



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с
30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Аналитический отчет по результатам проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) культуры
Тюменской области

Тюмень, 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Интерпретация и обобщение полученных данных.....	3
Территориальные и иные особенности деятельности организаций (учреждений) культуры Тюменской области.....	32
Интегральная оценка качества работы организаций (учреждений) культуры Тюменской области	43
Ранжированный итоговый рейтинг организаций (учреждений) культуры Тюменской области	48
Предложения по повышению качества работы организаций (учреждений) культуры Тюменской области	49
Приложение 1. Порядок расчета показателей и критериев,.....	65
характеризующих общие критерии оценки качества.....	65
Приложение 2. Инструментарий независимой оценки.....	79

Интерпретация и обобщение полученных данных

Для выявления качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) культуры Тюменской области проведена независимая оценка.

Все работы выполнены в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 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 РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- перечнем учреждений, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры Тюменской области (протокол от 13.11.2020 № 3), прилагаемым к Техническому заданию.

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;
- 5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества, опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек (таблица 1). Все работы по проведению независимой оценки проведены удаленно, при помощи специализированного сервиса «Тестограф».

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Объем выборочной совокупности	Количество респондентов, принявших участие в опросе	Процент ответивших от общего количества респондентов	Количество посещений в 2020 г. (тыс. чел.)
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	600	708	3,62	246,617
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	600	611	3,12	583,028
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	600	600	3,07	277,580

4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	600	600	3,07	157,672
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	600	657	3,36	74,486
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	450	575	2,94	47,023
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	450	455	2,32	25,861
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	600	601	3,07	79,514
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	600	621	3,17	733,911
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	450	450	2,30	24,597
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	450	450	2,30	48,327
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	600	709	3,62	63,617
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	600	646	3,30	364,649
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	600	735	3,75	216,892
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	450	556	2,84	36,148
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	600	825	4,21	127,981
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	600	754	3,85	107,697
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	600	666	3,40	127,458
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	600	603	3,08	191,951
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	600	600	3,07	126,910
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	600	684	3,49	191,778
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	600	651	3,33	435,482

23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	600	646	3,30	76,333
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	450	540	2,76	41,568
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	600	807	4,12	83,136
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	600	629	3,21	69,963
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	600	617	3,15	54,742
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	450	528	2,70	46,360
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	600	1064	5,44	78,344
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	600	987	5,04	301,935
Общее количество респондентов – 19575 человек					

Результаты независимой оценки в разрезе показателей

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. По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

№ п/п	Организация	Количество информационных объектов на стенде (max 10)	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте (max 13)	Информативность сайта	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	10	100	13	100	100
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	10	100	13	100	100
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	9	90,0	13	100	95,0
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	9	90,0	13	100	95,0
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	10	100	13	100	100
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	9	90,0	13	100	95,0
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	10	100	13	100	100
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	10	100	13	100	100
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	10	100	13	100	100
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	10	100	13	100	100
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	8	80,0	13	100	90,0
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	10	100	13	100	100
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	9	90,0	13	100	95,0
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	10	100	12	92,3	96,2
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	10	100	13	100	100

16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	10	100	13	100	100
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	6	60,0	13	100	80,0
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	10	100	13	100	100
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	10	100	13	100	100
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	10	100	13	100	100
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	10	100	13	100	100
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	10	100	13	100	100
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	10	100	13	100	100
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	9	90,0	13	100	95,0
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	6	60,0	13	100	80,0
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	10	100	12	92,3	96,2
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	10	100	13	100	100
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	10	100	13	100	100
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	10	100	13	100	100
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	10	100	13	100	100

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

№ п/п	Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	Анкета оценки качества оказания услуг или ссылка на нее*	Итоговый балл

1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	+	+	+	-	+	100
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	+	+	+	-	+	100
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	+	+	+	-	-	90
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	+	+	+	-	-	90
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	+	+	+	-	-	90
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	+	+	+	-	-	90
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	+	+	+	-	-	90
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	+	+	+	-	-	90
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	+	+	+	-	+	100
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	+	+	+	-	-	90
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	+	+	+	-	+	100
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	+	+	+	-	+	100
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	+	+	+	-	+	100
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	+	+	+	-	+	100
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	+	+	+	-	+	100
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	+	+	+	+	+	100
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	+	+	+	-	+	100
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	+	+	+	-	+	100
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	+	+	+	+	+	100
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	+	+	+	+	+	100
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	+	+	+	+	+	100
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	+	+	+	+	+	100
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	+	+	+	+	+	100
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	+	+	+	-	+	100
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	+	+	+	-	+	100
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	+	+	+	-	-	90
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	+	+	+	-	+	100
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	+	+	+	-	+	100
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	+	+	+	-	+	100
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	+	+	+	-	+	100

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

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 соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия

рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

№ п/п	Организация	Количество оцененных стенд	Кол-во отзывов	Баллы по стенду	Количество оцененных сайтов	Кол-во отзывов	Баллы по сайту	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	613	594	96,9	660	632	95,8	96,3
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	523	511	97,7	427	400	93,7	95,7
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	516	510	98,8	552	538	97,5	98,2
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	518	460	88,8	464	432	93,1	91,0
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	598	597	99,8	566	563	99,5	99,7
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	554	546	98,6	496	489	98,6	98,6
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	444	442	99,5	427	425	99,5	99,5
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	511	502	98,2	497	487	98,0	98,1
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	546	544	99,6	534	527	98,7	99,2
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	289	287	99,3	288	282	97,9	98,6
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	415	407	98,1	407	395	97,1	97,6
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	573	564	98,4	550	543	98,7	98,6
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	564	558	98,9	551	548	99,5	99,2
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	719	718	99,9	719	715	99,4	99,7
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	556	555	99,8	556	554	99,6	99,7
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	749	746	99,6	767	765	99,7	99,7
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	681	677	99,4	671	667	99,4	99,4
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	603	586	97,2	598	585	97,8	97,5

19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	603	601	99,7	601	601	100	99,8
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	561	555	98,9	518	512	98,8	98,9
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	659	657	99,7	635	631	99,4	99,5
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	593	592	99,8	577	576	99,8	99,8
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	520	520	100	524	524	100	100
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	502	492	98,0	400	392	98,0	98,0
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	741	727	98,1	680	666	97,9	98,0
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	585	575	98,3	519	513	98,8	98,6
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	512	497	97,1	455	438	96,3	96,7
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	512	508	99,2	435	431	99,1	99,1
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	1033	1025	99,2	1006	997	99,1	99,2
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	921	918	99,7	855	851	99,5	99,6

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг. В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

№ п/п	Организация	Н а л и ч и е к о м ф о р т н о й з о н ы о т д ы х а	Н а л и ч и е и п о н я т н о с т ь н а в и г а ц и и в н у т р и о р г а н и з а ц и и	Н а л и ч и е и д о с т у п н о с т ь п и т ь е в о й в о д ы	Н а л и ч и е и д о с т у п н о с т ь с а н и т а р н о - г и г и е н и ч е с к и х п о м е щ е н и й	С а н и т а р н о е с о с т о я н и е п о м е щ е н и й	В о з м о ж н о с т ь б р о н и р о в а н и я / з а п и с и	И т о г о в ы й б а л л
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	+	+	+	+	+	+	100
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	+	+	+	+	+	+	100
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	+	+	+	+	+	+	100
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	+	+	+	+	+	+	100
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	+	+	+	+	+	+	100
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	+	+	+	+	+	+	100
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	+	+	+	+	+	+	100

8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	+	+	+	+	+	+	100
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	+	+	+	+	+	+	100
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	+	+	+	+	+	+	100
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	+	+	+	+	+	+	100
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	+	+	+	+	+	+	100
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	+	+	+	+	+	+	100
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	+	+	+	+	+	+	100
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	+	+	+	+	+	+	100
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	+	+	+	+	+	+	100
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	+	+	-	+	+	+	100
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	+	+	+	+	+	+	100
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	+	+	+	+	+	+	100
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	+	+	+	+	+	+	100
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	+	+	+	+	+	+	100
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	+	+	+	+	+	+	100
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	+	+	+	+	+	+	100
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	+	+	+	+	+	+	100
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	+	+	+	+	+	+	100
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	+	+	+	+	+	+	100
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	+	+	+	+	+	+	100
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	+	+	+	+	+	+	100
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	+	+	+	+	+	+	100
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	+	+	+	+	+	+	100

2.2 *Время ожидания предоставления услуги.* В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях культуры показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3.**

2.3 *Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.* В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	708	677	95,6
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	611	586	95,9
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	600	581	96,8
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	600	369	61,5
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	657	637	97,0
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	575	513	89,2
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	455	452	99,3
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	601	485	80,7
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	621	603	97,1
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	450	435	96,7
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	450	426	94,7
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	709	688	97,0
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	646	605	93,7
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	735	729	99,2
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	556	556	100
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	825	820	99,4
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	754	741	98,3
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	666	647	97,1
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	603	600	99,5
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	600	589	98,2
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	684	669	97,8
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	651	645	99,1
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	646	643	99,5
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	540	505	93,5
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	807	748	92,7
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	629	557	88,6
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	617	584	94,7
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	528	500	94,7

29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	1064	1027	96,5
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	987	953	96,6

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

№ п/п	Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автомобилей спортивных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие специальных ноудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	+	+	+	+	100
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	+	+	+	+	100
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	+	-	+	-	60
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	-	+	+	-	40
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	+	+	+	-	60
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	+	+	+	-	60

7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	+	+	+	+	+	100
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	+	+	+	-	-	60
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	+	+	+	-	+	80
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	+	+	+	+	-	80
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	+	-	+	-	+	60
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	+	+	+	-	+	80
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	+	-	+	-	-	40
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	+	+	+	-	-	60
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	+	+	+	-	+	80
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	+	+	+	-	+	80
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	-	-	+	-	-	20
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	+	+	+	+	+	100
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	+	-	+	+	+	80
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	+	+	+	+	+	100
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	+	-	+	+	+	80
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	+	+	+	+	+	100
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	+	+	+	+	+	100
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	+	+	+	+	-	80
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	+	+	+	-	+	80
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	+	+	+	+	+	100
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	+	+	+	+	+	100
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	+	-	+	+	+	80
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	+	+	+	+	+	100
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	+	-	+	-	-	40

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное**

значение баллов по данному критерию – 100. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

№ п/п	Организация	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефной точечной шрифтовой Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими специальное обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	+	+	+	+	+	+	100
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	+	+	+	+	+	+	100
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	+	+	+	+	+	+	100
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	+	-	-	+	-	+	60
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	-	-	+	+	+	+	80
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	-	-	+	+	+	+	80
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	+	+	+	+	+	+	100
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	-	+	+	+	+	+	100
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	+	+	+	+	+	+	100
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	+	+	+	+	+	+	100

11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	+	+	+	+	+	+	100
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	+	+	+	+	+	+	100
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	+	-	+	+	+	+	100
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	-	+	+	+	+	+	100
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	+	-	+	+	+	+	100
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	+	-	+	+	+	+	100
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	+	-	+	+	+	+	100
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	+	+	+	+	+	+	100
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	+	+	+	+	+	+	100
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	+	+	+	+	+	+	100
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	+	+	+	+	+	+	100
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	+	+	+	+	+	+	100
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	+	+	+	+	+	+	100
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	-	-	-	+	+	+	60
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	+	+	-	+	+	+	100
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	+	+	+	+	+	+	100
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	+	+	+	+	+	+	100
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	+	+	+	+	+	+	100
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	+	+	+	+	+	+	100
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	-	-	+	+	+	+	80

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов. В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество отзывов	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	71	66	93,0
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	56	52	92,9
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	91	88	96,7
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	106	96	90,6
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	47	44	93,6
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	54	49	90,7
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	49	47	95,9
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	113	108	95,6
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	97	93	95,9
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	17	13	76,5
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	45	45	100
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	107	83	77,6
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	129	121	93,8
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	96	86	89,6
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	506	506	100
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	90	85	94,4
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	318	318	100
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	119	113	95,0
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	55	52	94,5
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	105	101	96,2
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	166	155	93,4
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	110	109	99,1
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	61	61	100
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	82	82	100
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	220	215	97,7
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	63	59	93,7
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	80	75	93,8
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	144	142	98,6

29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	499	480	96,2
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	218	208	95,4

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации 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 соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	708	685	96,8
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	611	602	98,5
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	600	573	95,5
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	600	530	88,3
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	657	655	99,7
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	575	560	97,4
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	455	453	99,6
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	601	552	91,8
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	621	617	99,4
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	450	446	99,1
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	450	438	97,3
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	709	698	98,4
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	646	642	99,4
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	735	732	99,6

15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	556	555	99,8
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	825	822	99,6
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	754	750	99,5
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	666	651	97,7
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	603	601	99,7
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	600	600	100
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	684	678	99,1
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	651	648	99,5
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	646	644	99,7
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	540	533	98,7
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	807	783	97,0
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	629	618	98,3
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	617	584	94,7
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	528	525	99,4
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	1064	1051	98,8
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	987	956	96,9

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	708	689	97,3
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	611	607	99,3
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	600	575	95,8
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	600	563	93,8
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	657	653	99,4
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	575	565	98,3
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	455	454	99,8
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	601	575	95,7
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	621	620	99,8
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	450	447	99,3
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	450	438	97,3
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	709	695	98,0
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	646	645	99,8
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	735	733	99,7
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	556	555	99,8
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	825	825	100
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	754	752	99,7
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	666	651	97,7
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	603	602	99,8
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	600	597	99,5
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	684	682	99,7
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	651	650	99,8
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	646	644	99,7
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	540	534	98,9
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	807	787	97,5
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	629	619	98,4
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	617	595	96,4

28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	528	524	99,2
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	1064	1049	98,6
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	987	981	99,4

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	539	532	98,7
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	383	377	98,4
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	459	451	98,3
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	383	376	98,2
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	595	592	99,5
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	482	475	98,5
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	414	413	99,8
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	514	507	98,6
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	528	528	100
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	170	168	98,8
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	378	362	95,8
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	543	534	98,3
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	576	575	99,8

14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	702	702	100
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	556	556	100
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	773	771	99,7
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	666	663	99,5
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	424	419	98,8
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	600	599	99,8
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	467	461	98,7
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	599	597	99,7
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	587	587	100
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	535	534	99,8
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	385	382	99,2
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	666	653	98,0
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	497	494	99,4
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	395	390	98,7
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	433	432	99,8
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	996	990	99,4
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	857	857	100

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания
услуг

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	708	693	97,9
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	611	598	97,9
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	600	586	97,7
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	600	477	79,5
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	657	652	99,2
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	575	566	98,4
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	455	454	99,8
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	601	566	94,2
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	621	620	99,8
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	450	450	100
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	450	422	93,8
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	709	689	97,2
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	646	645	99,8
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	735	732	99,6
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	556	555	99,8
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	825	824	99,9

17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	754	748	99,2
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	666	649	97,4
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	603	600	99,5
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	600	593	98,8
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	684	682	99,7
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	651	651	100
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	646	644	99,7
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	540	528	97,8
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	807	774	95,9
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	629	604	96,0
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	617	599	97,1
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	528	518	98,1
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	1064	1044	98,1
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	987	976	98,9

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	708	680	96,0
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	611	587	96,1
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	600	580	96,7
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	600	483	80,5

5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	657	648	98,6
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	575	560	97,4
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	455	450	98,9
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	601	563	93,7
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	621	615	99,0
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	450	450	100
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	450	446	99,1
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	709	696	98,2
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	646	631	97,7
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	735	733	99,7
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	556	555	99,8
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	825	817	99,0
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	754	749	99,3
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	666	649	97,4
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	603	602	99,8
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	600	591	98,5
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	684	679	99,3
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	651	648	99,5
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	646	643	99,5
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	540	524	97,0
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	807	770	95,4
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	629	603	95,9
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	617	591	95,8
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	528	513	97,2
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	1064	1044	98,1
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	987	975	98,8

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	708	697	98,4
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	611	604	98,9
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	600	586	97,7
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	600	515	85,8
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	657	654	99,5
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	575	567	98,6
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	455	455	100
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	601	574	95,5
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	621	619	99,7
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	450	450	100
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	450	422	93,78
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	709	699	98,59
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	646	643	99,54
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	735	733	99,73
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	556	555	99,82
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	825	825	100
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	754	750	99,5
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	666	655	98,3
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	603	602	99,8
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	600	597	99,5
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	684	682	99,7
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	651	650	99,8
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	646	644	99,7
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	540	532	98,5
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	807	777	96,3
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	629	601	95,5
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	617	597	96,8

28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	528	520	98,5
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	1064	1048	98,5
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	987	977	99,0

Территориальные и иные особенности деятельности организаций (учреждений) культуры Тюменской области

В рамках проведения независимой оценки, в соответствии с утвержденным перечнем показателей в организациях (учреждениях) культуры Тюменской области, выявлен ряд недостатков, а именно:

Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе анализа информационных стендов

№ п/п	Учреждение	Недостатки по информационным стендам учреждений
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	-
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	-
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	Отсутствуют результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	Отсутствуют результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	-
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	Отсутствуют результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	-
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	-
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	-
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	-
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	Отсутствующая информация: Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных

		правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги; Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	-
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	Отсутствуют результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	-
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	-
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	-
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	Отсутствующая информация: Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии); Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	-
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	-
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	-
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	-
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	-
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	-
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	Отсутствуют дата создания организации культуры, сведения об

		учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей.
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	Отсутствующая информация: Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги; Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	-
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	-
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	-
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	-
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	-

Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе контент-анализа официальных сайтов

№ п/п	Учреждение	Недостатки по официальным сайтам учреждений
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	-
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	-
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	-
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	-

5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	-
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	-
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	-
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	-
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	-
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	-
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	-
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	-
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	-
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	Отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	-
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	-
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	-
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	-
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	-
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно- досуговый центр»	-
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	-
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	-
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	-
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	-
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	-
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	Отсутствуют результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	-
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	-

29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	-
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	-

Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе изучения дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, размещенных на официальных сайтах

№ п/п	Учреждение	Отсутствующие способы обратной связи
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	Раздел «Часто задаваемые вопросы».
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	Раздел «Часто задаваемые вопросы».
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	Раздел «Часто задаваемые вопросы»; Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты или функционирующей ссылки на нее).
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	Раздел «Часто задаваемые вопросы»; Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты или функционирующей ссылки на нее).
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	Раздел «Часто задаваемые вопросы»; Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты или функционирующей ссылки на нее).
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	Раздел «Часто задаваемые вопросы»; Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты или функционирующей ссылки на нее).
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	Раздел «Часто задаваемые вопросы»; Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты или функционирующей ссылки на нее).
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	Раздел «Часто задаваемые вопросы»; Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты или функционирующей ссылки на нее).
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	Раздел «Часто задаваемые вопросы».
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	Раздел «Часто задаваемые вопросы»; Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты или функционирующей ссылки на нее).

11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	Раздел «Часто задаваемые вопросы».
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	Раздел «Часто задаваемые вопросы».
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	Раздел «Часто задаваемые вопросы».
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	Раздел «Часто задаваемые вопросы».
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	Раздел «Часто задаваемые вопросы».
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	-
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	Раздел «Часто задаваемые вопросы».
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	Раздел «Часто задаваемые вопросы».
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	-
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	-
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	-
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	-
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	-
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	Раздел «Часто задаваемые вопросы».
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	Раздел «Часто задаваемые вопросы».
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	Раздел «Часто задаваемые вопросы»; Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты или функционирующей ссылки на нее).
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	Раздел «Часто задаваемые вопросы».
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	Раздел «Часто задаваемые вопросы».
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	Раздел «Часто задаваемые вопросы».
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	Раздел «Часто задаваемые вопросы».

Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе изучения комфортности условий оказания услуг

№ п/п	Учреждение	Недостатки по комфортности условий предоставления услуг
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	-
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	-

3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	-
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	-
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	-
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	-
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	-
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	-
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	-
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	-
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	-
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	-
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	-
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	-
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	-
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	-
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	Отсутствует питьевая вода.
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	-
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	-
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	-
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	-
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	-
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	-
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	-
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	-
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	-
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	-
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	-
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	-

30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	-
----	---	---

Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе изучения доступности среды/услуг для инвалидов

№ п/п	Учреждение	Недостатки по доступности услуг для инвалидов
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	-
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	-
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	Отсутствуют: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; Сменные кресла-коляски.
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	Отсутствуют: Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); Сменные кресла-коляски; Специальное оборудованные санитарно-гигиенические помещения; 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); Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации.
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	Отсутствуют: Сменные кресла-коляски; Специальное оборудованные санитарно-гигиенические помещения; Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки и т. п.); Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	Отсутствуют: Сменные кресла-коляски; Специальное оборудованные санитарно-гигиенические помещения; Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

		(аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки и т. п.); Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	-
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	Отсутствуют: Сменные кресла-коляски; Специальное оборудованные санитарно-гигиенические помещения; Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки и т. п.).
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	Отсутствуют сменные кресла-коляски.
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	Отсутствуют специальное оборудованные санитарно-гигиенические помещения.
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	Отсутствуют: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; Сменные кресла-коляски.
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	Отсутствуют сменные кресла-коляски.
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	Отсутствуют: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; Сменные кресла-коляски; Специальное оборудованные санитарно-гигиенические помещения; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	Отсутствуют: Сменные кресла-коляски; Специальное оборудованные санитарно-гигиенические помещения; Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки и т. п.).
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	Отсутствуют: Сменные кресла-коляски; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	Отсутствуют: Сменные кресла-коляски;

		Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	Отсутствуют: Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; Сменные кресла-коляски; Специальное оборудованные санитарно-гигиенические помещения; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	-
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	-
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	-
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	-
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	Отсутствуют: Специальное оборудованные санитарно-гигиенические помещения; Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки и т. п.); 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).
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	Отсутствуют: Сменные кресла-коляски; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	-
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	-
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	-

30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	<p>Отсутствуют:</p> <p>Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>Сменные кресла-коляски;</p> <p>Специальное оборудованные санитарно-гигиенические помещения;</p> <p>Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки и т. п.);</p> <p>Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>
----	---	--

**Интегральная оценка качества работы организаций (учреждений)
культуры Тюменской области**

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) культуры Тюменской области, **итоговый балл отрасли культуры составил 96,2 баллов.**

Итоговые значения показателей по результатам независимой оценки

№ п/п	Организация	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итоговое критерийю 1	Показатели, характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итоговое критерийю 2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итоговое критерийю 3	Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итоговое критерийю 4	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итоговое критерийю 5	Итоговый балл по учреждению
		1.1	1.2	1.3		2.1	2.2	2.3		3.1	3.2	3.3		4.1	4.2	4.3		5.1	5.2	5.3		
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	30,0	30	38,5	98,5	30	39,1	28,7	97,8	30	40	27,9	97,9	38,7	38,9	19,7	97,4	29,4	19,2	49,2	97,8	97,9
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	30,0	30	38,3	98,3	30	39,2	28,8	98,0	30	40	27,9	97,9	39,4	39,7	19,7	98,8	29,4	19,2	49,5	98,0	98,2
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная	28,5	27	39,3	94,8	30	39,4	29,0	98,4	18	40	29,0	87,0	38,2	38,3	19,7	96,2	29,3	19,3	48,9	97,5	94,8

	библиотека им. Д.И. Менделеева»																					
4	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	28,5	27	36,4	91,9	30	32,3	18,5	80,8	12	24	27,2	63,2	35,3	37,5	19,6	92,5	23,9	16,1	42,9	82,9	82,2
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	30,0	27	39,9	96,9	30	39,4	29,1	98,5	18	32	28,1	78,1	39,9	39,8	19,9	99,5	29,8	19,7	49,8	99,2	94,4
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	28,5	27	39,4	94,9	30	37,8	26,8	94,6	18	32	27,2	77,2	39,0	39,3	19,7	98,0	29,5	19,5	49,3	98,3	92,6
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	30,0	27	39,8	96,8	30	39,9	29,8	99,7	30	40	28,8	98,8	39,8	39,9	20,0	99,7	29,9	19,8	50,0	99,7	98,9
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	30,0	27	39,2	96,2	30	36,1	24,2	90,4	18	40	28,7	86,7	36,7	38,3	19,7	94,7	28,3	18,7	47,8	94,8	92,5
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	30,0	30	39,7	99,7	30	39,4	29,1	98,6	24	40	28,8	92,8	39,8	39,9	20,0	99,7	29,9	19,8	49,9	99,6	98,1
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	30,0	27	39,4	96,4	30	39,3	29,0	98,4	24	40	23,0	87,0	39,6	39,7	19,8	99,1	30,0	20,0	50,0	100	96,2
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	27,0	30	39,0	96,0	30	38,9	28,4	97,4	18	40	30,0	88,0	38,9	38,9	19,2	97,0	28,1	19,8	46,9	94,9	94,6
12	МАУК «Центр искусств и	30,0	30	39,4	99,4	30	39,4	29,1	98,5	24	40	23,3	87,3	39,4	39,2	19,7	98,2	29,2	19,6	49,3	98,1	96,3

	культуры» г. Тобольск																					
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	28,5	30	39,7	98,2	30	38,7	28,1	96,9	12	40	28,1	80,1	39,8	39,9	20,0	99,6	29,9	19,5	49,8	99,3	94,8
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	28,9	30	39,9	98,7	30	39,8	29,8	99,6	18	40	26,9	84,9	39,8	39,9	20,0	99,7	29,9	19,9	49,9	99,7	96,5
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	30,0	30	39,9	99,9	30	40,0	30,0	100	24	40	30,0	94,0	39,9	39,9	20,0	99,8	29,9	20,0	49,9	99,8	98,7
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	30,0	30	39,9	99,9	30	39,9	29,8	99,7	24	40	28,3	92,3	39,8	40,0	19,9	99,8	30,0	19,8	50,0	99,8	98,3
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	24,0	30	39,8	93,8	30	39,7	29,5	99,2	6	40	30,0	76,0	39,8	39,9	19,9	99,6	29,8	19,9	49,8	99,4	93,6
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	30,0	30	39,0	99,0	30	39,4	29,1	98,6	30	40	28,5	98,5	39,1	39,1	19,8	97,9	29,2	19,5	49,2	97,9	98,4
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	30,0	30	39,9	99,9	30	39,9	29,9	99,8	24	40	28,4	92,4	39,9	39,9	20,0	99,8	29,9	20,0	49,9	99,7	98,3
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	30,0	30	39,6	99,6	30	39,6	29,5	99,1	30	40	28,9	98,9	40,0	39,8	19,7	99,5	29,6	19,7	49,8	99,1	99,2
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	30,0	30	39,8	99,8	30	39,6	29,3	98,9	24	40	28,0	92,0	39,6	39,9	19,9	99,5	29,9	19,9	49,9	99,6	98,0

22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	30,0	30	39,9	99, 9	30	39,8	29,7	99,6	30	40	29,7	99, 7	39,8	39,9	20,0	99,7	30,0	19,9	49,9	99, 8	99,7
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	30,0	30	40,0	100	30	39,9	29,9	99,8	30	40	30,0	100	39,9	39,9	20,0	99,7	29,9	19,9	49,9	99, 7	99,8
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	28,5	30	39,2	97, 7	30	38,7	28,1	96,8	24	24	30,0	78, 0	39,5	39,6	19,8	98,9	29,3	19,4	49,3	98, 0	93,9
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	24,0	30	39,2	93, 2	30	38,5	27,8	96,4	24	40	29,3	93, 3	38,8	39,0	19,6	97,4	28,8	19,1	48,2	96, 0	95,3
26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	28,9	27	39,4	95, 3	30	37,7	26,6	94,3	30	40	28,1	98, 1	39,3	39,4	19,9	98,6	28,8	19,2	47,8	95, 7	96,4
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	30,0	30	38,7	98, 7	30	38,9	28,4	97,4	30	40	28,1	98, 1	37,9	38,6	19,7	96,2	29,1	19,2	48,4	96, 7	97,4
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	30,0	30	39,6	99, 6	30	38,9	28,4	97,4	24	40	29,6	93, 6	39,8	39,7	20,0	99,4	29,4	19,4	49,3	98, 1	97,6
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	30,0	30	39,7	99, 7	30	39,3	29,0	98,3	30	40	28,9	98, 9	39,5	39,4	19,9	98,8	29,4	19,6	49,3	98, 3	98,8
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	30,0	30	39,8	99, 8	30	39,3	29,0	98,3	12	32	28,6	72, 6	38,8	39,8	20,0	98,5	29,7	19,8	49,5	98, 9	93,6
max значение		30	30	40	100	30	40	30	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100	100

Ранжированный итоговый рейтинг организаций (учреждений) культуры Тюменской области

№ п.п.	Наименование организации (учреждения) культуры	Итоговый балл по НОК
1	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	99,8
2	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	99,7
3	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	99,2
4	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	98,9
5	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	98,8
6	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	98,7
7	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялуторовск	98,4
8	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	98,3
9	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	98,3
10	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	98,2
11	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	98,1
12	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	98
13	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	97,9
14	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	97,6
15	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	97,4
16	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	96,5
17	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	96,4
18	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	96,3
19	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	96,2
20	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	95,3
21	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	94,8
22	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	94,8
23	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	94,6
24	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	94,4
25	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	93,9
26	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	93,6
27	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	93,6
28	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	92,6
29	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	92,5
30	ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»	82,2

Предложения по повышению качества работы организаций (учреждений) культуры Тюменской области

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости организаций (учреждений) культуры устранить выявленные недостатки информационных стендов и официальных сайтов организаций. Важно обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организаций на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах; продолжение деятельности по совершенствованию навигации и поисковой системы на официальных сайтах, удобных и доступных для получателей услуг; продолжение на официальных сайтах, для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями, системной поддержки работы вкладок «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».

2) Для повышения показателей комфортности необходимо предпринять меры по устранению выявленных недостатков; продолжить совершенствовать материально-техническую базу организаций по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организаций; продолжение работы по ремонту и оборудованию санитарно-гигиенических помещений и обеспечение комфортности их использования (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги, бумажных полотенец или электросушилок, устранение специфических запахов и др.).

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т.ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с

ограниченными возможностями. Особое внимание необходимо обратить на поддержку качества прилегающих к организациям территорий с выделенными стоянками для автотранспортных средств людей с инвалидностью; обеспечение для получателей услуг с инвалидностью по слуху и зрению дублирования звуковой и зрительной информации; дублирования надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; предоставления людям с инвалидностью по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); обеспечение возможности предоставления услуг получателям услуг с ограниченными возможностями в дистанционном режиме и/или на дому; обеспечение наличия сотрудников организаций, готовых сопровождать получателей услуг, имеющих ограниченные возможности, при передвижении их по организации.

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организаций важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организациях, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организаций. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организаций, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организаций, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления работниками примера здорового образа жизни.

5) Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организаций по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг.

Также для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации / недостатки / пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

№ п/п	Учреждение	Рекомендации / пожелания / предложения получателей услуг
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	<p>1) Более вежливое отношение сотрудников.</p> <p>2) Часто посещаю филармонию, организация мероприятий всегда на высоком уровне. Один момент - иногда не получаю уведомления об отмене или переносе концертов - возможно, пропускаю телефонные звонки. Может быть, стоит организовать смс-уведомления для подобных случаев, сократив объемы обзвонив для сотрудников. Еще, как вариант общения с более молодой аудиторией - сделать рассылку в группе Вк, было бы удобно узнавать о мероприятиях и акциях, т.к. посты с новостями в самой группе часто пропускают.</p> <p>3) Разнообразить репертуар Тобольского драматического театра любовными пьесами.</p> <p>4) Чаше проводить мероприятия на открытом воздухе.</p> <p>5) Побольше серьезных спектаклей, надоели бесконечные комедии, водевили.</p> <p>6) Ремонт помещения и сцены театра кукол.</p> <p>7) Улучшить освещение в фойе Тюменского драматического театра. Бесплатная выдача театральных биноклей по запросу посетителей.</p> <p>8) Дорогой буфет.</p> <p>9) Бесплатные билеты для семей сотрудников объединения) хотя бы раз в год.</p> <p>10) На сайте театра кукол нет информации о длительности спектаклей. Невозможно примерно даже запланировать время нахождения в театре!</p> <p>11) Пишите больше о своих творческих коллективах в соцсетях.</p> <p>12) Как-то не смогла дозвониться по телефону, чтобы узнать режим работы кассы в праздники, и на сайте не было информации. Сайт работает медленно, оплата может сбиваться, нет Apple Pay для оплаты, не удобно.</p> <p>13) Побольше мероприятий для детей.</p> <p>14) Сценический свет улучшить.</p> <p>15) Добавить больше льгот для различных социальных групп. Предлагать акции и скидки на билеты.</p>

	<p>16) Время концертов предлагаю сдвинуть на час вперед, чтобы люди могли спокойно прийти с работы, помыться, переодеться, не стоять в пробке на подъезде к филармонии. Если время концерта необычное, надо не просто написать время начала в билете, а написать его жирно, крупно, и несколько раз другими способами проинформировать посетителей об этом, потому что в билет почти никто не смотрит.</p> <p>17) При посещении драматического театра были куплены билеты в ложе бельэтажа. По факту видно максимум 10% сцены, кусок с краю. В противоположной ложе также девушки, занимавшие места, как у нас, весь спектакль вынуждены были смотреть стоя. Отмечу отдельно, что билеты не самой минимальной цены. По схеме на стене в ложе 4 места, по факту 6 или 8. И как раз первым четверем видно почти всё, далее ничего. В общем деньги взяты за услугу, которая практически не оказана.</p> <p>18) Чаще проводить концерты с участием симфонического оркестра.</p> <p>19) Во время антрактов минимизировать очереди в кафе, буфет.</p> <p>20) В Тюменском драматическом театре в июне в жару было душно в большом зале. Пожелание - наладить систему кондиционирования.</p> <p>21) Предоставлять скидки при приобретении билетов студентам творческих специальностей на профильные концертные программы при наличии студенческого билета.</p> <p>22) Больше указателей в помещении.</p> <p>23) Хотелось бы больше видеть в ДК, в частности, например, таких, как «Нефтяник» мероприятий, форм деятельности социальной направленности (секции, круглые столы, выставки, студии и т.п.) для детей, взрослых, старшего поколения.</p> <p>24) Хотелось бы побольше концертов с участием приглашенных дирижёров и сольного звучания своих музыкантов.</p> <p>25) Навигация сайта ТКТО оставляет желать лучшего.</p> <p>26) А можно организовать продажу цветов в помещениях филармонии, Драмтеатра и Нефтяника в дни проведения концертов, для вручения любимым артистам?</p> <p>27) Артистам не всегда предоставляют гримёрки, воды в свободном доступе нет. Очень хотелось бы это исправить. Спасибо.</p> <p>28) Нужно больше спектаклей для подростков.</p>
--	--

2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	<ol style="list-style-type: none"> 1) Больше выставок! 2) почините лифт. 3) Больше информации о предстоящих мероприятиях. Не очень удобная навигация, из-за чего даже не в курсе некоторых мероприятий. 4) Чтобы была детская комната. 5) Необходимо кафе. 6) В летний период в музее холодно, приходится ходить в верхней одежде. В Ялуторовском музее внутренний вид музеев оставляет желать лучшего - давно не делался ремонт, нет точки питания (нет возможности попить чай, кофе), очень скудные выставки-смотреть нечего, у некоторых выставок несоответствие названия содержанию, этикетаж нечитаемый (мелкий шрифт). 7) Адаптировать экскурсии для младших школьников. 8) Большой упор на рассказ о шедеврах русской живописи в музее Словцова, так как именно наличие в коллекции музея картин признанных мастеров может вывести музей на международный уровень. 9) Все хорошо, очень интересно. Чуть-чуть смутили этикетки экспонатов. Стиль устаревший, не хватает латинских названий животных и растений. 10) Расширить экспозиции про животных. 11) Нет парковки для клиентов. 12) Побольше интересных проектов, связанных с историей города. 13) Неудобный график работы, особенно для школьных лагерей. 14) Необходимо сделать парапет для колясок. 15) Хотелось бы получать более удобно услуги удаленно через сайт. Заказ билетов, информация об экскурсиях и т.д. Сейчас все это есть, но, думаю, можно сделать еще лучше и удобнее. 16) Чаше отвечать на телефон! 17) Необходимо увеличить количество экскурсоводов. 18) Модернизировать сувенирную продукцию. 19) Необходимо напоминать сотрудникам о необходимости вежливого общения с клиентами, умения делать корректные замечания, без грубой интонации, с улыбкой. 20) Развивать соц. сети, делать рассылки мероприятий. 21) Рекламу по телевидению хотелось бы о новых выставках. 22) Не всегда в туалетных комнатах есть всё необходимое. 23) Сделать аудиогид, wi-fi, этикетки на английском языке.
---	--	--

3	<p>ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Кофе-аппарат (при благоприятной эпид. обстановке). 2) Сделайте значки в виде логотипа вашего учреждения, было бы приятно приобрести такой в виде сувенира, особенно людям из других городов. 3) Обеспечить бесплатный доступ к питьевой воде, работу кондиционеров в читальном зале. 4) Пожалуйста, замените ноутбук на новый, соответствующий современным техническим требованиям (высокая скорость работы, обновленное программное обеспечение, обязательно наличие CD-ROM). Спасибо за понимание! 5) Больше проектов с читателями, живого общения в проектах. 6) Более вежливое отношение персонала организации к клиентам. 7) Желательно, чтобы при условиях карантина covid-19 ("коронавирус") верхние этажи библиотеки были тоже открыты, открыт доступ только на первый этаж здания. Вашей рекламы недостаточно, чтобы Вас посещали международные туристы и гости нашего города Тюмени, к сожалению. 8) Восстановите режим работы до 22:00 и работу отдела редкой книги. 9) Необходимо провести работу по насыщению доп. услугами для молодёжи (школьники, студенты, молодые предприниматели) а именно: презентации, выставки, конференции, коворкинги, различные курсы по экономике, инвестированию, предпринимательству, залы для видеоконференций и т.д. и т.п. 10) Совершенствовать цифровые технологии.
4	<p>ГАУК ТО «Дворец национальных культур «Строитель»</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Требуется ремонт. 2) Больше бесплатных концертов. 3) Более вежливое отношение персонала организации к клиентам. 4) Афиши никто не видит, ведь на сайте сидят не многие. 5) Продумать способы продажи билетов зрителям (продаются за час до концерта) в очень ограниченном количестве). Настроить обратную связь между коллективами и членами администрации (отсутствие на концертах, неторжественное вручение грамот, благодарственных писем). 6) В концертном зале душно, нет вентиляции. 7) Улучшить туалетные комнаты. 8) Больше рекламы о концертах, событиях в разных районах города Тюмени и Тюменского района.

		<p>9) Нет зоны ожидания и зоны отдыха. Запасная лестница не освещена, приходится передвигаться с фонариком. Скамьи частично не пригодны для сидения. В ДК очень холодно.</p> <p>10) Возобновить работу клуба "Кому за 30".</p> <p>11) Открыть главные (фасадные) двери для обеспечения ежедневного свободного доступа посетителей в учреждение.</p> <p>12) Танцевальный зал требуется ремонта.</p> <p>13) Сделайте комфортный выход из помещения после концерта.</p> <p>14) Улучшить тех. оснащение.</p> <p>15) не хватает танцевальных программ по понедельникам, как раньше.</p> <p>16) Большая просьба навести чистоту и порядок.</p>
5	МАУК «Дом культуры «Поиск» (г. Тюмень)	<p>1) Организовать больше мест в раздевалке. И разделить её на мужскую и женскую.</p> <p>2) Отсутствует питьевая вода для детей, необходимо в каждом кабинете предусмотреть кулер.</p> <p>3) Детям, которые учатся в школе во вторую смену, нет возможности посещать центр.</p> <p>4) Проведение ремонтных работ в помещениях, где проходят занятия.</p> <p>5) Не продуман доступ к учреждению на ул. Олимпийская, если подходить со стороны ул. Пермякова. Сразу у центрального входа начинается парковка. Нет пешеходной дорожки. Приходится обходить машины. Ребенка приходится держать, чтоб не попал под машину.</p> <p>6) Больше выездных мероприятий от руководителей кружка (интернет конкурс, фестиваль, городские конкурсы). Расширение библиотеки.</p> <p>7) Отремонтировать туалет.</p>
6	МАУК «Центр русской культуры» (г. Тюмень)	<p>1) Нужно расширение площадей для более комфортной и эффективной работы сотрудников.</p> <p>2) Капитальный ремонт помещений.</p> <p>3) Почаще информировать, как работают кружки на сайте и ВКонтакте. Предоставлять информацию о преподавателях, что закончили, стаж, достижения.</p> <p>4) Чтoб было побольше бесплатных кружков.</p> <p>5) Сделать кулер с водой для детей!</p> <p>6) Не хватает концертного зала, дети не видят сцены из-за отсутствия зала.</p> <p>7) Более вежливое отношение персонала организации к клиентам.</p> <p>8) Предлагаю чаще проводить конкурсы чтецов.</p>
7	МАУК «Центр татарской культуры» г. Тюмень	<p>1) Проводить больше вечеров отдыха, концертов, спектаклей.</p>

		<p>2) Ремонт фасада. 3) Уроки татарского языка проводить не только по выходным, но и в будние учебные дни. 4) Наши предложения открыть ещё кружки (шахматы, английский, уроки игры на фортепиано). 5) Жаль, что отменили Сабантуй. Нужно вернуть. 6) Увеличение парковочных мест для автомобилей. 7) увеличить творческое-рабочее место для детей, столы и стулья использовать школьным стандартам!</p>
8	<p>МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»</p>	<p>1) нужна работа над улучшением материально-технической базы учреждения. 2) Ремонт в санузлах помещения "ЦКиТ". 3) кап. ремонт не помешал бы Воднику на мысу. 4) Одноразовые стаканы и вода. 5) По больше кружков в ДК Орфей в Березняках. 6) Максимальный информационный поток об учреждениях и проектах организации на просторах интернета. Граждане многие не знают о предстоящих мероприятиях и кружка. Увеличение штата узких специалистов, для возможности расширения творчески горизонтов организации. Организация мини домов культуры в других районах города Тюмени. Расширение географии. 7) Дом культуры "Орфей" - зимой холодно в кабинетах, ОЧЕНЬ загружен (ДК маленький, кружков много). 8) Огромная просьба не сдавать сцену под платную аренду в те дни и часы, когда у наших детей тренировки. 9) Транспортную развязку улучшить - детям приходится ходить до ул. Дружба на остановку. 10) Сделать косметический ремонт во всех кабинетах, в которых занимаются дети (перестроить полы, оборудовать раздевалки). Сделать ремонт концертного зала (сцены). Установить велопарковку. 11) В ДК Торфяник очень хочется отремонтировать туалеты, сделать основательный ремонт!!! 12) Мастер классы для людей с ОВЗ на постоянной основе. 13) Откройте, пожалуйста, театральный кружок 30+. 14) побольше проводить мероприятий и занятий для людей с инвалидностью.</p>

		<p>15) оборудовать санузлы для колясочников, сделать пандус или мостик для подъема на сцену.</p> <p>16) Больше концертов живых оркестров.</p> <p>17) Недостаточная реклама и количество мероприятий.</p> <p>18) Улучшить освещение сцены, световые спецэффекты.</p> <p>19) ремонт полов в кабинетах хореографии, организация отдельных, комфортных раздевалок для детей, занимающихся в центре.</p> <p>20) кафе не хватает, перекусить негде.</p>
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система» г. Тюмень	<p>1) Пандусы часто скользкие из-за плитки на них в зимнее время.</p> <p>2) Нужен гардероб, кафе-машина, магазин канцелярии.</p> <p>3) Хотелось бы парочку удобных кресел, чтобы полистать, выбрать нужную литературу.</p> <p>4) Больше новых книг!</p> <p>5) Увеличить площадь (библиотека маленькая).</p> <p>6) Расширить коллекцию зарубежных писателей.</p> <p>7) Улучшение материальных условий, ремонта.</p> <p>8) По состоянию здоровья не всегда могу посетить библиотеку. Было бы не плохо организовать курьерскую доставку книг инвалидам на дом.</p> <p>9) Прошу установить вай-фай в библиотеках.</p> <p>10) Хотелось бы, чтобы организовали курсы по обучению пенсионеров пользоваться госуслугами, оплачивать счета, выписывать лекарства и т. д.</p> <p>11) Сделать сайт наиболее понятным для поиска.</p> <p>12) Пожелание одно - побольше качественной современной литературы, поменьше так называемого мусора.</p> <p>13) Зимой в библиотеке холодно. Хотелось, чтобы отопление настроили.</p>
10	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко» г. Тюмень	<p>1) Больше спектаклей!</p> <p>2) Дешевле билеты.</p> <p>3) Сделать более доступным территориально. Здание театра тяжело найти.</p> <p>4) Больше рекламы.</p>
11	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры» г. Тобольск	<p>1) Танц. площадку для взрослых на улице.</p> <p>2) Открыть шахматы и музыкальный класс.</p> <p>3) Больше мероприятий по национальной культуре, с целью сохранения и развития языка, культуры и истории татарского народа.</p> <p>4) ЦСТК нужно больше сотрудников.</p>

		5) Чтоб выкладывали видео мероприятий в интернете.
12	МАУК «Центр искусств и культуры» г. Тобольск	1) Интернет сделать более доступным. 2) Афиши выставляются поздно. 3) Побольше бы кружков и разнообразнее в ДК "Речник". 4) Места мало, детей набирают много. В итоге проблемы с расписанием занятий. Цена неоправданно высокая. 5) Сделать скидки за занятия, когда посещают несколько детей из одной семьи. 6) Отсутствует расписание кружков в фойе и на сайте учреждения. А также нет информации по стоимости кружков. 7) Чтоб в кассе рассчитывались картой, а не только наличкой.
13	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	1) Необходим капитальный ремонт в детской библиотеке. 2) Летом жарко и душно в библиотеке. Нужен кондиционер. 3) Хотелось бы, чтобы восстановили питьевой режим. 4) Интернет работает медленно. 5) Нужны современные мероприятия, новые сотрудники. 6) Широкую входную группу, чтобы можно было пройти с коляской. 7) Установить велопарковку. 8) Разнообразить журналы и газеты. 9) часто не хватает киоска с канцтоварами. 10) сложно зайти с коляской. 11) Нужны раздевалка, буфет. 12) хочется больше книг с крупным шрифтом. 13) Улучшить комплектование фонда. 14) Предоставлять доступ к электронным книгам. 15) Выдавать книги на более длительный срок. 16) Оборудовать комфортную зону ожидания. 17) Выдавать или продавать пакеты для книг. 18) Обучать пенсионеров компьютерной грамотности. 19) Проводить мастер-классы, кружки для детей и т.п.
14	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	1) Увеличить численность посадочных мест в зрительном зале. 2) Необходимо наличие концертного рояля на сцене.
15	МАУК «Цирковая студия «Мечта» г. Ишим	1) Больше выкладывать информации и видео о выступлениях в городе и на конкурсах.
16	МАУК «Ишимская городская библиотечная система»	1) Побольше новых книг.
17	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	1) Отремонтировать туалет.

		<p>2) Желательно в помещении музея сделать ремонт.</p> <p>3) Улучшать техническое оснащение музея современными техническими средствами для освещения экспозиции, демонстрации видеоматериалов, создания макетов и виртуальных презентаций.</p> <p>4) Очень мало выставочных площадей. Поэтому нет возможности делать большие выставки, хотя фонды музея позволяют.</p> <p>5) Должно проводиться больше работы с маломобильными гражданами, доступность в посещении экскурсий на специализированном транспорте, подъем граждан на спец технике для поднятия на этаж выше, чтобы доступно посмотреть экскурсии по музею, выставки и др.</p> <p>6) Проведения онлайн экскурсий. Реклама онлайн и офлайн экскурсий в социальных сетях.</p> <p>7) Необходим аудиогид.</p>
18	МАУК «Арт-Вояж» г. Ялutorовск	<p>1) Больше новых костюмов, яркого реквизита.</p> <p>2) Больше концертов.</p>
19	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялutorовска»	-
20	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	<p>1) Не хватает БОЛЬШОГО хореографического класса. Классы маленькие, дети занимаются друг на друге.</p> <p>2) Предоставить возможность онлайн оплаты за занятия детей, тем более остро встаёт вопрос в период пандемии.</p> <p>3) Открыть молодежное направление - движение. И почаще давать выступление для горожан на центральной площади (небольшое по содержанию). Не только выполнять муниципальное задание, день города и т.д..., а дать ещё больше возможности взрослым и детям проявить себя. ИИИ сделать стильную, группу в ВК и Инстаграм, нужно выбрать какой-то единый стиль, создать логотип!!!!</p> <p>4) Поменять крышу в сельском ДК.</p>
21	АУК МО ЗГО «Районный центр культуры и досуга»	<p>1) Улучшение материально - технической базы.</p> <p>2) Нужен капитальный ремонт!!!!!!!!!!!!</p> <p>3) Надо заменить окна, зимой из окон дует. Под лестницей дверь (запасной выход) сгнила, надо заменить.</p> <p>4) пополнить материально-техническое оснащение сельских клубов, обеспечить костюмами и атрибутикой.</p> <p>5) В сельских домах культуры и клубах прошлый график работы был более удобнее с 10-12 и с 16-21.</p> <p>6) НУЖЕН ЦВЕТНОЙ ПРИНТЕР В ДК.</p>

		<p>7) Ремонт Дома культуры. 8) Новый кий и шары в бильярд. 9) Сделать более комфортным место ожидания. 10) Организовать работу СК в вечернее время в будние дни.</p>
22	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	1) Сделать в библиотеке общий сервисный центр.
23	АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	1) Больше размещать материалов по теме.
24	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родонит»	<p>1) капитальный ремонт или строительство нового современного клуба в с. Чикча. 2) Здание структурного подразделения, находящегося в деревне Якуши, находится в плачевном состоянии - в учреждении нет воды и санузла. Отсутствует раздевалка для посетителей и артистов, деревянные холодные полы, местами "растаяла" кирпичная кладка стен от дождей. Помещение маленькое и неудобное, нет летней эстрады (даже просто навеса), чтобы можно было проводить игры летом на свежем воздухе. Территория не облагорожена - нет дорожек ко входу в здание, неудобная лестница без перил (пожилым очень тяжело подниматься по высоким ступеням). Пожалуйста, обратите внимание на данное обращение, примите меры! Благодарю. 3) Побольше кружков разной направленности для детей (хореография, музыкальный). 4) До начала учебного года информацию о кружках и секциях публиковать на сайте и на информационных стендах в фойе ДК. Иногда сложно узнать, какие есть новинки для нового учебного года. 5) Нужны дискотеки, показ кино. 6) Хотелось бы побольше мероприятий для подростков. 7) Нанять нового руководителя танцевальной группы "Нега". 8) Организовать специальные парковки для велосипедов и самокатов. 9) Нет кулера с водой, не удобен график специалиста (выходной в понедельник). 10) В Д/К деревни Якуши нужно отремонтировать помещение клуба. 11) Увеличить количество услуг для детей дошкольного возраста.</p>
25	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Премьера»	<p>1) Сделать кружки по ДПИ. 2) Спасибо работникам Червишевского сельского клуба, открытые, отличные специалисты, всегда ходу на их мероприятия, жалко только нет туалета в учреждении, остальное все здорово!</p>

	<p>3) Увеличение направлений деятельности для детей, а также использование всей материально-технической оснащённости центра (так в 2013-2015 гг. развивалось направление ВИА, в н.в. инструменты без надобности лежат и нигде не используются).</p> <p>4) Побольше различных мастер - классов для детей, чтобы они там рисовали, клеили, лепили, а может что-то изобретали, различные фокусы, которые ребенок сможет сделать один.</p> <p>5) Направленность одна и та же, для мальчиков нет ничего интересного, моделирование или еще что то, одни танцы.</p> <p>6) Более вежливое отношение персонала организации к детям.</p> <p>7) Ремонт нужно сделать в маленьких ДК... внимание уделить малонаселенным территориям...</p> <p>8) Предлагаю открыть кружок театрального направления.</p> <p>9) Организовывать досуг молодежи в вечернее время.</p> <p>10) Оградить площадь возле ЦКиД и организовать пропускной режим для автотранспорта, с целью обеспечения безопасности сотрудников и посетителей "Премьеры".</p> <p>11) Хочется побольше мероприятий для детей. Не хватает кружков на бесплатной основе. Вокал с правом выбора преподавателя!! Хореографию на бесплатной основе! Гимнастику!</p> <p>12) Побольше интересных концертов для жителей Богандинки.</p> <p>13) Хотелось бы больше мероприятий для пожилых людей!</p> <p>14) Организовать хорошую, комфортную зону ожидания с удобными диванами, а не стульями. В санузлах навести порядок и поддерживать в соответствии с требованиями СанПин.</p> <p>15) Хотелось бы каких-то льготных условий для родителей, чьи дети представляют интересы ДК на разных мероприятиях.</p> <p>16) Хотелось бы возобновить деятельность клуба "Молодая семья" в ДК р.п. Богандинский.</p> <p>17) Пора делать ремонт в Онохинском ДК.</p> <p>18) Проводить дискотеки для молодежи.</p> <p>19) Организуйте раздевалки для переодевания детей.</p> <p>20) Выполнять санитарные нормы уровня звука, не включать звук на улице.</p> <p>21) Улучшить технические возможности сельских клубов. Заменить устаревшей оборудование.</p>
--	--

26	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Юность»	<p>1) Расширить жанры и направления клубных формирований.</p> <p>2) Чаще проводить любительские смотры и конкурсы творчества для населения.</p> <p>3) Больше кружков для детей.</p> <p>4) В Ембаевском клубе прохладно, нужен капитальный ремонт.</p> <p>5) ремонт в зрительном зале.</p> <p>6) Предложение - клуб выходного дня для мамочек.</p> <p>7) Сделать мероприятие для молодежи старше 18 лет.</p> <p>8) В с. Созоново здание сельского клуба находится в плачевном состоянии, очень хочется видеть и посещать на нашей территории достойное здание.</p> <p>9) Согласовывать с родителями время для проведения кружков.</p> <p>10) Хотелось бы занятий по английскому языку для детей.</p>
27	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	<p>1) Желательно побольше кружков для молодежи.</p> <p>2) Более вежливое отношение персонала организации к детям.</p> <p>3) Очень холодно зимой и осенью. Дети мёрзнут.</p> <p>4) Хотелось бы больше специалистов различных направлений.</p> <p>5) Мало групп для набора детей.</p> <p>6) На стендах хотелось бы видеть, в какие группы занятий идёт набор детей, возраст и время кружков.</p> <p>7) Побольше творческих направлений для людей 60+. (театр, хореография)!!!</p> <p>8) При расчете за оказанные услуги возможность безналичной оплаты.</p> <p>9) Не хватает кинотеатра с регулярными киносеансами.</p> <p>10) Хотелось бы, чтобы костюмы нам шили не за свой счёт, а, чтобы на это выделялись деньги с бюджета организации.</p> <p>11) Организовать работу буфета.</p> <p>12) Больше информации для населения о проводимых мероприятиях в ДК на территории поселка.</p> <p>13) Слишком громкий звук. Децибелы зашкаливают. Для пожилых людей тяжело переносится.</p> <p>14) Хотелось бы почаще посещать ДК. Приглашайте театры, балеты, ансамбли, концерты и т.д.</p> <p>15) Кружки для детей инвалидов.</p> <p>16) воды, даже для детей, в центре нет.</p>
28	МАУ ТМР «Центр культуры и досуга «Калинка»	<p>1) Поменять акустическую систему.</p> <p>2) Добавить кружки, секции для деток с двух лет.</p>

		<p>3) Ремонт помещения или строительство нового ДК в п. Новотарманский.</p> <p>4) Побольше кружков бесплатных для детей.</p> <p>5) Больше разнообразных любительских объединений.</p> <p>6) Ремонт в концертном зале Кулаковского ДК.</p> <p>7) Делать почаще дискотеки.</p> <p>8) Добавить занятия для старшего поколения 55+ для поддержки активного долголетия.</p> <p>9) Организовывать больше мероприятий в д. Решетникова Тюменского района.</p> <p>10) Не хватает светового оформления сцены!</p> <p>11) Нужны передвижающиеся вешала для концертных костюмов, хотелось бы больше выбора костюмов. И, чтоб новые костюмы шились не только за счет родителей, но и клуб принял участие (например, оплатили ткань или пошив костюма).</p> <p>12) Оснастить световым оборудованием с. Кулаково, с. Луговое.</p> <p>13) Добавить кружки для взрослого населения.</p>
29	МАУ ТМР «Центр культуры досуга «Родник»	<p>1) Расширить сферы оказания услуг, хотелось бы больше направлений творческих. Таких, как танцы в стиле брейк дэнс.</p> <p>2) Нет для взрослых йоги, фитнеса, современной хореографии.</p> <p>3) больше массовых мероприятий.</p> <p>4) Обеспечение мест ожидания детей, уличных лавочек и парковочных мест для велосипедов.</p> <p>5) обновить ремонт.</p> <p>6) В данной организации нет спортивных мероприятий для детей, а этого бы очень хотелось, так как у многих родителей нет возможности возить детей в город.</p> <p>7) Увечить досуг старшего поколения.</p> <p>8) предоставлять больше новых разнообразных услуг для детей и взрослых: музыкальная школа, фотостудия, школа моделей, йога-студия, кулинарный (кондитерский) класс, салон красоты и косметических услуг, логопед, студия кройки и шитья (ателье), фитнес для детей и взрослых.</p> <p>9) Больше детских секций в выходные дни.</p> <p>10) Улучшение отопления помещений в ДК.</p> <p>11) Наладить Интернет-соединение.</p>
30	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	<p>1) Больше информации в сети Интернет.</p> <p>2) обновить книжные стеллажи.</p> <p>3) Необходим ремонт!</p> <p>4) Побольше любовных романов.</p> <p>5) Дополнительные места для работы на компьютерах.</p>

		<p>6) Слишком часто мероприятия, хочется посидеть в тишине и почитать.</p> <p>7) Очень не хватает столов для чтения, настольных ламп и комфортных стульев.</p> <p>8) Новое помещение для библиотеки в посёлке Андреевский.</p> <p>9) Обновить здание в Богандинской библиотеке №2.</p> <p>10) Брать книжки на более долгий срок.</p>
--	--	--

Приложение 1. Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

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" ($P_{инф}$) определяется по формуле:

где

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

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

$I_{норм}$ - объем 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" ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

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

где:

$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

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

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы" ($P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определяется по формуле:

где

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

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

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

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" ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

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

где:

$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества "Время ожидания предоставления услуги <1> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)" ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

<1> Показатель применяется для оценки организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы - [статья 79.1](#) Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 48, ст. 6724; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статья 23.1](#) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст. 7007; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статья 8.1](#) Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4563; 2017, N 50, ст. 7563).

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга

предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

где

$C_{\text{ожид}}$ - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания $\langle 2 \rangle$, - 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 срока - 100 баллов);

$\langle 2 \rangle$ В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в [разделе VIII](#) Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 - 2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. N 1492 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, N 51, ст. 7806; 2018, N 18, ст. 2639).

$U_{\text{своевр}}$ - 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

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" ($P_{уд}^{комф}$) определяется по формуле:

где

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

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

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" ($P_{дост}^{орг}$) определяется по формуле:

где:

$T_{дост}^{орг}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{дост}^{орг}$ - количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" ($P_{дост}^{услуг}$) определяется по формуле:

где:

$T_{дост}^{услуг}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности,

позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$S_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

где

$U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

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

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" ($P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$) определяется по формуле:

где

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

$Ч_{\text{общ}}$ - 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" ($P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

где

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

$Ч_{\text{общ}}$ - 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:

где

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

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

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:

где

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

$Ч_{\text{общ}}$ - 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:

где

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

$Ч_{\text{общ}}$ - 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:

где

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

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

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 <3>, 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, <3> в отношении которых проведена независимая оценка качества;

<3> В соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статьей 79.1](#) Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 48, ст. 6724; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статьей 95.2](#) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание

законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статьей 23.1](#) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст. 7007; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563).

по Российской Федерации в целом, по отраслям социальной сферы - по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, учредителями которых являются Российская Федерация, субъекты Российской Федерации и муниципальные образования субъектов Российской Федерации, а также федеральных учреждений медико-социальной экспертизы и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, 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:

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 <4>, рассчитываемая по формулам:

<4> 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: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

$\Pi_{инф}^n \dots \Pi_{уд}^n$ - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в [пунктах 4 - 8](#) Единого порядка.

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

где:

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

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

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

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

где

S^o - показатель оценки качества для о-й отрасли в целом по Российской Федерации

Федерации;

V - количество субъектов Российской Федерации, в которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли.

г) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом (показатель для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации - "результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы" <5>) рассчитывается по формуле:

<5> [Пункт 24](#) Перечня показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. N 548 "Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, N 20, ст. 2821).

где:

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

S^{ou} - показатель оценки качества по о-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.

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

где

S^r - показатель оценки качества в целом по Российской Федерации;

R - количество субъектов Российской Федерации.

е) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) (показатель для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления - "результаты независимой оценки качества муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований" <6>) 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 ["г"](#) настоящего пункта Единого порядка.

<6> [Указ](#) Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. N 607 "Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов" (с учетом изменения, внесенного Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2018 г. N 212, вступающим в силу с 1 января 2019 г.) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 18, ст. 2003; 2010, N 20, ст. 2432; 2012, N 43, ст. 5815; 2016, N 45, ст. 6240; 2018, N 20, ст. 2821).

Приложение 2. Инструментарий независимой оценки

Бланк анализа официальных сайтов

Контент анализ официальных сайтов учреждений

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)

1.1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень информации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
I. Общая информация об организации культуры	
1 Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+
2 Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+
3 Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+
4 Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	+
5 Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+
6 Режим, график работы организации культуры	+
II. Информация о деятельности организации культуры	+
7 Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+
8 Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *
9 Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	+
10 Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+

11 Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+
12 Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *
III. Информация о независимой оценке качества	+
13 Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+
Всего	13 (11*)

Наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями

№ показателя	Параметры	Наличие	Отсутствие	Функционирование
1.2	Телефон	1	2	3
	Электронная почта	1	2	3
	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	1	2	3
	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	1	2	3
	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	2	3

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№ показателя	Параметры	Наличие	Отсутствие
3.2	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1	2

Бланк наблюдения условий осуществления услуг

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)

**1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:
на информационных стендах в помещении организации (учреждений)**

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации
I. Общая информация об организации культуры	
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+
Режим, график работы организации культуры	+
II. Информация о деятельности организации культуры	
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *
III. Информация о независимой оценке качества	
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+
Всего	10 (8*)

№ показателя	Параметры показателя	Наличие	Отсутствие
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			
2.1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	1	2
	наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	1	2
	наличие и доступность питьевой воды;	1	2
	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	2
	санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	1	2
	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	1	2
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			
3.1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	1	2
	выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	1	2
	адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	1	2
	сменных кресел-колясок	1	2
	специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	1	2
3.2	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1	2
	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1	2
	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	2
	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	1	2
	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	2

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения (отдельных специалистов); навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

1. Да

2. Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да

2. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:
