

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

М.П.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

Генеральный директор
ООО «АС»

С.А. Соколов
М.П.

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

**Итоговый отчет по сбору и обобщению
информации о качестве условий оказания
услуг организациям культуры Приморского
края в 2019 году**

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	3
ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ	3
НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА:	4
ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	6
ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ	7
ИНСТРУМЕНТАРИЙ И МЕТОДОЛОГИЯ	8
ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ.....	8
АНАЛИЗ ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДОВ, ИНЫХ ОТКРЫТЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	8
ИЗУЧЕНИЕ МНЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ	10
МЕТОДИКА РАСЧЁТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ	11
ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ ПРОВОДИТСЯ ПО СЛЕДУЮЩИМ КРИТЕРИЯМ:	11
КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	12
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	15
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	20
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	28
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ	33
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	37
ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ	42
РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	46
РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ	46
ВЫБОРКА ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ	48
РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	49
РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ	50
ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ	50
ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ	51
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ	53
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	55
3. ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	56
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	58
5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	60
ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ.....	62
ОБЩИЕ ВЫВОДЫ	62
ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ	63
РЕКОМЕНДАЦИИ	64
ПРИЛОЖЕНИЕ. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ	70
БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	70
№	70
НАИМЕНОВАНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ	70
АНКЕТА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ	74
ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ.....	78

ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

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

В каждом из государственных и муниципальных учреждений культуры должна быть сформирована система менеджмента качества предоставляемых услуг. Формирование системы менеджмента качества и ее эффективное исполнение - важнейшее направление деятельности каждого учреждения. Некоторые организации и учреждения, в основном государственные, уже начали работу по внедрению системы менеджмента качества в свою деятельность. Однако многие муниципальные учреждения пока сегодня не завершили работу по формированию системы менеджмента качества, а некоторые, к сожалению, еще и не начали эту работу.

В независимой оценке качества услуг участвуют три субъекта: орган государственной или муниципальной власти, организация-оператор, общественный совет.

НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА:

Независимая оценка качества проводится в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 392-ФЗ от 05.12.2017) (далее – Закон РФ № 3612-1);

- Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

- 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»;

- Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – приказ Минкультуры РФ № 599),

- Приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет» (далее – приказ Минкультуры РФ № 277)4

- Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.),

- Перечнем учреждений, подлежащих оценке (Приложение №1 к настоящему итоговому отчету по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Петровского городского округа Ставропольского края (далее – Итоговый отчет);

- Методикой 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, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.10.2018 №675н;

- Методическими рекомендациями по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещенными в

сети «Интернет» на официальном сайте Минтруда России в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг/Справочные материалы» по адресу: <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>;

- Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. N 2834;

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации культуры (включая филиалы), в отношении которой проводится независимая оценка качества, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Объект исследования:

- официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», указанных в Приложении к настоящему Итоговому отчету;
- информационные стенды в помещениях организаций культуры, указанных в Приложении к настоящему Итоговому отчету;
- помещения организаций культуры и территория, прилегающая к организациям культуры, указанных в Приложении к настоящему Итоговому отчету;
- получатели услуг организаций культуры, принимающих участие в независимой оценке.

Предмет исследования:

- содержание официальных сайтов организаций культуры, указанных в Приложении к настоящему Итоговому отчету;
- информация на информационных стендах в помещениях организаций культуры, указанных в Приложении к настоящему Итоговому отчету;
- оборудование территорий, прилегающих к организациям культуры, и их помещений, указанных в Приложении к настоящему Итоговому отчету;
- оборудование территорий, прилегающих к организациям культуры, и их помещений, с учетом доступности для инвалидов, указанным в Приложении 1 к настоящему Итоговому отчету;
- мнение получателей услуг организаций культуры (указанных в Приложении к настоящему Итоговому отчету), принимающих участие в независимой оценке.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Независимая оценка качества предоставления услуг учреждениями культуры Приморского края является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации об условиях предоставления услуг учреждениями культуры Приморского края, а также в целях повышения качества их деятельности.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Приморского края осуществляется в соответствии с Перечнем учреждений культуры Приморского края, определенным Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Приморского края (далее – Перечень).

Независимая оценка качества проводится на основании ст. 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ); Законом Приморского края от 29.12.2004 № 203-КЗ «Об организации и поддержке учреждений культуры и искусства в Приморском крае» (в редакции закона Приморского края от 02.03.2018 № 240-КЗ).

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг являются:

- 1) анализ официальных сайтов организаций культуры в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационных стендов и иных открытых информационных ресурсов организаций;
- 2) анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- 3) наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- 4) опрос получателей услуг.

АНАЛИЗ ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДОВ, ИНЫХ ОТКРЫТЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ ОРГАНИЗАЦИЙ

Порядок сбора и оценки информации на официальном сайте организации культуры осуществляется по следующим направлениям:

Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):

полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, схема проезда;
дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

сведения о видах предоставляемых услуг;

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация о планируемых мероприятиях;

информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Иная информация:

информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;

информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;

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

план по улучшению качества работы организации.

Исполнитель проводит изучение и проверку данных о качестве оказания услуг организациями культуры, размещенных на официальном сайте организации культуры, информационных стендах, иных открытых информационных ресурсах организаций (в 100% учреждений, подлежащих проведению независимой оценки).

ИЗУЧЕНИЕ МНЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

Исполнитель формирует план проведения оценки (место, дата, время проведения первичного сбора информации) и доводит его до Заказчика.

Собранная исполнителем информация о независимой оценке качества условий оказания услуг краевыми государственными и муниципальными организациями культуры должна обеспечивать измерение условий оказания услуг по таким критериям

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

Исполнитель формирует анкету для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – анкета). Анкета формуется в соответствии с приложением к Методике 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, утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 №675н.

В Анкету могут вноситься изменения, направленные на конкретизацию и (или) дополнение ранее сформулированных вопросов, необходимые для обеспечения достижения цели выявления и обобщения мнения получателей услуг.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее – объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества (Приложение №1 к настоящему Итоговому отчету).

Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг, применяется их опрос, который осуществляется в следующих формах:

1) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование - по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг;

2) интервьюирование получателей услуг (выезд в 10% организаций (включая ее филиалы), расположенных в муниципальных образованиях края (Приложение 1 к настоящему Итоговому отчету).

После обработки информации от получателя услуг Исполнитель указывает в Базе данных каждую оценку получателя услуг с обязательным указанием используемого канала обратной связи. Исполнитель производит группировку и сортировку полученных ответов.

Методика расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

Оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры проводится по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации социальной сферы;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг театрами и концертными организациями проводится по критериям:

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

КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ <i>(установлен для организаций в сфере культуры)</i>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по</i>	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина	Расчетная величина значения показателя
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.

	<i>организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>		
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ <i>(установлен для организаций в сфере культуры)</i>	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8.
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ <i>(установлен для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с

		организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения; - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателе й	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметро в в баллах	Макси- мальное значение показателе й
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (П_{инф})	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд}) - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{сайт})	0 баллов 1-100 баллов 0 баллов 1-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{норм}), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:						
П_{инф} = 1 И_{стенд} + И_{сайт} (1.1)						

$$2 \times \frac{I_{\text{норм-стенд}} + I_{\text{норм-сайт}}}{I_{\text{норм}}} \times 100$$

где

I_{стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

I_{сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

I_{норм} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

I_{норм-стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

I_{норм-сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц информации)	
		На стенде *	На сайте
Сфера культуры	статья 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 (приложение 1 к расчету показателя 1.1)	10(8**)	13(11**)

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**I_{норм}**) уменьшается на соответствующее количество единиц

Пример расчета значения показателя 1.1.

*** Количество единиц информации в зависимости от условий предоставления и видов медицинских услуг, оказываемых медицинской организацией, определяется в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России и размещенным на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу <https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>

Вариант 1 Для организации культуры

1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:

нормативное количество информации на стенде - 10 единиц информации

нормативное количество информации на сайте - 13 единиц информации

2) Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 5 единиц информации

на официальном сайте организации – 7 единиц информации.

Расчет по варианту 1:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{3}{10} + \frac{7}{13} \right) \times 100$$

$$0,5 \times (0,3 + 0,54) \times 100 = 0,5 \times 84 = 42 \text{ балла}$$

№	Показатели оценки качества	Значи-мость пока-зателе-й	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателе-й
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов)	по 30 баллов за каждый	

	взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (П_{дист})		1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	<i>включительно) (С_{дист})</i>	способ (Т_{дист})	(1.2)
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

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

где

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

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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Пример расчета значения показателя 1.2.

Вариант 1

На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они

функционируют: 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг); 2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3. Доля получателей услуг, Расчет по варианту 1 открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации Вариант 2 На сайте организации имеется информация о следующих трех дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют: 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг); 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе); 3) технической возможности выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить) Расчет по варианту 2 ($P_{откр,уд}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{общ}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы (30 баллов × 2 способа) = 60 баллов 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (30 баллов × 3 способа) = 90 баллов	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($У_{стенд}$) число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($У_{сайт}$)	0-100 баллов	100 баллов
Вариант 3 На сайте организации имеется информация о следующих пяти дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют: 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг); 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе); 3) электронных сервисах (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); В случае, если качество оказания услуг оценивается по уровню удовлетворенности получателей информацией, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле: $P_{откр,уд} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{Ч_{общ-стенд} + Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100 \quad (1.3)$					

4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

5) технической возможности выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

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

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

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

$Ч_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;

Расчет по варианту 1

$$(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0,5889 \times 100 = 58,89 = 59 \text{ баллов.}$$

Вариант 2

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;

Расчет по варианту 2

$$0,5 \times ((170/450) + (320/360)) \times 100 = 0,5 \times (0,378 + 0,889) \times 100 = 0,6365 \times 100 = 63,65 = 64 \text{ балла}$$

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K¹)		$K^1 = (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{откр}_{\text{уд}}})$ Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов
--	--	--	------------

Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1)

P_{инф} - соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.

P_{дист} - наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.

P_{откр_{уд}} - доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» - 59 баллов.

Расчет значения критерия 1:

$$K^1 = (0,3 \times 42) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 12,6 + 18 + 23,6 = 54,2 = 54 \text{ балла}$$

(для оценки организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателя
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)
				- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{\text{комф.}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$)	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

			сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
--	--	--	---	--	--	--

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

где:

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

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

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

Пример расчета значения показателя 2.1.

Вариант 1.

В организации в наличии **три** условия комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.

Расчет по варианту 1

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2.

В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.

Расчет по варианту 2

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 5 \text{ условий} = 100 \text{ баллов}$$

Вариант 3.

В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы
- 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).

Расчет по варианту 3

$$P_{\text{комф.усл}} = 100 \text{ баллов (так как в наличии более пяти условий комфортной среды)}$$

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока-	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметро в в баллах	Макси- мальное значение
---	----------------------------	--------------------------	--	--	-------------------------------------	-------------------------------

		зателе й				показателе й
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. (П _{ожид})	0,4	Расчётная величина			100 баллов

В сфере культуры

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$П_{\text{ожид}}^{\text{к}} = \frac{П_{\text{комф.усл}} + П_{\text{комф.уд.}}}{2} \quad (2.2\text{к})$$

где

П_{комф.усл} - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

П_{комф.уд} - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

Пример расчета значения показателя 2.2.

Вариант 1. В сфере культуры

Показатель (2.2) «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).

П_{комф.усл} - (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги») = 60 баллов

П_{комф.уд} - (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги, см. расчет ниже) = 89 баллов

Расчет по варианту 1:

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателя в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{комф_{уд}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($Y_{комф}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

$$P_{комф_{уд}} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 2.3.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;
Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Расчет показателя 2.3.

$$P_{комф_{уд}} = 400 : 450 \times 100 = 0,8889 \times 100 = 88,89 = 89 \text{ баллов}$$

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K²)	$K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{комф.уд}})$ <i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i> При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3). $K^2 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
<u>Пример расчета значения критерия 2</u> (по значениям показателей в варианте 1) <u>Вариант 1. Для организаций в сфере культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства</u> $P_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов. $P_{\text{ожид}}$ - время ожидания предоставления услуги – 74 баллов. $P_{\text{комф.уд}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 89 баллов. <u>Расчет значения критерия 2:</u> $K^2 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 74 + 0,3 \times 89 = 18 + 29,6 + 26,7 = 74,3 = 74 \text{ балла}$ <u>Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства</u> K^1 – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла. K^3 – доступность услуг для инвалидов (см. расчет ниже) – 69 баллов.		

Расчет значения критерия 2:

$$K^2 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$$

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателя
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка
				- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C^{орг}_{дост}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T^{орг}_{дост}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

	организации социальной сферы. ($P_{\text{орг дост}}$)					
--	---	--	--	--	--	--

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

где:

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

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

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

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

В организации в наличии **четыре** условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
- 4) наличие сменных кресел-колясок.

$C_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.

$T_{\text{орг дост}}$ - количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1:

$$P_{\text{орг дост}} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.

инвалидов – 80 баллов;	сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг инвалидов) – 71 балл.	Расчет значения критерия 3: $K^3 = (0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69$ баллов.
Пуслуждост – необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			

$П_{\text{услуждост}} = T_{\text{услуждост}} \times C_{\text{услуждост}}, \quad (3.2)$
--

где:
 $T_{\text{услуждост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);
 $C_{\text{услуждост}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{услуждост}}$) принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.2.

Вариант 1

В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

$C^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.

$T^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ - количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1

$$П_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Расчет по варианту 2

$П_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 100 \text{ баллов}$ (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателе й	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателе й
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{перв.конт уд}}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

$$P_{\text{перв.конт уд}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

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.

Пример расчета значения показателя 4.1.

$U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.1.

$$П_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} = (130 : 150) \times 100 = 0,8667 \times 100 = 86,67 = 87 \text{ баллов.}$$

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (Показ.услуг_{уд})	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (Указ.услуг), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч_{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
------	--	-----	--	---	--------------	---

$$П_{\text{каз.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{У_{\text{каз.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

У_{каз.услуг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.2.

У_{каз.услуг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.2.

$$\text{Показ.услуг}_{\text{уд}} = (145 : 150) \times 100 = 0,9667 \times 100 = 96,67 = 97 \text{ баллов.}$$

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (П_{вежл.дист}_{уд})	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (У_{вежл.дист}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч_{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
------	---	-----	--	---	--------------	---

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

где

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

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.3.

У_{вежл.дист} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;
Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

Расчет показателя 4.3.

$$\text{Показ.услуг}_{\text{уд}} = (70 : 95) \times 100 = 0,7368 \times 100 = 73,68 = 74 \text{ балла}$$

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)	1,0	<i>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</i> $K^4 = (0,4 \times \text{П}^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \text{Показ.услуг}_{\text{уд}} + 0,2 \times \text{П}^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$ <i>Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» не установлен. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:</i> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
--	------------	--	-------------------

Пример расчета значения критерия 4:

Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;

$P_{\text{показ.услуг}}^{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

$$K^4 = (0,4 \times 87) + (0,4 \times 97) + (0,2 \times 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 \text{ баллов}$$

Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

K^1 – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 баллов;

K^3 – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

Расчет значения критерия 4

$$K^4 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$$

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию	0-100 баллов	100 баллов

	рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (Преком)		организацию социальной сферы родственникам и знакомым	родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (Уреком), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)		Для расчета формула (5.1)
--	---	--	---	---	--	---------------------------

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

где

Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.1.

Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.1.

$$P_{\text{реком}} = (125 : 250) \times 100 = 0,50 \times 100 = 50 \text{ баллов.}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя
---	----------------------------	-----------------------	---	---	------------------------------	----------------------------------

		й				й
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ¹ ($P_{орг.усл_{уд}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{орг.усл}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

$$P_{орг.усл_{уд}} = \left(\frac{Y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.2.

¹ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте

об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)»).

У_{орг.усл} - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:
 2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;
Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.2.

$$P_{\text{реком}} = (230 : 250) \times 100 = 0,92 \times 100 = 92 \text{ балла.}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (П_{уд})	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (У_{уд}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч_{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

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

где

У_{уд} - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.3.

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;
 $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.3.

$$П_{реком} = (200 : 250) \times 100 = 0,80 \times 100 = 80 \text{ баллов.}$$

**Итого по критерию 5
«Удовлетворенность условиями
оказания услуг» (K^5)**

1,0

В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:

$$K^5 = (0,3 \times П_{реком} + 0,2 \times П_{орг. усл}_{уд} + 0,5 \times П_{уд})$$

В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.

При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).

$$K^5 = (K^1 + K^3) / 2$$

100 баллов

Пример расчета значения критерия 5:

Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$П_{реком}$ – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах – 50 баллов.

$P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла.

$P_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = 0,3 \times 50 + 0,2 \times 92 + 0,5 \times 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 \text{ балла.}$$

Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

K^1 – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.

K^3 – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$$

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

Пример расчета значения показателя оценки качества по организации (по значениям критериев, рассчитанных в вышеприведенных примерах (по варианту 1)):

$$S = (54 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 358 : 5 = 71,6 = 72 \text{ балла.}$$

Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании)

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

где:

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

S^{ou}_n – 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.

Пример расчета значения показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании):

Показатель оценки качества \ Номер организации (n)	1	2	3	4	5	6	7
S^{ou}_n	70	72	33	89	54	55	95

Количество организаций в отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) $N^{ou} = 7$

$$S^{ou} = (60 + 72 + 33 + 89 + 54 + 55 + 95) : 7 = 458 : 7 = 65,43 = 65 \text{ баллов.}$$

Показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом

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

где:

S^u – показатель оценки качества в u -ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

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

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

Пример расчета значения показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом:

Вариант 1. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества во всех отраслях социальной сферы

Социальная сфера Показатель (о) оценки качества	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
S^{ou}	74	82	78	79

Количество отраслей социальной сферы, в которых проводилась оценка качества $Q = 4$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78 + 79) : 4 = 313 : 4 = 78,25 = 78 \text{ баллов.}$$

Вариант 2. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества в трех отраслях социальной сферы

Социальная сфера Показатель (о) оценки качества	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
S^{ou}	74	82	78	-

Количество отраслей социальной сферы, в которых проводилась оценка качества $Q = 3$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78) : 3 = 234 : 3 = 78 \text{ баллов.}$$

Результаты исследования

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

		Количество материалов на стандах внутри организации (из 10)	Количество материалов на официальном сайте (из 10)	Количество способов дистанционного взаимодействия
1	ГАУК «Крайдрамтеатр им. М. Горького»	8	7	4
2	ГАУК «Театр молодёжи»	8	8	3
3	Приморский краевой театр кукол	9	9	5
4	МБУК ТК г. Находка	9	9	4
5	МБУК "Театр драмы УГО им. В.Ф. Комиссаржевской"	9	9	2
6	ГАУК «Приморская краевая филармония»	10	10	6
7	ГАУ ПКЦНК	8	8	4
8	КГАУК «ПГОМ имени В.К. Арсеньева»	8	8	4
9	КГАУК «ПГКГ»	9	8	4
10	ГБУК «ПКПБ им. А.М. Горького»	8	9	4
11	ГКУК «ПКДБ»	8	9	5
12	ГКУК "ПКБС"	9	9	4

ВЫБОРКА ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ

Всего опрошено 1341 чел. В том числе по организациям:

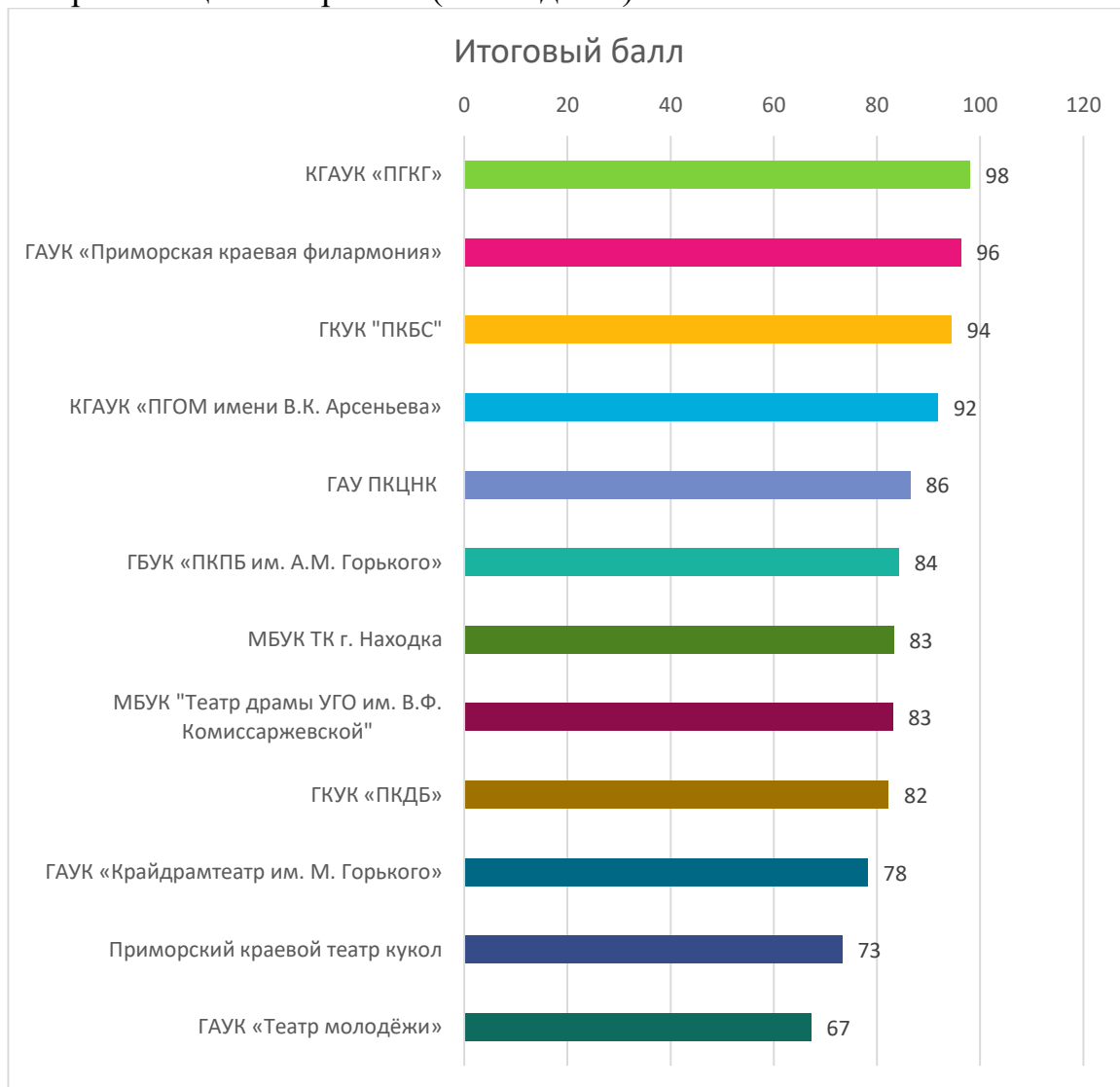
№ п/п	Наименование учреждения	Выборка (анкет)
1	ГАУК «Крайдрамтеатр им. М. Горького»	106
2	ГАУК «Театр молодёжи»	103
3	Приморский краевой театр кукол	111
4	МБУК ТК г. Находка	101
5	МБУК "Театр драмы УГО им. В.Ф. Комиссаржевской"	128
6	ГАУК «Приморская краевая филармония»	102
7	ГАУ ПКЦНК	106
8	КГАУК «ЛГОМ имени В.К. Арсеньева»	102
9	КГАУК «ЛГКГ»	102
10	ГБУК «ПКПБ им. А.М. Горького»	103
11	ГКУК «ПКДБ»	132
12	ГКУК "ПКБС"	145

РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации?	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Удовлетворённость вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации
ГАУК «Крайдрамтеатр им. М. Горького»	100%	100%	99%	100%	98%	98%	100%	99%	99%	98%
ГАУК «Театр молодёжи»	99%	99%	99%	100%	99%	100%	99%	100%	100%	100%
Приморский краевой театр кукол	100%	100%	100%	100%	100%	100%	102%	100%	98%	98%
МБУК ТК г. Находка	100%	99%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%
МБУК "Театр драмы УТО им. В.Ф. Комиссаржевской"	100%	95%	99%	100%	97%	98%	91%	99%	95%	98%
ГАУК «Приморская краевая филармония»	97%	99%	97%	100%	98%	98%	98%	99%	99%	99%
ГАУК ПКЦНК	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
КТАУК «ЛГОМ имени В.К. Арсеньева»	100%	100%	100%	100%	99%	99%	100%	100%	100%	99%
КТАУК «ЛПКГ»	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ГБУК «ЛКПБ им. А.М. Горького»	98%	96%	96%	100%	95%	96%	99%	96%	98%	96%
ГКУК «ЛКДБ»	99%	99%	98%	0%	99%	99%	98%	100%	90%	100%
ГКУК "ПКБС"	98%	94%	100%	97%	100%	100%	101%	100%	100%	100%

РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ

Результат оценки показал высокое качество обслуживания в организациях культуры Приморского края. 9 из 12 организаций получили отличные оценки (от 81 до 100), а 3 организации – хорошие (от 61 до 80). .



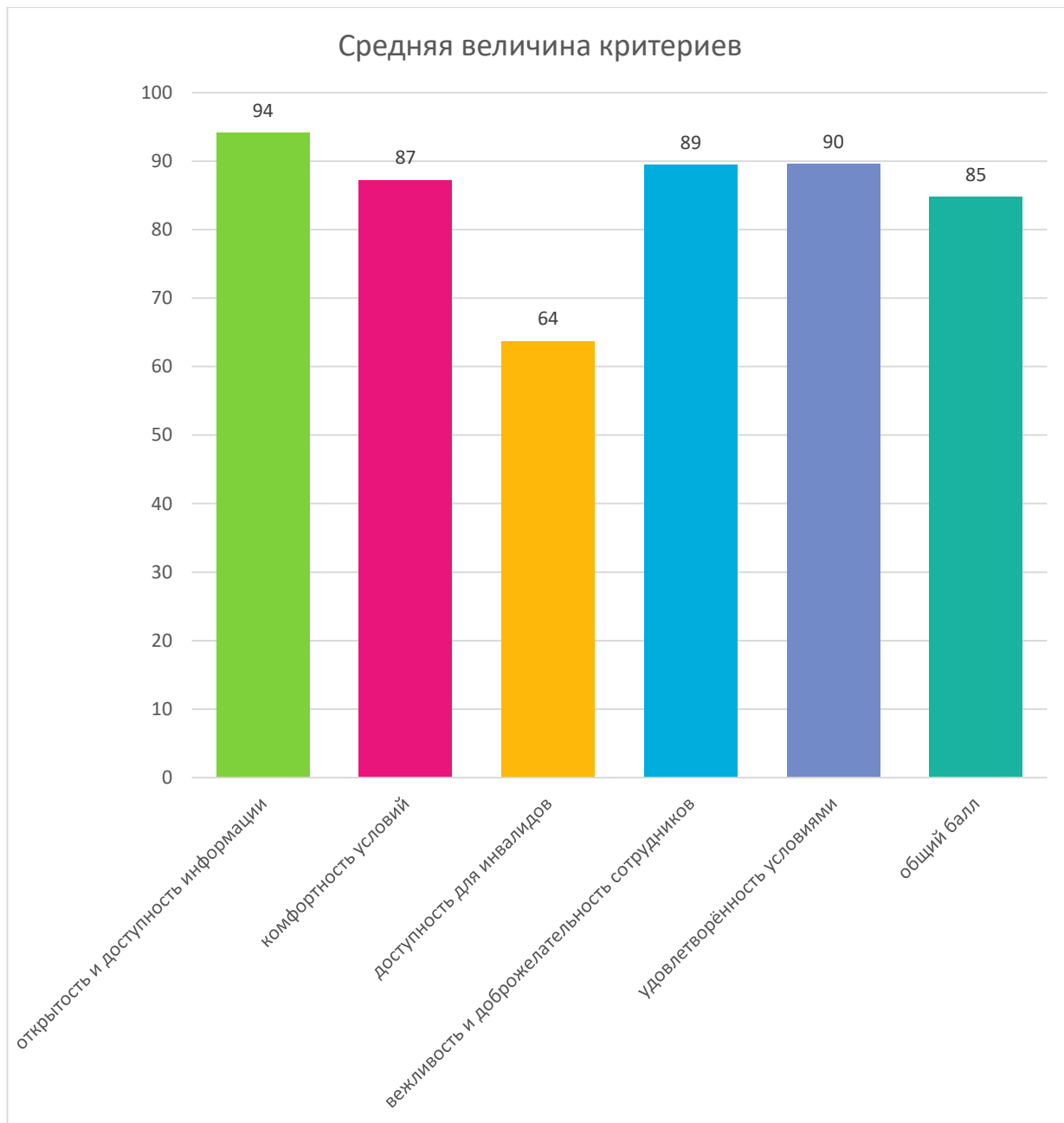
Лучшие результаты показали организации:

- ✓ КГАУК «ПГКГ»
- ✓ ГАУК «Приморская краевая филармония»
- ✓ ГКУК "ПКБС"
- ✓ КГАУК «ПГОМ имени В.К. Арсеньева»

ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ

ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ

Средний балл составил 85. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии открытости и доступности информации об организации (94) и комфортности. Далее следуют критерии удовлетворённости условиями оказания услуг (90), доброжелательности и вежливости (89), комфортности условий (87). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (64 балла).



Структура общего балла по организациям показывает, что снижение оценки происходит за счёт условий доступности для инвалидов.

№ п/п	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
1	ГАУК «Крайдрамтеатр им. М. Горького»	93	78	64	78	78	78	10
2	ГАУК «Театр молодёжи»	91	67	44	67	67	67	12
3	Приморский краевой театр кукол	97	73	50	73	73	73	11
4	МБУК ТК г. Находка	97	83	70	83	83	83	7
5	МБУК "Театр драмы УГО им. В.Ф. Комиссаржевской"	84	83	82	83	83	83	8
6	ГАУК «Приморская краевая филармония»	99	96	94	96	96	96	2
7	ГАУ ПКЦНК	94	100	38	100	100	86	5
8	КГАУК «ПГОМ имени В.К. Арсеньева»	94	90	76	99	100	92	4
9	КГАУК «ПГКГ»	96	100	94	100	100	98	1
10	ГБУК «ПКПБ им. А.М. Горького»	94	88	46	95	97	84	6
11	ГКУК «ПКДБ»	95	89	30	99	98	82	9
12	ГКУК "ПКБС"	95	100	77	100	100	94	3

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

По критерию открытости и доступности информации средний балл составил 94.

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	
1	ГАУК «Крайдрамтеатр им. М. Горького»	75	100	100	93
2	ГАУК «Театр молодёжи»	80	90	99	91
3	Приморский краевой театр кукол	90	100	100	97
4	МБУК ТК г. Находка	90	100	100	97
5	МБУК "Театр драмы УГО им. В.Ф. Комиссаржевской"	90	60	97	84
6	ГАУК «Приморская краевая филармония»	100	100	98	99
7	ГАУ ПКЦНК	80	100	100	94
8	КГАУК «ПГОМ имени В.К. Арсеньева»	80	100	100	94
9	КГАУК «ПГКГ»	85	100	100	96
10	ГБУК «ЛКПБ им. А.М. Горького»	85	100	97	94
11	ГКУК «ЛКДБ»	85	100	99	95
12	ГКУК "ПКБС"	90	100	96	95
	среднее по организациям	86	96	99	94

Лучший результат показали организации:

- ✓ Приморский краевой театр кукол
- ✓ МБУК ТК г. Находка

Худший результат показало:

- ✓ МБУК "Театр драмы УГО им. В.Ф. Комиссаржевской»

По показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» оценка составила 86 баллов.

Лучший результат показала организация:

- ✓ ГАУК «Приморская краевая филармония»

Худший результат показало:

ГАУК «Театр молодёжи»

Значение показателя «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» составило 96 баллов. 10 из 12 организаций по данному критерию получили максимальный балл – 100. Худший результат показало:

- ✓ МБУК "Театр драмы УГО им. В.Ф. Комиссаржевской».

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы,

размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» составило 99 баллов.

Лучший результат показали:

- ✓ ГАУК «Крайдрамтеатр им. М. Горького»
- ✓ Приморский краевой театр кукол
- ✓ МБУК ТК г. Находка
- ✓ ГАУ ПКЦНК
- ✓ КГАУК «ПГОМ имени В.К. Арсеньева»
- ✓ КГАУК «ПГКГ»

2. Комфортность условий оказания услуг

По критерию комфортности условий, средний балл состави 87. Лучший результат показала организация:

- ✓ ГАУ ПКЦНК
- ✓ КГАУК «ПГКГ»
- ✓ ГКУК «ПКБС»

№ п/ п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности			Кри т2
		2.1. П.комф	2.2. П.своевр.	2.3. У.комф.	
1	ГАУК «Крайдрамтеатр им. М. Горького»	Не измерялись			78
2	ГАУК «Театр молодёжи»				67
3	Приморский краевой театр кукол				73
4	МБУК ТК г. Находка				83
5	МБУК "Театр драмы УГО им. В.Ф. Комиссаржевской"				83
6	ГАУК «Приморская краевая филармония»				96
7	ГАУ ПКЦНК	100	100	100	100
8	КГАУК «ПГОМ имени В.К. Арсеньева»	80	90	100	90
9	КГАУК «ПГКГ»	100	100	100	100
10	ГБУК «ПКПБ им. А.М. Горького»	80	88	96	88
11	ГКУК «ПКДБ»	80	89	98	89
12	ГКУК "ПКБС"	100	100	100	100
	среднее по организациям	90	95	99	87

Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» принимает значение 93 балла. Наиболее высокие баллы отмечаются у организаций:

- ✓ ГАУ ПКЦНК
- ✓ КГАУК «ПГКГ»
- ✓ ГКУК «ПКБС»

По субъективному показателю «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» оценка составила 99 баллов.

Лучшие результаты показали организации:

- ✓ ГАУ ПКЦНК
- ✓ КГАУК «ПГОМ имени В.К. Арсеньева»
- ✓ КГАУК «ПГКГ»
- ✓ ГКУК «ПКБС»

Показатель 2.2. для организхаций культуры не измеряется и определяется расчётно.

3. Доступность для инвалидов

Значение критерия доступности для инвалидов составило в среднем 64 балла, что по методике сайта bus.gov.ru является хорошей оценкой. Однако следует отметить, что оценки как по данному критерию в целом, так и по отдельным показателям, наиболее далеки от максимально возможного значения в 100 баллов. Разброс баллов составил от 30 до 94.

Лучший результат показала организация:

- ✓ ГАУК «Приморская краевая филармония»
- ✓ КГАУК «ПГКГ»

№ п/ п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит 3
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	
1	ГАУК «Крайдрамтеатр им. М. Горького»	60	40	100	64
2	ГАУК «Театр молодёжи»	20	20	100	44
3	Приморский краевой театр кукол	40	20	100	50
4	МБУК ТК г. Находка	80	40	100	70
5	МБУК "Театр драмы УГО им. В.Ф. Комиссаржевской"	40	100	100	82
6	ГАУК «Приморская краевая филармония»	80	100	100	94
7	ГАУ ПКЦНК	0	20	100	38
8	КГАУК «ПГОМ имени В.К. Арсеньева»	20	100	100	76
9	КГАУК «ПГКГ»	80	100	100	94
10	ГБУК «ПКПБ им. А.М. Горького»	0	40	100	46
11	ГКУК «ПКДБ»	20	60	0	30
12	ГКУК "ПКБС"	80	60	97	77
	среднее по организациям	43	58	91	64

Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает субъективный показатель, полученный на основе опроса получателей услуг «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» (91 балл). Большинство организаций получили по данному показателю 100 баллов.

Значение показателя «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» составило 43 балла.

Лучший результат показали организации:

- ✓ МБУК ТК г. Находка
- ✓ ГАУК «Приморская краевая филармония»
- ✓ КГАУК «ПГКГ»
- ✓ ГКУК «ПКБС»

Значение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составило по 65 баллов.

Лучший результат показали организации:

- ✓ МБУК "Театр драмы УГО им. В.Ф. Комиссаржевской"
- ✓ ГАУК «Приморская краевая филармония»
- ✓ КГАУК «ПГОМ имени В.К. Арсеньева»
- ✓ КГАУК «ПГКГ»

К основным недостаткам условий для инвалидов-колясочников можно отнести: отсутствие сменных кресел-колясок (нет в 11 организациях); отсутствие специально оборудованных санитарных помещений (нет в 8 организациях); отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (нет в 7 организациях).

К недостаткам условий для инвалидов с сенсорными нарушениями можно отнести отсутствие таких условий, как дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), возможность получать получать услуги в дистанционной или надомной форме (каждое из условий отсутствует в 5-6 организациях).

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

По данному критерию организации в среднем получили 89 баллов (с учётом расчётных показателей по театрально-концертным организациям).

Лучший результат показали организации:

- ✓ ГАУ ПКЦНК
- ✓ КГАУК «ПГКГ»
- ✓ ГКУК «ПКБС»

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.дист. У	
1	ГАУК «Крайдрамтеатр им. М. Горького»	Не измерялись			78
2	ГАУК «Театр молодёжи»				67
3	Приморский краевой театр кукол				73
4	МБУК ТК г. Находка				83
5	МБУК "Театр драмы УГО им. В.Ф. Комиссаржевской"				83
6	ГАУК «Приморская краевая филармония»				96
7	ГАУ ПКЦНК	100	100	100	100
8	КГАУК «ПГОМ имени В.К. Арсеньева»	99	99	100	99
9	КГАУК «ПГКГ»	100	100	100	100
10	ГБУК «ПКПБ им. А.М. Горького»	95	96	99	96
11	ГКУК «ПКДБ»	99	99	98	99
12	ГКУК "ПКБС"	100	100	101	100
	среднее по организациям	99	99	100	89

Анализ показателей выявил, что средние значения всех показателей составили 99-100 баллов.

При этом по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» лучший результат, показали организации:

- ✓ ГАУ ПКЦНК
- ✓ КГАУК «ПГКГ»
- ✓ ГКУК «ПКБС»

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» лучший результат, показали организации:

- ✓ ГАУ ПКЦНК
- ✓ КГАУК «ПГКГ»

✓ ГКУК «ПКБС»

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» лучший результат показали организации:

✓ ГАУ ПКЦНК

✓ КГАУК «ПГКГ»

✓ КГАУК «ПГОМ имени В.К. Арсеньева»

✓ ГКУК «ПКБС»

5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

По данному критерию организации в среднем получили 90 баллов (с учётом расчётных показателей по театрално-концертным организациям).

Лучший результат показали организации:

- ✓ ГАУ ПКЦНК
- ✓ КГАУК «ПГКГ»
- ✓ КГАУК «ПГОМ имени В.К. Арсеньева»
- ✓ ГКУК «ПКБС»

№ п/ п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Кр ит5
		5.1. П.реком	5.2.П.Орг.усл.	5.3. П.уд	
1	ГАУК «Крайдрамтеатр им. М. Горького»	Не измерялись			78
2	ГАУК «Театр молодёжи»				67
3	Приморский краевой театр кукол				73
4	МБУК ТК г. Находка				83
5	МБУК "Театр драмы УГО им. В.Ф. Комиссаржевской"				83
6	ГАУК «Приморская краевая филармония»				96
7	ГАУ ПКЦНК	100	100	99	100
8	КГАУК «ПГОМ имени В.К. Арсеньева»	100	100	99	100
9	КГАУК «ПГКГ»	100	100	100	100
10	ГБУК «ПКПБ им. А.М. Горького»	96	98	96	97
11	ГКУК «ПКДБ»	100	90	100	98
12	ГКУК "ПКБС"	100	100	100	100
	среднее по организациям	99	98	99	90

При этом общая удовлетворённость находится на очень высоком уровне: значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым» составило 99 баллов.

Лучший результат показали организации:

- ✓ ГАУ ПКЦНК
- ✓ КГАУК «ПГКГ»
- ✓ КГАУК «ПГОМ имени В.К. Арсеньева»
- ✓ ГКУК «ПКБС»

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» составило 98 баллов.

Лучший результат показали организации:

- ✓ ГАУ ПКЦНК
- ✓ КГАУК «ПГКГ»
- ✓ КГАУК «ПГОМ имени В.К. Арсеньева»
- ✓ ГКУК «ПКБС»

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» составило 99 баллов.

Лучший результат показали организации:

- ✓ КГАУК «ПГОМ имени В.К. Арсеньева»
- ✓ ГКУК «ПКБС»

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

Результат оценки показал высокое качество обслуживания в организациях культуры Приморского края. 9 из 12 организаций получили отличные оценки (от 81 до 100), а 3 организации – хорошие (от 61 до 80). .

Лучшие результаты показали организации:

- ✓ КГАУК «ПГКГ»
- ✓ ГАУК «Приморская краевая филармония»
- ✓ ГКУК "ПКБС"
- ✓ КГАУК «ПГОМ имени В.К. Арсеньева»

Средний балл составил 85. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии открытости и доступности информации об организации (94) и комфортности. Далее следуют критерии удовлетворённости условиями оказания услуг (90), доброжелательности и вежливости (89), комфортности условий (87). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (64 балла).

Структура общего балла по организациям показывает, что снижение оценки происходит за счёт условий доступности для инвалидов.

ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ

Основные недостатки отмечаются в части условий доступности для инвалидов.

К основным недостаткам условий для инвалидов-колясочников можно отнести: отсутствие сменных кресел-колясок (нет в 11 организациях); отсутствие специально оборудованных санитарных помещений (нет в 8 организациях); отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (нет в 7 организациях).

К недостаткам условий для инвалидов с сенсорными нарушениями можно отнести отсутствие таких условий, как дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), возможность получать услуги в дистанционной или надомной форме (каждое из условий отсутствует в 5-6 организациях).

РЕКОМЕНДАЦИИ

Рекомендуется Устранить недостатки в части доступности для инвалидов, а именно:

- приобретение сменных кресел-колясок.
- оборудование санитарных помещений.
- выделение специальных мест для стоянок.
- обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – цветové табло, тактильная разметка, аудио- и видеоинформаторы и пр.
- обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля,
- обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – такая возможность считается обеспеченной при наличии договора учреждения с организацией или отдельными специалистами на предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) при необходимости.

№	Наименование учреждения культуры	Рекомендации
1.	Государственное автономное учреждение культуры «Приморский академический краевой драматический театр им. М. Горького»	Устранить недостатки в части доступности для инвалидов, а именно: - приобретение сменных кресел-колясок. - оборудование санитарных помещений. - обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – цветové табло, тактильная разметка, аудио- и видеоинформаторы и пр. - обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – такая возможность считается обеспеченной при наличии договора учреждения с организацией или отдельными специалистами на предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) при необходимости. - обеспечить возможность получения услуг в дистанционном режиме (например, виртуальные трансляции спектаклей)
2.	Государственное автономное учреждение культуры «Приморский краевой драматический театр молодёжи»	Разместить на официальном сайте дополнительные способы дистанционного взаимодействия (электронные формы, раздел ЧаВо, анкету). Устранить недостатки в части доступности для инвалидов, а именно: - выделение специальных мест для стоянок. -оборудование помещений для перемещения

		инвалидов - расширенные дверные проёмы, подъёмники, лифты и т.д. - приобретение сменных кресел-колясок. - оборудование санитарных помещений. - обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – цветные табло, тактильная разметка, аудио- и видеоинформаторы и пр. - обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, - обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – такая возможность считается обеспеченной при наличии договора учреждения с организацией или отдельными специалистами на предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) при необходимости. - обеспечить возможность сопровождения инвалидов сотрудниками, прошедшими специальное обучение. - обеспечить возможность получения услуг в дистанционном режиме (например, виртуальные трансляции спектаклей)
3.	Государственное автономное учреждение культуры «Приморский краевой театр кукол»	Устранить недостатки в части доступности для инвалидов, а именно: - выделение специальных мест для стоянок. - приобретение сменных кресел-колясок. - оборудование санитарных помещений. - обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – цветные табло, тактильная разметка, аудио- и видеоинформаторы и пр. - обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, - обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – такая возможность считается обеспеченной при наличии договора учреждения с организацией или отдельными специалистами на предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) при необходимости.

		- обеспечить возможность сопровождения инвалидов сотрудниками, прошедшими специальное обучение. - обеспечить возможность получения услуг в дистанционном режиме (например, виртуальные трансляции спектаклей)
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр кукол г. Находка»	Устранить недостатки в части доступности для инвалидов, а именно: - приобретение сменных кресел-колясок. - обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – такая возможность считается обеспеченной при наличии договора учреждения с организацией или отдельными специалистами на предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) при необходимости. - разработать альтернативную версию сайта для инвалидов с нарушениями зрения. - обеспечить возможность сопровождения инвалидов сотрудниками, прошедшими специальное обучение. - обеспечить возможность получения услуг в дистанционном режиме (например, виртуальные трансляции спектаклей)
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы Уссурийского городского округа имени В.Ф. Комиссаржевской»	Разместить на официальном сайте дополнительные способы дистанционного взаимодействия (электронные формы, раздел ЧаВо, анкету). Устранить недостатки в части доступности для инвалидов, а именно: - обеспечить возможность получения услуг в дистанционном режиме (например, виртуальные трансляции спектаклей)
6.	Государственное автономное учреждение культуры «Приморская краевая филармония»	Устранить недостатки в части доступности для инвалидов, а именно: - приобретение сменных кресел-колясок. - обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – такая возможность считается обеспеченной при наличии договора учреждения с организацией или отдельными специалистами на предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) при необходимости.
7.	Государственное автономное учреждение «Приморский краевой центр	Устранить недостатки в части доступности для инвалидов, а именно:

	народной культуры»	- выделение специальных мест для стоянок. - оборудование входной зоны (пандусов, подъёмников и пр.) -оборудование помещений для перемещения инвалидов - расширенные дверные проёмы, подъёмники, лифты и т.д. - приобретение сменных кресел-колясок. - оборудование санитарных помещений. - обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – цветковые табло, тактильная разметка, аудио- и видеоинформаторы и пр. - обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, - обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – такая возможность считается обеспеченной при наличии договора учреждения с организацией или отдельными специалистами на предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) при необходимости. - обеспечить возможность сопровождения инвалидов сотрудниками, прошедшими специальное обучение. - обеспечить возможность получения услуг в дистанционном режиме (например, виртуальные мастер-классы и вебинары)
8.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Приморский государственный объединенный музей им. В.К. Арсеньева» (с филиалами)	Поставить кулер с питьевой водой. Устранить недостатки в части доступности для инвалидов, а именно: - выделение специальных мест для стоянок. - на входе находится металлоискатель, который перекрывает вход для инвалидов-колясочников, необходимо предусмотреть обходные пути для инвалидов. - приобретение сменных кресел-колясок. - оборудование санитарных помещений. - обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – такая возможность считается обеспеченной при наличии договора учреждения с организацией или отдельными специалистами на предоставление услуг сурдопереводчика

		(тифлосурдопереводчика) при необходимости.
9.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Приморская государственная картинная галерея»	Устранить недостатки в части доступности для инвалидов, а именно: - выделение специальных мест для стоянок.
10.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Приморская государственная публичная библиотека им. А.М. Горького»	Поставить кулер с питьевой водой. Устранить недостатки в части доступности для инвалидов, а именно: - выделение специальных мест для стоянок. - оборудование входной зоны (пандусов, подъёмников и пр.) -оборудование помещений для перемещения инвалидов - расширенные дверные проёмы, подъёмники, лифты и т.д. - приобретение сменных кресел-колясок. - оборудование санитарных помещений. - обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – цветковые табло, тактильная разметка, аудио- и видеоинформаторы и пр. - обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, - обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – такая возможность считается обеспеченной при наличии договора учреждения с организацией или отдельными специалистами на предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) при необходимости. - обеспечить возможность сопровождения инвалидов сотрудниками, прошедшими специальное обучение. - обеспечить возможность получения услуг в дистанционном режиме (например, виртуальные трансляции спектаклей)
11.	Государственное казенное учреждение культуры «Приморская краевая детская библиотека»	Поставить кулер с питьевой водой. Устранить недостатки в части доступности для инвалидов, а именно: - оборудование входной зоны (пандусов, подъёмников и пр.) -оборудование помещений для перемещения инвалидов - расширенные дверные проёмы, подъёмники, лифты и т.д. - приобретение сменных кресел-колясок.

		- оборудование санитарных помещений. - обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – цветковые табло, тактильная разметка, аудио- и видеоинформаторы и пр. - обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – такая возможность считается обеспеченной при наличии договора учреждения с организацией или отдельными специалистами на предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) при необходимости.
12.	Государственное казенное учреждение культуры «Приморская краевая библиотека для слепых»	Устранить недостатки в части доступности для инвалидов, а именно: - приобретение сменных кресел-колясок. - обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – такая возможность считается обеспеченной при наличии договора учреждения с организацией или отдельными специалистами на предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) при необходимости. - обеспечить возможность сопровождения инвалидов сотрудниками, прошедшими специальное обучение. - обеспечить возможность получения услуг в дистанционном режиме (например, виртуальные трансляции спектаклей)

Приложение. Инструментарий исследования

БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

№	Наименование учреждения

Дата посещения учреждения: _____

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

1.1.1. На информационных стендах в помещении организации (обвести коды 1- есть, 0- нет, 99 – не требуется по позициям 7 и 9):

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации
1	2
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1 0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1 0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1 0
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1 0
5. Режим, график работы организации культуры	1 0
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1 0
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1 0 99
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1 0
9. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	1 0 99
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1 0
Всего	... из ...

1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень информации	на официальном сайте организации в сети "Интернет"
I. Общая информация об организации культуры	

11. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1 0
12. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1 0
13. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1 0
14. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1 0
15. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1 0
16. Режим, график работы организации культуры	1 0
II. Информация о деятельности организации культуры	
17. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1 0
18. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1 0 99
19. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1 0
20. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1 0
21. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1 0
22. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	1 0 99
III. Информация о независимой оценке качества	
23. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1 0
Всего	... из ...

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

№ п/п	Информативный блок	Наличие и функционирование (да/нет)	макс. значение
1	телефон		30
2	электронной почты		30
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		30
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»		30
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением		30

	(наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		
6	иного дистанционного способа взаимодействия		30
	Итого:		100 при наличии 5 способов

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

	Наименование объекта	Макс. балло в	Бал лы
	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	20	
	наличие и понятность навигации внутри организации;	20	
	доступность питьевой воды;	20	
	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	20	
	санитарное состояние помещений организаций;	20	
	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (хотя бы один из способов)	20	
	- по телефону		
	- с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации		
	- при личном посещении		
	ВСЕГО по 2.1	100	

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

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

	Наименование объекта	Макс. балло в	Балл ы
1	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	20	
2	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	20	
3	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	20	
4	- наличие сменных кресел-колясок;	20	
5	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20	
	ВСЕГО по 3.1	100	

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

	Наименование объекта	Макс. баллов	Балл ы
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	20	

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	20	
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	20	
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	20	
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	20	
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20	
ВСЕГО по 3.1	100	

АНКЕТА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. Да

2. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. Да

2. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?

№п/п	Наименование критерия	Удовлетворен	Не удовлетворен
1.	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	1	2
2.	Наличие и понятность навигации в помещении организации	1	2
3.	Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	1	2
4.	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	1	2
5.	Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	1	2
6.	Транспортная доступность организации (наличие остановки общественного транспорта)	1	2
7.	Транспортная доступность организации (наличие парковки)	1	2

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

№п/п	Наименование критерия	Да	Нет	Нет в организации/ не пользовался
1.	Оборудованная входная группа пандусами (подъемными платформами)	1	2	3
2.	Выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов	1	2	3
3.	Адаптированных лифты, поручни, расширенные дверные проемы	1	2	3
4.	Сменное кресло-коляска	1	2	3
5.	Специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение в организации социальной сферы	1	2	3
6.	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1	2	3
7.	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1	2	3
8.	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	2	3
9.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1	2	3
10.	Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	1	2	3

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

1. Да
2. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?

№п/п	Наименование критерия	Пользовался	Не пользовался
1.	По телефону	1	2

2.	По электронной почте	1	2
3.	Электронный сервис (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения))	1	2
4.	Получение консультации по оказываемым услугам	1	2
5.	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	1	2
6.	Анкета для опроса граждан на сайте	1	2

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

№п/п	Наименование критерия	Да	Нет	Не пользовался
1.	По телефону	1	2	3
2.	По электронной почте	1	2	3
3.	С помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения))	1	2	3
4.	Получение консультации по оказываемым услугам	1	2	3

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да
2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации)?

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:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

- Мужской
Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

ПЕРЕЧЕНЬ

учреждений культуры Приморского края,

в соответствии с перечнем, определенным общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Приморского края, в отношении которых в 2019 году проводится сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг

№	Наименование учреждения культуры	Контактная информация	Руководство
1.	Государственное автономное учреждение культуры «Приморский академический краевой драматический театр им. М. Горького»	690091, г. Владивосток, ул. Светланская, 49 тел/факс: 8 (423) 222-01-36, 226-05-20, 226-15-82 эл.почта: zvenyatsky@vtc.ru ok@gorkytheater.ru Официальный сайт::www.gorkytheater.ru	Художественный руководитель – Ефим Самуилович Звенияцкий Директор – Седова Валентина Михайловна
2.	Государственное автономное учреждение культуры «Приморский краевой драматический театр молодёжи»	690091, г. Владивосток, ул. Светланская, 15/А тел/факс: 8 (423) 226-48-89, 222-52-16, 241-11-29, 220-57-24 эл.почта: teatr.kadry@mail.ru Официальный сайт:www.primtheatre.ru	Художественный руководитель – Юрий Владимирович Гончаров Директор – Селезнёв Игорь Леонидович
3.	Государственное автономное учреждение культуры «Приморский краевой театр кукол»	690091, г. Владивосток, ул. Петра Великого, 8 тел/факс: 8 (423) 220-53-83, 226-50-41, 226-71-76, 226-04-21 эл.почта: prim_puppet@mail.ru Официальный сайт: www.primpuppet.ru	Художественный руководитель – Виктор Васильевич Бусаренко Директор – Понкратенко Александра Сергеевна
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр кукол г. Находка»	г. Находка, Находкинский пр-кт, 46 тел/факс: 8 (4236) 65-71-18 8 (4236) 65-68-11	Директор - Наталья Викторовна Алейникова

		эл.почта: teatr_kykl@mail.ru	
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы Уссурийского городского округа имени В.Ф. Комиссаржевской»	692519, г. Уссурийск, ул. Володарского, 33 тел/факс: 8 (4234) 32-18-42 8 (902) 52 611 34 эл.почта: udteatr@mail.ru	Директор – Борисов Андрей Владимирович
6.	Государственное автономное учреждение культуры «Приморская краевая филармония»	690091, г. Владивосток, ул. Светланская, 15 тел/факс: 8 (423) 222-30-75, 226-08-21, 226-40-22, 226-44-57 эл.почта: info@primfil.ru Официальный сайт: www.primfil.ru	Директор – Алеко Анна Николаевна
7.	Государственное автономное учреждение «Приморский краевой центр народной культуры»	690091, г. Владивосток, ул. Пушкинская, 25 тел/факс: 8 (423) 226-56-46, 226-10-78 эл.почта: pkcnk@mail.ru Официальный сайт: www.pkcnc.ru	Генеральный директор – Нечаев Роман Михайлович
8.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Приморский государственный объединенный музей им. В.К. Арсеньева» (с филиалами)	690091, г. Владивосток, ул. Светланская, 20 тел: 8 (423) 241-41-13, 241-38-96, 241-11-73 эл.почта: info@arseniev.org Официальный сайт: www.arseniev.org	Директор – Шалай Виктор Алексеевич
9.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Приморская государственная картинная галерея»	690090, г. Владивосток, ул. Алеутская, 12 тел: 8 (423) 241-06-10, 241-11-44 690106, г. Владивосток, Партизанский проспект, 12 тел: 8 (423) 242-72-17, 242-7748, 242-77-89 эл.почта: primgallery@mail.ru Официальный сайт: www.primgallery.com	Директор – Даценко Алёна Алексеевна
10.	Государственное бюджетное	690950, г. Владивосток,	Директор –

	учреждение культуры «Приморская государственная публичная библиотека им. А.М. Горького»	ул. Некрасовская, 59/А тел/факс: 8 (423) 245-62-94, 245-64-44 эл.почта: director@pgpb.ru Официальный сайт: www.pgpb.ru	Брюханов Александр Георгиевич
11.	Государственное казенное учреждение культуры «Приморская краевая детская библиотека»	690600, г. Владивосток, пр-т 100-летия Владивостока, 48 тел: 8 (423) 236-76-73, 236-10-34 эл.почта: inform@pkdb.net Официальный сайт: www.pkdb.net	Директор – Кулинок Елена Ивановна
12.	Государственное казенное учреждение культуры «Приморская краевая библиотека для слепых»	690068, г.Владивосток, ул.Чкалова, 6 тел/факс: 8 (423) 231-28-43, 231-69-00 эл.почта: info@pkbs.su Официальный сайт: www.pkbs.su	Директор – Кислицина Елена Леонидовна