стенд_удовлетворенность	1.3.2. Сайт_удовлетворенность	Итого по показателю 1.3.	Итого по критерию 1
БУК ВО Вологодский областной театр кукол «Теремок»	5	29	97,1	4	100	586	584	99	98,7
АУК ВО Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»	5	24	82,8	3	60	668	655	97,8	81,9
БУК ВО «Вологодский областной театр юного зрителя»	3	21	68,5	3	60	492	495	98,7	78,0
АУК ВО «Вологодская областная	3	29	91,4	3	60	682	664	94,5	83,2

государственная филармония им. В.А.Гаврилина»									
БУК ВО ВОУНБ им. И.В.Бабушкина	5	30	100	4	100	827	812	98,1	99,2
БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека»	5	30	100	5	100	220	214	98,6	99,4
БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	5	28	94,2	3	60	111	111	100	86,2
АУК ВО «Вологодареставрация»	5	23	80	3	60	207	185	89,0	77,6
БУК ВО «Вологодская областная картинная галерея»	4	21	71,4	4	100	478	457	95,6	89,6
БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»	5	29	97,1	4	100	177	175	98,8	98,6
БУК ВО «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	5	28	94,2	3	60	791	805	99,1	85,9

БУК ВО «Великоустюгский государственный историко- архитектурный и художественный музей- заповедник»	5	18	65,7	4	100	443	445	99,7	89,5
БУК ВО Центр народной культуры	5	26	88,5	5	100	87	90	88,5	91,9
АУК ВО «Культурно- просветительский центр «Дом Деда Мороза»	5	28	94,2	4	100	684	682	97,1	97,1

«Комфортность условий предоставления услуг» (К<sup>2</sup>)

Название организации	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)									Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого по критерию К <sup>2</sup>
	зона отдыха	навигация	вода	санит-гиг. пом	санит. сост.	трансп. дост	запись	иные	Итого		
БУК ВО «ВОУНБ им. И.В.Бабушкина	-	-	-	20	20	20	20	20	100	99,1	99,5
АУК ВО «Вологодареставрация»	-	20	20	20	20	20	20	-	100	100	100
БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека»	20			20	20	20	20		100	99,5	99,7
БУК ВО «Вологодская областная картинная галерея»	-	20	-	20	20	20	20	-	100	99,5	99,7
БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»	20	20	20	20	20	20	20	20	100	95,5	98,2
АУК ВО «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза»	20	20	20	20	20	20	20	-	100	98,4	99,2
БУК ВО «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	20	20	-	20	20	20	20	-	100	99,5	99,7

БУК ВО «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	20	20	-	20	20	20	20	20	100	98,7	99,3
БУК ВО Центр народной культуры»	20	20	-	20	20	20	20	-	100	88	94,0
БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	20	20	20	20	20	20	20	20	100	100	100

«Доступность услуг для инвалидов» (К<sup>3</sup>)

Название организации	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений						3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими						Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итого по критерию К <sup>3</sup>	
	Пандусы	Стоянки	Лифты, поручни, проемы	Сменные кресла-коляски	Спец. оборуд. сан-гиг пом.	Итого	Дубл. инф.	Брайль	Сурдопереводчик	Альт. версия сайта	Обучение сотрудников	Дистформы			Итого
БУК ВО Вологодский областной театр кукол «Теремок»	20	-	20	-	20	60	20	-	-	20	20	20	80	100	80,0
АУК ВО «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»	20	-	20	-	-	40	-	-	-	-	20	20	40	84,6	57,3
БУК ВО «ВОУНБ им. И.В.Бабушкина	20	-	20	-	20	60	-	-	-	20	20	-	40	91,5	61,4
АУК ВО «Вологдареставрация»	-	20	20	-	-	60	20	20	-	-	-	20	60	91,6	69,4
БУК ВО «Вологодская областная	20	-	20	20	-	60	-	-	-	-	20	20	40	100	64,0

детская библиотека»															
БУК ВО «Вологодская областная картинная галерея»	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	0	89,7	26,9
БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»	20	20	20	-	-	60	20	-	-	20	20	20	80	100	80,0
АУК ВО «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза»	20	20	20	-	-	60	20	20	20	20	-	-	80	77,7	73,3
БУК ВО «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	20	-	-	-	-	20	-	-	-	-	20	-	20	100	44,0
БУК ВО «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	20	-	20	-	20	60	-	-	-	20	20	20	60	91,2	69,3
БУК ВО «Вологодский областной театр юного зрителя»	20	20	20	-	20	80	-	20	-	-	-	20	40	86,6	65,9
АУК ВО «Вологодская областная государственная филармония»	20	20	20	-	20	80	-	-	-	20	20	-	40	67,5	60,2

им. В.А.Гаврилина»															
БУК ВО Центр народной культуры»	-	-	-	-	-	0	20	-	-	20	20	-	60	80	48,0
БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	20	20	20	-	20	80	20	20	-	20	20	20	100	100	94,0

**«Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К<sup>4</sup>)**

Название организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих <u>первичный контакт</u> и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих <u>непосредственное оказание услуги</u> при обращении в организацию социальной сферы	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого по критерию К <sup>4</sup>
БУК ВО «ВОУНБ им. И.В.Бабушкина»	99,2	98,6	96,2	98,3
АУК ВО «Вологодареставрация»	99,5	100	100	99,8
БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека»	100	100	100	100
БУК ВО «Вологодская областная картинная галерея»	100	100	99,7	99,9
БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»	98,0	100	100	99,2
БУК ВО «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	99,5	100	99,7	99,7
АУК ВО «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза»	99,7	99,5	99,8	99,6
БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	100	100	100	100
БУК ВО «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	98,6	100	98,3	99,1
БУК ВО Центр народной культуры»	88,0	94,0	94,0	91,6

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К<sup>5</sup>)

Название организации	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Итого по критерию К <sup>5</sup>
БУК ВО «Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В.Бабушкина»	99,6	100	99,8	99,7
Автономное учреждение культуры Вологодской области «Вологдареставрация»	100	100	100	100
Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная детская библиотека»	100	100	99,5	99,7
БУК ВО «Вологодская областная картинная галерея»	97,9	100	99,7	99,2
БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»	100	100	100	100
АУК ВО «Культурно-просветительский	99,0	100	100	99,7

центр «Дом Деда Мороза»				
БУК ВО «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	100	100	100	100
БУК ВО Центр народной культуры»	92,0	100	92,0	93,6
БУК ВО «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	99,0	99,8	99,0	99,1
БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	100	100	100	100

**Сводные данные по всем показателям (рейтинг)**

Учреждение культуры	Показатели и результаты их оценки					ИТОГО
	«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К <sup>1</sup> )	«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К <sup>2</sup> )	«Доступность услуг для инвалидов» (К <sup>3</sup> )	«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» (К <sup>4</sup> )	«Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К <sup>5</sup> )	
БУК ВО Вологодский областной театр кукол «Теремок»	98,7	-	80,0	-	-	89,3
АУК ВО «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»	81,9	-	57,3	-	-	69,6
БУК ВО «Вологодский областной театр юного зрителя»	78,0	-	65,9	-	-	71,9
АУК ВО «Вологодская областная государственная филармония им. В.А.Гаврилина»	83,2	-	60,2	-	-	71,7
БУК ВО ВОУНБ им. И.В.Бабушкина	99,2	99,5	61,4	98,6	99,7	91,6
БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека»	99,4	99,7	64,0	100	99,7	92,5
БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	86,2	100	100	100	100	97,2
АУК ВО «Вологодская областная картинная галерея»	77,6	100	69,4	99,8	100	89,3
БУК ВО «Вологодская областная картинная галерея»	89,6	99,7	26,9	99,9	99,2	83,0
БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»	98,6	98,2	80	99,2	100	95,2
БУК ВО «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	85,9	99,3	69,3	99,1	99,1	90,5
БУК ВО «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	89,5	99,7	44,0	99,7	100	86,5
БУК ВО Центр народной культуры»	91,9	94,0	48,0	91,6	93,6	83,8
АУК ВО «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза»	97,1	99,2	73,3	99,6	99,7	93,7

## Сводные данные по всем показателям (рейтинг по месту)

№ п/п	Учреждение культуры	Показатели и результаты их оценки					ИТОГО
		«Открытость и доступность информации организации социальной сферы» (К <sup>1</sup> )	«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К <sup>2</sup> )	«Доступность услуг для инвалидов» (К <sup>3</sup> )	«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» (К <sup>4</sup> )	«Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К <sup>5</sup> )	
1.	БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	86,2	100	100	100	100	97,2
2.	БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»	98,6	98,2	80	99,2	100	95,2
3.	АУК ВО «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза»	97,1	99,2	73,3	99,6	99,7	93,7
4.	БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека»	99,4	99,7	64,0	100	99,7	92,5
5.	БУК ВО ВОУНБ им. И.В.Бабушкина	99,2	99,5	61,4	98,6	99,7	91,6
6.	БУК ВО «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	85,9	99,3	69,3	99,1	99,1	90,5
7.	БУК ВО Вологодский областной театр кукол «Теремок»	98,7	-	80,0	-	-	89,3
8.	АУК ВО «Вологодареставрация»	77,6	100	69,4	99,8	100	89,3
9.	БУК ВО «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	89,5	99,7	44,0	99,7	100	86,5
10.	БУК ВО Центр народной культуры»	91,9	94,0	48,0	91,6	93,6	83,8
11.	БУК ВО «Вологодская областная картинная галерея»	89,6	99,7	26,9	99,9	99,2	83,0
12.	БУК ВО «Вологодский областной театр юного зрителя»	78,0	-	65,9	-	-	71,9
13.	АУК ВО «Вологодская областная государственная филармония им. В.А.Гаврилина»	83,2	-	60,2	-	-	71,7
14.	АУК ВО «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»	81,9	-	57,3	-	-	69,6



