

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ТВЕРСКОЙ ЦЕНТР СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ И
МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ»

ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
КУЛЬТУРЫ, УЧРЕДИТЕЛЕМ КОТОРЫХ ЯВЛЯЕТСЯ
МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

Директор ООО «Тверской центр
социологических и маркетинговых
исследований»



Э.М. Вишнякова

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель

Д. филос. н., профессор  О.Ю. Майкова

Исполнители

К. филос. наук  Э.М. Вишнякова

К. соц.н., доцент  А.В. Вайсбург

К. филос. наук  О.Ю. Верпатова

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ЛИНЕЙНЫЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ И ГРАФИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	16
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	16
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	24
3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	28
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	39
5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	45
КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	51
ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	62
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	66
ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	67
ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	68
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	76
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	76
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	83
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	85
ПРИЛОЖЕНИЕ 4.....	87
ПРИЛОЖЕНИЕ 5	89

ВВЕДЕНИЕ

Проблема качества предоставляемых услуг характеризуется, в первую очередь, свойствами, присущими услугам: неосязаемостью, несохраняемостью, неразрывностью производства и потребления, изменчивостью качества. Достаточно сложным является и выделение критериев оценки качества условий осуществления деятельности организаций социальной сферы. Результаты подобной оценки позволят сделать выводы об открытости и доступности информации об организации; комфортности условий оказания услуг; доступности услуг для инвалидов; доброжелательности, вежливости работников организаций; удовлетворенности условиями оказания услуг.

Законодательной базой проведения независимой оценки качества условий оказания организациями культуры являются:

1. Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (ч. 2 ст. 12).

2. Приказ Министерства труда России от 31 мая 2018 года № 344-н «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 от 11 октября 2018 года № 52409) и Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и

федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года №344-н) (Приложение 1).

3. Методика 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 (утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н).

4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

5. Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18 декабря 2020 года № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

Независимая оценка организаций культуры проводилась по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 марта 2018 года № 599).

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
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>: - на информационных стендах в помещении организации,	100 баллов	30%	30 баллов

	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".			
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций;	100 баллов	50%	50 баллов

	- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование 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 организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии	100 баллов	40%	40 баллов

	официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного	100 баллов	20%	20 баллов

	обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

 <1> [Статья 36.2](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, [приказ](#) Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные [пунктом 8](#) Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Цель исследования - оценка качества условий оказания услуг организациями культуры.

Задачи исследования:

- провести анализ открытости и доступности информации об организации культуры;
- изучить комфортность условий предоставления услуг;
- описать доступность услуг для инвалидов;
- выявить доброжелательность, вежливость работников организации;
- охарактеризовать удовлетворенность условиями оказания услуг.

Объектом исследования выступили:

1. Государственное автономное учреждение культуры Тверской области «Тверская академическая областная филармония» (ГАУК «Тверская академическая областная филармония»);
2. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной академический театр драмы» (ГБУК «ТАТД»);
3. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской государственный театр кукол» (ГБУК «Театр кукол»);
4. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Театр юного зрителя» (ГБУК Тверской области «ТЮЗ»);
5. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Вышневолоцкий областной драматический театр» (ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»);
6. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Кимрский театр драмы и комедии» (ГБУК «Кимрский драмтеатр»);
7. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской государственный объединенный музей» (ГБУК ТГОМ);
8. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская областная картинная галерея» (ГБУК ТОКГ);

9. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская Ордена «Знак Почета» областная универсальная научная библиотека им. А.М. Горького» (ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького);

10. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Центр детского и семейного чтения им. А.С. Пушкина» (ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина);

11. Государственное казенное учреждение культуры Тверской области «Тверская областная специальная библиотека для слепых имени М.И. Суворова» (ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»);

12. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Дом народного творчества» (ГБУК «ТОДНТ»);

13. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Дворец культуры «Пролетарка» (ГБУК ТОДК «Пролетарка»);

14. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверьгосфильмофонд» (ГБУК «Тверьгосфильмофонд»);

15. Государственное автономное учреждение культуры Тверской области «Дом поэзии Андрея Дементьева» (ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»).

Предмет исследования – качество условий оказания услуг организациями культуры.

Тип исследования: исследования по характеру задач – пилотажные, по месту проведения – полевые, по частоте проведения – разовые и повторные, по степени охвата – выборочные и сплошные.

Методы сбора информации:

– анкетирование получателей услуг (анкета получателей услуг - приложение 2),

– экспертная оценка организаций культуры (чек-лист - приложение 3,5),

– контент-анализ сайтов организаций культуры (бланк контент-анализа – приложение 4).

Методика проведения: при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, учредителем которых является Министерство культуры Тверской области, использовался комплексный подход. Исследование по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг проводилось по критериям, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Тверской области. Критерии открытости и доступности информации об организации культуры были проанализированы методом контент-анализа сайтов, а также проведена экспертная оценка. Сведения о комфортности условий предоставления услуг, доступности услуг для инвалидов, а также доброжелательности и вежливости работников культуры были оценены в ходе экспертной оценки и анкетирования получателей услуг. Удовлетворенность условиями оказания услуг исследовалась методом опроса потребителей.

На основании 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 организацией-оператором собирается информация по каждой организации культуры в результате анализа официальных сайтов, экспертной оценки, опроса получателей услуг и иной официальной информации. Анализ мнений получателей услуг, в том числе получателей услуг-инвалидов (при их наличии), проводился следующими путями:

1. Анкетированием, в том числе онлайн анкетированием – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах организаций культуры и на сайте организации-оператора.
2. Интервьюированием получателей услуг.
3. Телефонным опросом получателей услуг.

Объем, тип и география выборки. Контент-анализ сайтов проводился сплошным исследованием, были проанализированы 15 официальных сайтов организаций культуры, учредителем которых является Министерство культуры Тверской области. Экспертная оценка организаций культуры также проводилась сплошным исследованием, в нем приняли участие все перечисленные выше организации культуры. Объем выборочной совокупности для опроса потребителей услуг составил около 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в организации.¹ Анкетирование потребителей услуг проводилось в 15 организациях культуры города Твери и Тверской области:

Наименование ОК	Кол-во получателей услуг	из них кол-во получателей услуг-инвалидов	Выборочная совокупность для опроса получателей услуг	Выборочная совокупность для опроса получателей услуг-инвалидов	Кол-во респондентов	Доля респондентов, %	Кол-во респондентов-инвалидов
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	57027	351	600	240	645	1,1	246
ГБУК «ТАТД»	101802	150	600	60	660	0,6	102
ГБУК «Театр кукол»	76351	3140	600	240	813	1,1	240
ГБУК Тверской области «ТЮЗ»	72900	1756	600	240	637	0,9	259
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	53717	437	600	174	605	1,1	177
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	64149	242	600	97	616	1,0	304
ГБУК ТГОМ	468928	7805	600	240	862	0,2	281
ГБУК ТОКГ	229050	2340	600	240	675	0,3	261
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	765350	132	600	53	613	0,1	119

¹ Методика 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 (утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н)

ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	188807	370	600	148	675	0,4	160
ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»	48398	30490	600	240	667	1,4	266
ГБУК «ТОДНТ»	116568	685	600	240	732	0,6	244
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	174643	2254	600	240	621	0,4	264
ГБУК «Тверьгосфиль- мофонд»	17109	45	600	18	628	3,7	29
ГАУК «ТО Дом Поэзии Андрея Дементьева»	5570	30	600	12	618	11,1	58
ИТОГО	2440369	50227	9000	2482	10067		3010

Всего было опрошено 10067 получателей услуг, из них 3010 получателей услуг-инвалидов.

Обработка и анализ результатов исследования осуществлялась на основе создания электронных баз данных, использования основных описательных статистик в пакете SPSS 16.0 и MSExcel. Анализ результатов исследования проводился в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344-н) (приложение 1) в несколько этапов:

1. Расчет показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.
2. Расчет критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.
3. Расчет показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества.
4. Расчет показателя оценки качества оказания услуг по муниципальному образованию.

5. Расчет линейных распределений по каждому показателю и критерию оценки качества оказания услуг организациями культуры;
6. Анализ полученных значений показателей и критериев оценки, с составлением рейтинга организаций культуры.
7. Разработка предложений по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества.

ЛИНЕЙНЫЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ И ГРАФИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Первым критерием качества условий оказания услуг организациями культуры является *«Открытость и доступность информации об организации культуры»*. Данный критерий отражается в трех показателях, представленных ниже. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг, опрос руководителей и контент-анализ сайтов организаций культуры. Данный критерий раскрывается через три показателя.

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации, и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Сведения о полном и сокращенном наименовании организации культуры, сведения о почтовом адресе, контактных телефонах и адресах электронной почты, место нахождения организации и ее филиалов, а также, сведения о графике работы и о планируемых мероприятиях представлены на официальных сайтах всех исследуемых организаций культуры.

На всех официальных сайтах учреждений, принявших участие в исследовании, размещены учредительные документы (копия Устава, свидетельства о регистрации, решение о назначении руководителя и т.д.) и представлены сведения о структуре и органах управления организацией и филиалами.

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности не разместили на своем сайте в сети Интернет лишь ГБУК «ТАТД» и ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова».

Лишь на официальном сайте ГБУК «Тверьгосфильмофонд» не размещены сведения об учредителе.

На официальных сайтах ГБУК «ТАТД», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Кимрский драмтеатр» потребители не могут ознакомиться с информацией о видах предоставляемых услуг, а также о перечне оказываемых платных услуг.

Информация о материально-техническом обеспечении услуг отсутствует на сайтах ГБУК «Тверьгосфильмофонд», ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева», ГБУК «Кимрский драмтеатр» и ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр».

Получатели услуг ГБУК «ТАТД», ГБУК «Кимрский драмтеатр», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр», ГБУК ТГОМ, ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова», ГБУК «ТОДНТ», ГБУК «Тверьгосфильмофонд» и ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» не имеют возможности ознакомиться с результатами независимой оценки качества условий оказания услуг и планами по улучшению работы.

На стендах в помещениях всех исследуемых организаций культуры представлена следующая информация и материалы: сведения о полном и сокращенном наименовании, а также сведения о планируемых мероприятиях.

Информация о местонахождении организации отсутствует на стендах в помещении ГБУК «Кимрский драмтеатр».

Сведения о дате создания организации и об учредителях не размещены на общедоступных стендах в ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр», ГБУК «Кимрский драмтеатр» и ГБУК «Тверьгосфильмофонд».

На стендах ГБУК Тверской области «ТЮЗ» и ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» потребители не могут ознакомиться с информацией о структуре и органах управления организацией и ее филиалами.

Режим и график работы отсутствует лишь на стендах ГБУК «Кимрский драмтеатр».

Виды предоставляемых услуг не разместили на стендах ГБУК Тверской области «ТЮЗ» и ГБУК «Кимрский драмтеатр».

С перечнем платных услуг могут ознакомиться потребители всех исследуемых организаций культуры, за исключением ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» и ГАУК «Тверская академическая областная филармония», в которых платные услуги не предоставляются.

С отчетом по результатам независимой оценки на стендах в организации не могут ознакомиться потребители ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Кимрский драмтеатр», ГБУК ТОКГ, ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького и ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева».

Таким образом, по результатам оценки соответствия информации о деятельности организаций на стендах и официальных сайтах ГАУК «Тверская академическая областная филармония» и ГБУК «ТОДНТ» получили по 100 баллов из 100 возможных.

Оценка за данный показатель для ГБУК ТГОМ (95,83 балла), ГБУК ТОКГ (94,44 балла), ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького (94,44 балла), ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина (94,44 балла) и ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» (90,91 балла) выше 90 баллов из 100 возможных.

ГБУК «ТАТД» (83,33 балла), ГБУК «Театр кукол» (88,89 балла), ГБУК «Тверьгосфильмофонд» (88,5 балла) и ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» (84,66 балла) получили за показатель открытости и доступности информации оценки выше 80 баллов из 100 возможных.

Лишь результаты ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Кимрский драмтеатр» ниже 80 баллов из 100 возможных (77,78 баллов, 73,61 балла и 63,89 балла соответственно).

количество баллов	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	ГБУК Тверской области «ТЮЗ» ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» ГБУК «Кимрский драмтеатр»	20,0%
81-100 баллов (отлично)	ГАУК «Тверская академическая областная филармония» ГБУК «ТАТД» ГБУК «Театр кукол» ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГБУК «Тверьгосфильмофонд» ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	80,0%
Итого	15	100,0%

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



1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Согласно данным исследования, на сайтах ГБУК «Кимрский драмтеатр», ГБУК ТГОМ, ГБУК ТОКГ, ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького и ГБУК ТОДК «Пролетарка» применяются 5 способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг. Помимо телефона и электронной почты функционируют форма отправки письма, производится продажа билетов «онлайн», размещена рубрика «Часто задаваемые вопросы», интернет-приемная, виртуальная справка, а также потребителям услуг предоставлена техническая возможность выражения мнения о качестве

условий оказания услуг. Данные организации получили оценку в 100 баллов из 100 возможных.

4 способа дистанционного взаимодействия с получателями услуг функционируют на сайтах ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «Театр кукол», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр», ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина, ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» и ГБУК «ТОДНТ». Помимо изложенных выше способов на сайтах размещены кнопка «оставить отзыв», рубрика «вопрос-ответ», форма продления книг и виртуальной справки. Оценка данных организаций за этот показатель так же 100 баллов из 100 возможных.

Лишь на сайтах ГБУК «ТАТД», ГБУК «Тверьгосфильмофонд» и ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» применяются 3 способа дистанционного взаимодействия с получателями услуг. Данные организации получили по 90 баллов из 100 возможных.

количество баллов	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	15	100,0%
Итого	15	100,0%

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

81-100 баллов (отлично)	100.0%
61-80 баллов (хорошо)	0.0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0.0%
20-39 баллов (ниже средней)	0.0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0.0%
0 баллов	0.0%

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Все опрошенные получатели услуг ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» (100%) полностью удовлетворены количеством и качеством информации на стендах и сайтах.

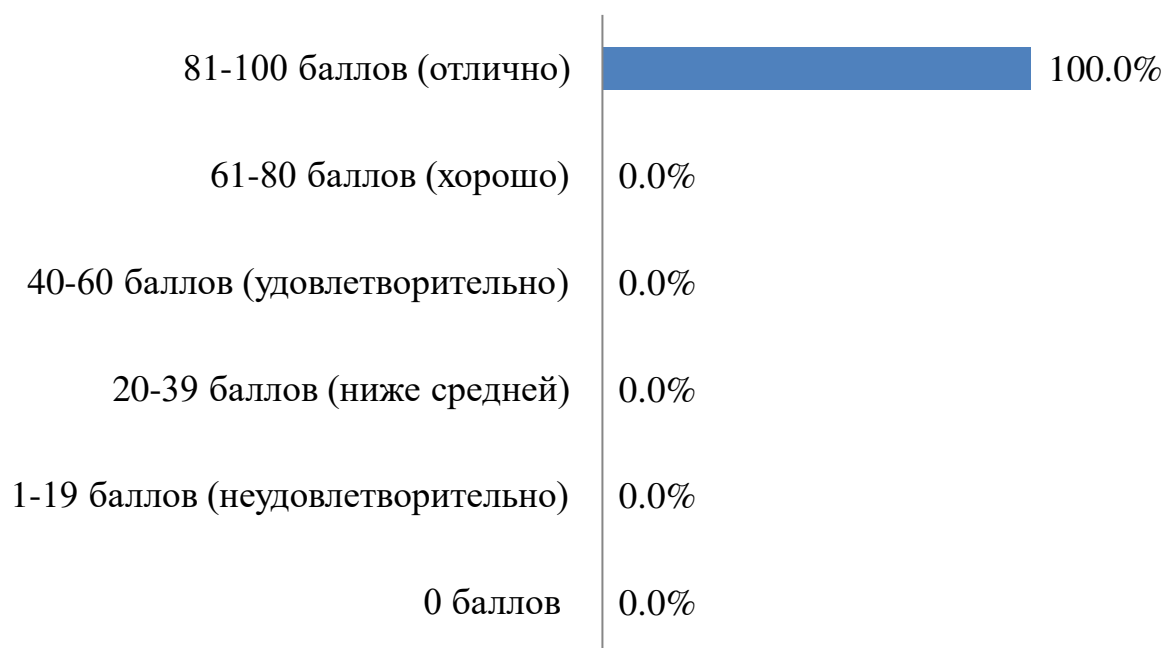
Открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры удовлетворены большинство получателей услуг организаций, принявших участие в исследовании (от 95,64 до 99,92%).

Название ОК	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-
-------------	---

	телекоммуникационной сети
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	97,85
ГБУК «ТАТД»	95,64
ГБУК «Театр кукол»	99,73
ГБУК Тверской области «ТЮЗ»	99,09
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	99,53
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	99,07
ГБУК ТГОМ	96,69
ГБУК ТОКГ	97,61
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	99,38
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	99,92
ГКУК "ТОСБС им. М.И. Суворова"	100,00
ГБУК«ТОДНТ»	99,50
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	98,90
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	99,80
ГАУК «ТО Дом Поэзии Андрея Дементьева»	98,10

доля удовлетворенных получателей услуг	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	15	100,0%
Итого	15	100,0%

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"



2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Вторым критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг, стал критерий *«Комфортность условий предоставления услуг»*. Для раскрытия содержания указанного критерия применялись два показателя, которые будут рассмотрены далее. Способ оценки – изучение мнения руководителей организаций и мнения получателей услуг.

Данный критерий не применим к ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Кимрский драмтеатр» в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1.

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций; возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

В помещениях ГБУК ТГОМ, ГБУК ТОКГ, ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького, ГБУК «ТОДНТ», ГБУК ТОДК «Пролетарка» и ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» созданы следующие комфортные условия для оказания услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), наличие и понятность навигации внутри организации; наличие питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность; возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении). В данных учреждениях обеспечены 7 из 7 возможных комфортных условий для предоставления услуг. Созданные комфортные условия оценены на 100 баллов из 100 возможных.

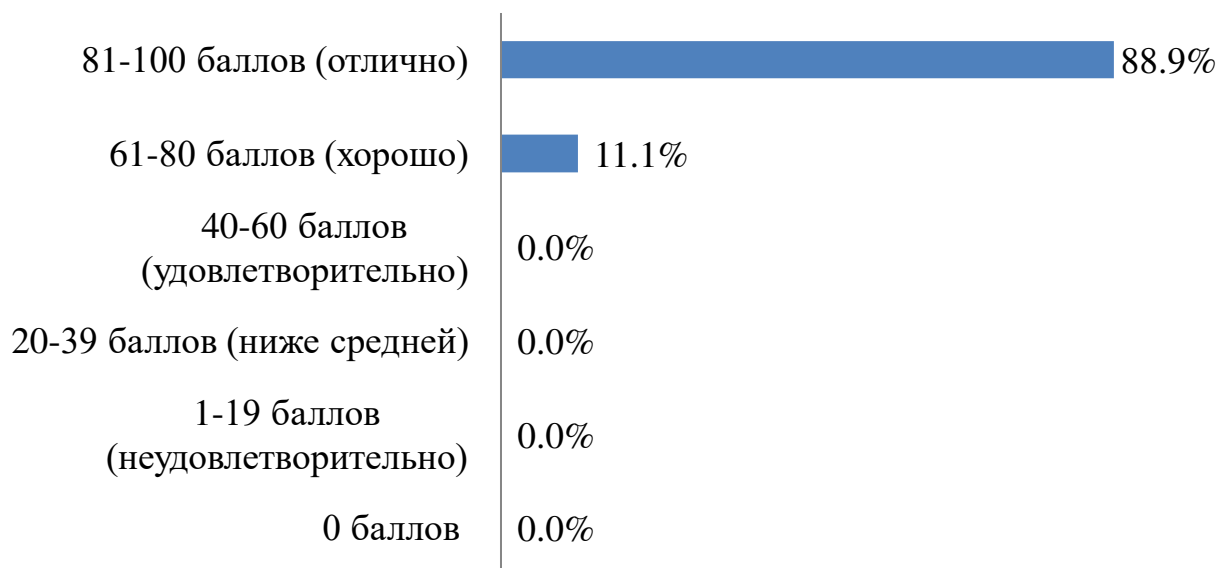
6 из 7 комфортных условий созданы в ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина и ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова». Получателям услуг данных организаций культуры не обеспечен доступ к питьевой воде. Тем не менее, созданные комфортные условия оценены на 100 баллов из 100 возможных.

Наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций и возможность бронирования услуги / доступность

записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении) обеспечены в ГБУК «Тверьгосфильмофонд». Созданные комфортные условия для предоставления услуг (4 из 7) оценены на 80 баллов из 100 возможных.

количество баллов	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	11,1%
81-100 баллов (отлично)	ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	88,9%
Итого	9	100,0%

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг



2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

100% опрошенных получателей услуг ГБУК ТГОМ, ГБУК ТОКГ, ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького, ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина, ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова», ГБУК «ТОДНТ», ГБУК ТОДК «Пролетарка», и ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» удовлетворены комфортностью условий оказания услуг в учреждениях.


В ГБУК «Тверьгосфильмофонд» о своей удовлетворенности комфортностью предоставления услуг заявили 80% опрошенных получателей услуг.

название ОК	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг
ГБУК ТГОМ	100,00
ГБУК ТОКГ	100,00
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	100,00
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	100,00
ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»	100,0
ГБУК«ТОДНТ»	100,0
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	100,0
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	80,0
ГАУК «ТО Дом Поэзии Андрея Дементьева»	100,0

процент удовлетворенных получателей услуг	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%

81-100 баллов (отлично)	ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГБУК «Тверьгосфильмофонд» ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	100,0%
Итого	9	100,0%

**Показатель 2.3. Доля получателей услуг,
удовлетворенных комфортностью условий
предоставления услуг**

81-100 баллов (отлично)		100.0%
61-80 баллов (хорошо)		0.0%
40-60 баллов (удовлетворительно)		0.0%
20-39 баллов (ниже средней)		0.0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)		0.0%
0 баллов		0.0%

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Третьим критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, стал критерий *«Доступность услуг для инвалидов»*, представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг-инвалидов и руководителей организаций.

3.1. *Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее*

помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование 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 организации.

В связи с нахождением ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр», ГБУК ТГОМ, ГБУК ТОКГ и ГБУК «ТОДНТ» в зданиях-объектах культурного наследия применяются следующие показатели:

<p>1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)</p>	<p>1) Оборудование входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; - расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода; - оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них; - использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов - обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъемных устройств
<p>2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p>	<p>2) Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; - обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение
<p>3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов</p>	<p>3) Организация путей движения на объекте культурного наследия</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней - устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования - обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;
<p>4) сменных кресел-колясок</p>	
<p>5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы</p>	

Таким образом, в ГАУК «Тверская академическая областная

филармония» обеспечены следующие все перечисленные выше условия предоставления услуг для доступности инвалидов. Организация получила за данный показатель 100 баллов из 100 возможных.

В ГБУК «ТАТД» из перечисленных условий обеспечены следующие условия доступности для инвалидов:

- оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;

- расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;

- обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъемных устройств;

- размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;

- расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;

- устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования;

- обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;

- обеспечение сменных кресел-колясок.

Данные условия оценены на 80 баллов из 100 возможных.

В ГБУК Тверской области «ТЮЗ» не обеспечены лишь системы управления/наблюдения для использования выделенных специальных парковочных мест только инвалидами, а также не используются сменные кресла-коляски. За организованные условия учреждение получило 80 баллов из 100 возможных.

В ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» отсутствуют кресла-коляски, а также не обеспечены:

- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;
- использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;
- прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;
- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;
- обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней;
- обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней.

Доступность предоставления услуг для инвалидов в данной организации оценена на 80 баллов из 100 возможных.

ГБУК ТГОМ и ГБУК ТОКГ получили за данный показатель 80 баллов из 100 возможных.

В ГБУК ТГОМ и ГБУК ТОКГ для инвалидов не предусмотрены выделенные стоянки для автотранспортных средств, а также не обеспечены следующие условия доступности:

- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;
- использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки.

Кроме того, в ГБУК ТГОМ отсутствует прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов, а в ГБУК ТОКГ не обеспечены отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней.

В ГБУК «ТОДНТ» не оборудованы стоянки для автотранспортных средств инвалидов, не оборудован выход со специальных парковочных мест

бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них; не используется визуально отличающийся цвет поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки. А также отсутствуют сменные кресла-коляски. Данные условия доступности оценены на 60 баллов из 100 возможных.

количество баллов	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	ГБУК «ТОДНТ»	14,3%
61-80 баллов (хорошо)	ГБУК «ТАТД» ГБУК Тверской области «ТЮЗ» ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ	71,4%
81-100 баллов (отлично)	ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	14,3%
Итого	7	100,0%

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



100 баллов из 100 возможных за показатель доступности условий предоставления услуг инвалидам получили ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького и ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова». Помещения и прилегающая к ним территория оборудованы для доступа получателей услуг-инвалидов пандусом, расширенными дверными проемами, сменными креслами-колясками, автостоянкой для транспортных средств инвалидов и санитарно-гигиеническими помещениями.

В ГБУК «Кимрский драмтеатр» отсутствуют только сменные кресла-коляски. Данный показатель оценен на 80 баллов из 100 возможных.

В ГБУК ТОДК «Пролетарка» обеспечены вход в помещение оборудован пандусом, расширенные дверные проемы и поручни и специально-оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. Созданные условия оценены на 60 баллов из 100 возможных.

На 40 баллов из 100 возможных оценены условия доступности услуг для инвалидов в ГБУК «Театр кукол» и ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина.

В ГБУК «Театр кукол» инвалидам предоставляется сменное кресло-коляска и оборудовано специальное санитарно-гигиеническое помещение.

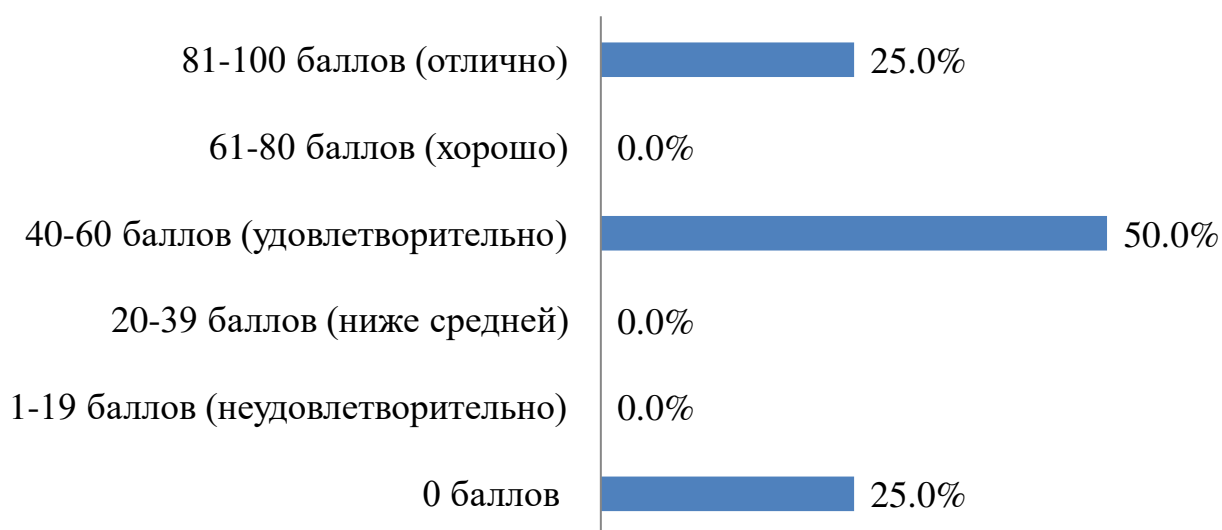
В ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина оборудован пандус расширенные дверные проемы и поручни.

ГБУК «Тверьгосфильмофонд» и «Дом Поэзии Андрея Дементьева» не обеспечено ни одного из условий доступности предоставления услуг для инвалидов. Данные организации получают по 0 баллов из 100 возможных.

количество баллов	ОК	проценты
0 баллов	ГБУК «Тверьгосфильмофонд» «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	25,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%

40-60 баллов (удовлетворительно)	ГБУК «Театр кукол» ГБУК «Кимрский драмтеатр» ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГБУК ТОДК «Пролетарка»	50,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»	25,0%
Итого	8	100,0%

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



3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

100 баллов из 100 возможных за данный показатель получили ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК ТГОМ и ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова».

В ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» созданы 6 из 6 условий для инвалидов, позволяющие получать услуги наравне с другими, а именно: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

5 из 6 условий доступности для инвалидов предусмотрены в ГАУК «Тверская академическая областная филармония» и ГБУК ТГОМ. Инвалидам по слуху и зрению не предоставляются услуги сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

В ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Кимрский драмтеатр», ГБУК ТОКГ, ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького, ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина и ГБУК «ТОДНТ» созданы 4 условия из 6 возможных. Организации получили за данный показатель 80 баллов из 100 возможных.

В ГБУК ТОДК «Пролетарка» обеспечены 3 условия из 6 возможных. В организации для инвалидов надписи дублируются рельефно-точечным шрифтом Брайля; функционирует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению; работники, прошедшие необходимое обучение оказывают помощь и могут сопровождать инвалидов. Данный показатель оценен на 60 баллов из 100 возможных.

2 условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, созданы в ГБУК «Театр кукол» и «Дом Поэзии Андрея Дементьева». К ним относятся наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. Данные условия оценены на 40 баллов из 100 возможных.

В ГБУК «ТАТД» и ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» для инвалидов создано по 1 условию из 6, что приравнивается к 20 баллам из 100 возможных.

В помещении ГБУК «ТАТД» надписи дублируются рельефно-точечным шрифтом Брайля, а в ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» дублируется звуковая и зрительная информация.

Потребители услуг-инвалиды ГБУК «Тверьгосфильмофонд» не обеспечены условиями, позволяющими получать услуги наравне с другими.

Данный показатель оценен на 0 баллов из 100.

процент удовлетворенных получателей услуг	ОК	проценты
0 баллов	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	6,7%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	ГБУК «ТАТД» ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	13,3%
40-60 баллов (удовлетворительно)	ГБУК «Театр кукол» ГБУК ТОДК «Пролетарка» «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	20,0%
61-80 баллов (хорошо)	ГБУК Тверской области «ТЮЗ» ГБУК «Кимрский драмтеатр» ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГБУК «ТОДНТ»	40,0%
81-100 баллов (отлично)	ГАУК «Тверская академическая областная филармония» ГБУК ТГОМ ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»	20,0%
Итого	15	100,0%

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



3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов).

Во всех исследуемых организациях имеются получатели услуг-инвалиды.

100% получателей услуг-инвалидов ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и большинство получателей-инвалидов ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Кимрский драмтеатр», ГБУК ТГОМ, ГБУК ТОКГ, ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького, ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина, ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова», ГБУК «ТОДНТ», ГБУК ТОДК «Пролетарка», и ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» удовлетворены доступностью оказания услуг (от 85,77 до 99,59% опрошенных).

Лишь 75,86 % получателей услуг-инвалидов ГБУК «Тверьгосфильмофонд» заявили о своей удовлетворенности доступностью оказания услуг в организации.

название ОК	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	97,56
ГБУК «ТАТД»	93,14
ГБУК «Театр кукол»	99,58
ГБУК Тверской области «ТЮЗ»	97,68
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	100,00
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	99,01
ГБУК ТГОМ	85,77
ГБУК ТОКГ	96,93
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	97,48
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	98,75
ГКУК "ТОСБС им. М.И. Суворова"	99,62
ГБУК«ТОДНТ»	99,59
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	99,24
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	75,86
ГАУК «ТО Дом Поэзии Андрея Дементьева»	86,21

процент удовлетворенных получателей услуг - инвалидов	ОК (имеющая получателей услуг - инвалидов)	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	6,7%
81-100 баллов (отлично)	ГАУК «Тверская академическая областная филармония» ГБУК «ТАТД» ГБУК «Театр кукол»	93,3%

	ГБУК Тверской области «ТЮЗ» ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» ГБУК «Кимрский драмтеатр» ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	
Итого	15	100,0%

**Показатель 3.3. Доля получателей услуг,
удовлетворенных доступностью услуг для
инвалидов**



**4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ
РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**

Четвертым критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, стал критерий **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**, представленный тремя показателями. Указанные характеристики составляют основу коммуникативной компетентности персонала. Способ оценки –

изучение мнения получателей услуг.

Данный критерий не применим к ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Кимрский драмтеатр» в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1.


4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Большинство получателей исследуемых организаций в достаточной степени удовлетворены вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию (от 95.70 до 99,85% опрошенных).

название ОК	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию
ГБУК ТГОМ	98,84
ГБУК ТОКГ	95,70
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	98,86
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	99,85
ГКУК "ТОСБС им. М.И. Суворова"	99,85
ГБУК«ТОДНТ»	99,45
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	98,71
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	99,84
ГАУК «ТО Дом Поэзии Андрея Дементьева»	99,03

процент удовлетворенных получателей услуг	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГБУК «Тверьгосфильмофонд» ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	100,0%
Итого	9	100,0%

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

81-100 баллов (отлично)		100.0%
61-80 баллов (хорошо)		0.0%
40-60 баллов (удовлетворительно)		0.0%
20-39 баллов (ниже средней)		0.0%
1-19 баллов...		0.0%
0 баллов		0.0%

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное

оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

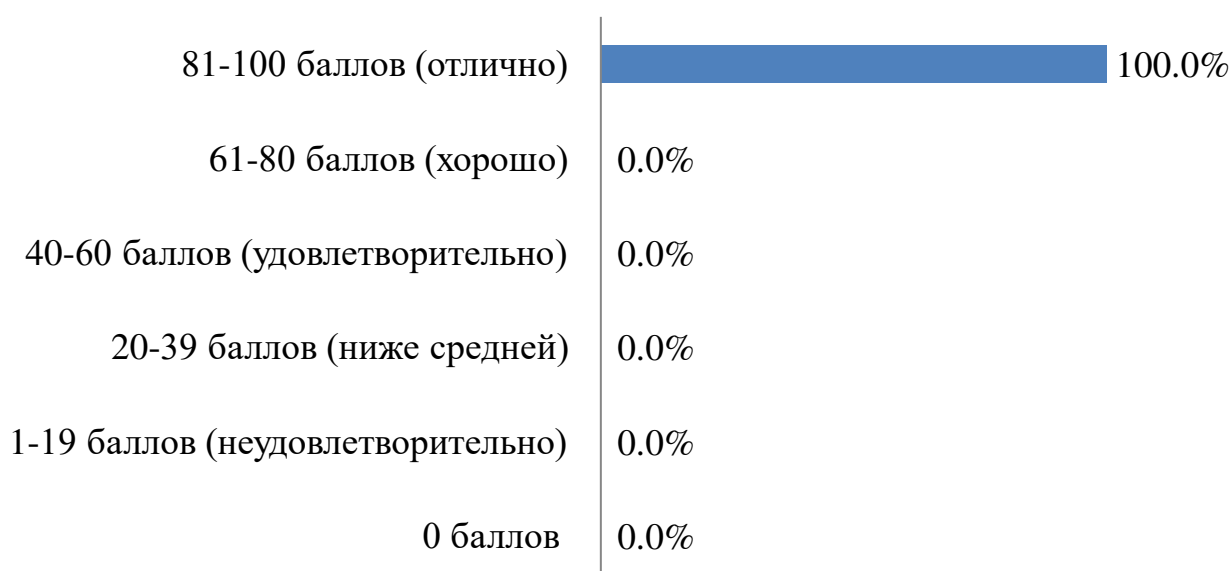
Можно отметить, что степень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, достаточно высокая. О своей удовлетворенности заявили от 96,59 до 99,85% опрошенных получателей услуг.

название ОК	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию
ГБУК ТГОМ	99,42
ГБУК ТОКГ	96,59
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	99,35
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	99,85
ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»	99,85
ГБУК «ТОДНТ»	99,32
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	99,52
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	99,84
ГАУК «ТО Дом Поэзии Андрея Дементьева»	98,87

процент удовлетворенных получателей услуг	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ	100,0%

	ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГБУК «Тверьгосфильмофонд» ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	
Итого	9	100,0%

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



4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Не в меньшей степени проявляется удовлетворенность потребителей услуг ГБУК ТГОМ, ГБУК ТОКГ, ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького,

ГБУК ТОДК «Пролетарка» и ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. Доля удовлетворенных респондентов составляет от 99,02% до 99,82% опрошенных. Лучшие результаты за данный показатель получили ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина, ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова», ГБУК «ТОДНТ» и ГБУК «Тверьгосфильмофонд» (100% опрошенных).

название ОК	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия
ГБУК ТГОМ	99,82
ГБУК ТОКГ	98,44
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	99,56
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	100,00
ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»	100,00
ГБУК «ТОДНТ»	100,00
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	99,32
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	100,00
ГАУК «ТО Дом Поэзии Андрея Дементьева»	99,02

процент удовлетворенных получателей услуг	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ	100,0%

	ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГБУК «Тверьгосфильмофонд» ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	
Итого	9	100,0%

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



5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Пятым критерием оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, стал критерий *«Удовлетворенность условиями оказания услуг»*, представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг.

Данный критерий не применим к ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Кимрский драмтеатр» в соответствии со статьей 36.1 Закона

Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1.

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

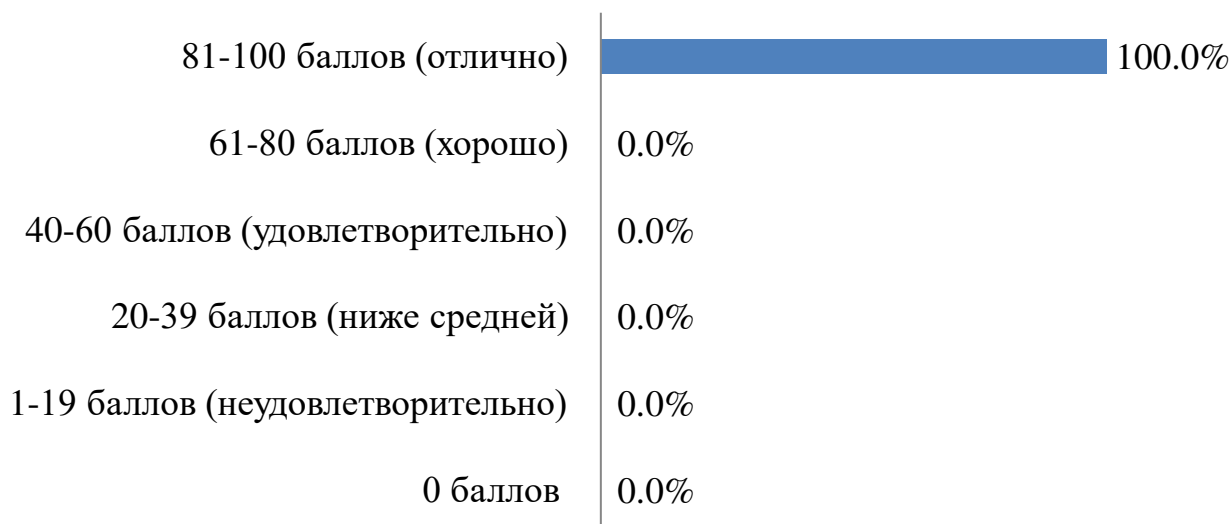
По результатам независимой оценки выявлена достаточно высокая доля получателей услуг исследуемых организаций культуры (от 96,15% до 99,85% соответственно), готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

название ОК	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым
ГБУК ТГОМ	98,14
ГБУК ТОКГ	96,15
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	99,18
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	99,85
ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»	99,70
ГБУК «ТОДНТ»	99,45
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	99,19
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	98,25
ГАУК «ТО Дом Поэзии Андрея Дементьева»	98,71

процент удовлетворенных получателей услуг	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%

81-100 баллов (отлично)	ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГБУК «Тверьгосфильмофонд» ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	100,0%
Итого	9	100,0%

**Показатель 5.1. Доля получателей услуг,
которые готовы рекомендовать организацию
родственникам и знакомым**



5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

В ходе независимой оценки выявлено, что удобством графика работы удовлетворены от 96,48% до 100% опрошенных получателей услуг исследуемых организаций культуры.

название ОК	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации
ГБУК ТГОМ	95,48
ГБУК ТОКГ	96,30

ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	99,02
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	100,00
ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»	99,85
ГБУК «ТОДНТ»	98,22
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	98,87
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	99,20
ГАУК «ТО Дом Поэзии Андрея Дементьева»	96,93

процент удовлетворенных получателей услуг	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГБУК «Тверьгосфильмофонд» ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	100,0%
Итого	9	100,0%

**Показатель 5.2. Доля получателей услуг,
удовлетворенных графиком работы
организации**

81-100 баллов (отлично)		100.0%
61-80 баллов (хорошо)		0.0%
40-60 баллов (удовлетворительно)		0.0%
20-39 баллов (ниже средней)		0.0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)		0.0%
0 баллов		0.0%


5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей).

Условиями оказания услуг в организации в целом удовлетворены в достаточной мере от 98,03% до 99,85% опрошенных потребителей.

название ОК	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации
ГБУК ТГОМ	98,03
ГБУК ТОКГ	98,37
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	99,18
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	99,85
ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»	99,85
ГБУК «ТОДНТ»	99,73
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	99,19
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	99,84
ГАУК «ТО Дом Поэзии Андрея Дементьева»	98,22

процент удовлетворенных получателей услуг	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГБУК «Тверьгосфильмофонд» ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	100,0%
Итого	9	100,0%

**Показатель 5.3. Доля получателей услуг,
удовлетворенных в целом условиями оказания
услуг в организации**

81-100 баллов (отлично)		100.0%
61-80 баллов (хорошо)		0.0%
40-60 баллов (удовлетворительно)		0.0%
20-39 баллов (ниже средней)		0.0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)		0.0%
0 баллов		0.0%


КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась по 5-ти основным критериям: открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условий предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность, вежливость работников организации и удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

Открытость и доступность информации об организациях оценена на «отлично» во всех исследуемых организациях культуры (от 88,79 до 99,56 балла из 100 возможных).

количество баллов	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	ГАУК «Тверская академическая областная филармония» ГБУК «ТАТД» ГБУК «Театр кукол» ГБУК Тверской области «ТЮЗ» ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» ГБУК «Кимрский драмтеатр» ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	100,0%

	ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	
Итого	15	100,0%
1 критерий - ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ		
81-100 баллов (отлично)		100.0%
61-80 баллов (хорошо)		0.0%
40-60 баллов (удовлетворительно)		0.0%
20-39 баллов (ниже средней)		0.0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)		0.0%
0 баллов		0.0%

Критерий 2 - «Комфортность условий предоставления услуг»

По результатам независимой оценки условия предоставления услуг во всех исследуемых организациях можно оценить, как достаточно комфортные (от 86,34 до 99,93 балла из 100 возможных).

Данный критерий не применим к ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Кимрский драмтеатр» в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1.

количество баллов	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%

81-100 баллов (отлично)	ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГБУК «Тверьгосфильмофонд» ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	100,0%
Итого	9	100,0%

2 критерий - КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ



Критерий 3 - «Доступность услуг для инвалидов»

Доступность услуг для инвалидов оценена на оценку «ниже средней» лишь в ГБУК «Тверьгосфильмофонд» (22,76 балла из 100 возможных), в ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол» и ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» - на «удовлетворительно» (от 41,86 до 59,94 балла из 100 возможных), в ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр», ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина, ГБУК «ТОДНТ» и ГБУК ТОДК «Пролетарка» - на «хорошо» (от 62 до 79,88 балла из 100 возможных), в ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Кимрский драмтеатр», ГБУК ТГОМ, ГБУК ТОКГ, ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького и

ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» - на «отлично» (от 85,08 до 99,89 балла из 100 возможных).

количество баллов	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	6,7%
40-60 баллов (удовлетворительно)	ГБУК «ТАТД» ГБУК «Театр кукол» ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	20,0%
61-80 баллов (хорошо)	ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка»	26,7%
81-100 баллов (отлично)	ГАУК «Тверская академическая областная филармония» ГБУК Тверской области «ТЮЗ» ГБУК «Кимрский драмтеатр» ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»	46,7%
Итого	15	100,0%

3 критерий - ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ



Критерий 4 - «Доброжелательность, вежливость работников организации»


Получатели услуг организаций культуры, принявших участие в исследовании, практически полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников (от 96,61 до 99,88 баллов из 100 возможных соответственно).

Данный критерий не применим к ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Кимрский драмтеатр» в соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1.

количество баллов	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	ГБУК ТГОМ	100,0%

	ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГБУК «Тверьгосфильмофонд» ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	
Итого	9	100,0%

4 критерий - ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

81-100 баллов (отлично)		100.0%
61-80 баллов (хорошо)		0.0%
40-60 баллов (удовлетворительно)		0.0%
20-39 баллов (ниже средней)		0.0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)		0.0%
0 баллов		0.0%

Критерий 5 - «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Большинство потребителей ГБУК ТГОМ, ГБУК ТОКГ, ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького, ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина, ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова», ГБУК «ТОДНТ», ГБУК ТОДК «Пролетарка», ГБУК «Тверьгосфильмофонд» и ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» удовлетворены условиями оказания услуг в организациях культуры - (от 97,29 до 99,88 балла из 100 возможных).

Данный критерий не применим к ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Кимрский драмтеатр» в соответствии со [статьей 36.1](#) Закона

Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1.

количество баллов	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГБУК «Тверьгосфильмофонд» ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	100,0%
Итого	9	100,0%

**5 критерий - УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ
УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**



При сравнительном анализе всех 5-ти показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры были

получены следующие результаты. Оценки выше средней (40-100 баллов) получены по критериям «открытость и доступность информации культуры», «комфортность условий оказания услуг», «доброжелательность, вежливость работников организации культуры» и «удовлетворенность условиями оказания услуг» всеми принявшими участие в исследовании организациями культуры. За критерий «доступность услуг для инвалидов» лишь ГБУК «Тверьгосфильмофонд» получило оценку ниже средней (22,76 балла из 100 возможных).

Критерии / количество баллов	оценки ниже средней (0-39 баллов)	оценки выше средней (40-100 баллов)
1 критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	0,0%	все организации
2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	0,0%	ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГБУК «Тверьгосфильмофонд» ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»
3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	ГАУК «Тверская академическая областная филармония» ГБУК «ТАТД» ГБУК «Театр кукол» ГБУК Тверской области «ТЮЗ»

		ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» ГБУК «Кимрский драмтеатр» ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»
4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	0,0%	ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГБУК «Тверьгосфильмофонд» ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»
5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	0,0%	ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГБУК «Тверьгосфильмофонд»

		ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»
--	--	--

Итоговые баллы по 5-ти показателям независимой оценки качества условий оказания услуг

По результатам проведения независимой оценки ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Кимрский драмтеатр», ГБУК ТГОМ, ГБУК ТОКГ, ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького, ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина, ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова», ГБУК «ТОДНТ», ГБУК ТОДК «Пролетарка» и ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» получили оценку «отлично» (от 85,97 до 99,31 балла из 100 возможных).

Лучшие результаты получены ГАУК «Тверская академическая областная филармония» и ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» (99,31 и 99,21 балла из 100 возможных соответственно).

Условия оказания услуг в ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Тверьгосфильмофонд» оценены на «хорошо» (от 75,21 до 80,28 балла из 100 возможных).

количество баллов	ОК	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	ГБУК «ТАТД» ГБУК «Театр кукол» ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	26,7%
81-100 баллов (отлично)	ГАУК «Тверская академическая областная филармония» ГБУК Тверской области «ТЮЗ» ГБУК «Кимрский драмтеатр»	73,3%

	ГБУК ТГОМ ГБУК ТОКГ ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» ГБУК «ТОДНТ» ГБУК ТОДК «Пролетарка» ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	
Итого	15	100,0%

**Итоговые баллы по 5 показателям независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры**



5.	605	1,1	177	8	9	7	12	4	489	491	565	568	-	-	-	4	1	177	177	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	616	1,0	304	4	9	10	12	5	576	581	594	600	-	-	-	4	4	301	304	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
7.	862	0,2	281	9	9	11	12	5	663	681	629	655	7	785	862	4	5	241	281	852	862	857	862	555	556	846	862	823	862	845	862		
8.	675	0,3	261	8	9	12	12	5	414	425	400	409	7	635	675	4	4	253	261	646	675	652	675	189	192	649	675	650	675	664	675		
9.	613	0,1	119	8	9	12	12	5	447	450	512	515	7	598	613	5	4	116	119	606	613	609	613	448	450	608	613	607	613	608	613		
10	675	0,4	160	8	9	12	12	3	609	610	617	617	6	674	675	2	4	158	160	674	675	674	675	615	615	674	675	675	675	674	675		
11	667	1,4	266	8	8	9	11	4	533	533	492	492	6	663	667	5	6	265	266	666	667	666	667	493	493	665	667	666	667	666	667		
12	732	0,6	244	9	9	12	12	4	522	523	609	614	7	712	732	3	4	243	244	728	732	727	732	576	576	728	732	719	732	730	732		
13	621	0,4	264	9	9	12	12	5	524	527	480	488	7	605	621	3	3	262	264	613	621	618	621	437	440	616	621	614	621	616	621		
14	628	3,7	29	8	8	9	12	3	491	492	521	522	4	582	628	0	0	22	29	627	628	627	628	541	541	617	628	623	628	627	628		
15	618	11,1	58	7	8	9	11	3	521	526	546	562	7	609	618	0	2	50	58	612	618	611	618	505	510	610	618	599	618	607	618		

2. ИТОГОВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ

№ /п	название ОК	Критерии оценки																														
		1.1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	1.2. Обеспечение на официальном сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, оллготой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети	1 критерий "Открытость и доступность информации об ОК"			2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"			4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			Итоговые оценки	
1.	ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	100,00	100,00	97,85	99,14	-	-	-	100,00	100,00	97,56	99,27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	99,21
2.	ГБУК «ТАТД»	83,33	90,00	95,64	90,26	-	-	-	80,00	20,00	93,14	59,94	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	75,10
3.	ГБУК «Театр кукол»	88,89	100,00	99,73	96,56	-	-	-	40,00	40,00	99,58	57,88	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	77,22
4.	ГБУК Тверской области «ТЮЗ»	77,78	100,00	99,09	92,97	-	-	-	80,00	80,00	97,68	85,31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	89,14
5.	ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	73,61	100,00	99,53	91,90	-	-	-	80,00	20,00	100,00	62,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	76,95
6.	ГБУК «Кимрский драмтеатр»	63,89	100,00	99,07	88,79	-	-	-	80,00	80,00	99,01	85,70	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	87,25

7.	ГБУК ТГОМ	95,83	100,00	96,69	97,43	100,00	91,07	95,53	80,00	100,00	85,77	89,73	98,84	99,42	99,82	99,27	98,14	95,48	98,03	97,55	95,90
8.	ГБУК ТОКГ	94,44	100,00	97,61	97,38	100,00	94,07	97,04	80,00	80,00	96,93	85,08	95,70	96,59	98,44	96,61	96,15	96,30	98,37	97,29	94,68
9.	ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	94,44	100,00	99,38	98,08	100,00	97,55	98,78	100,00	80,00	97,48	91,24	98,86	99,35	99,56	99,19	99,18	99,02	99,18	99,15	97,29
10.	ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	94,44	90,00	99,92	95,30	100,00	99,85	99,93	40,00	80,00	98,75	73,63	99,85	99,85	100,00	99,88	99,85	100,00	99,85	99,88	93,72
11.	ГКУК "ТОСБС им. М.И. Суворова"	90,91	100,0	100,00	97,27	100,0	99,40	99,70	100,0	100,0	99,62	99,89	99,85	99,85	100,00	99,88	99,70	99,85	99,85	99,81	99,31
12.	ГБУК«ТОДНТ»	100,00	100,0	99,50	99,80	100,0	97,27	98,63	60,0	80,0	99,59	79,88	99,45	99,32	100,00	99,51	99,45	98,22	99,73	99,34	95,43
13.	ГБУК ТОДК «Пролетарка»	100,00	100,0	98,90	99,56	100,0	97,42	98,71	60,0	60,0	99,24	71,77	98,71	99,52	99,32	99,16	99,19	98,87	99,19	99,13	93,67
14.	ГБУК «Тверьгосфиль- мофонд»	87,50	90,0	99,80	93,17	80,0	92,68	86,34	0,0	0,0	75,86	22,76	99,84	99,84	100,00	99,87	98,25	99,20	99,84	99,24	80,28
15.	ГАУК «ТО Дом Поэзии Андрея Дементьева»	84,66	90,0	98,10	91,64	100,0	98,54	99,27	0,0	40,0	86,21	41,86	99,03	98,87	99,02	98,96	98,71	96,93	98,22	98,11	85,97

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

**Показатели оценки качества по организации культуры, в отношении
которой проведена независимая оценка²**

№ п/п	Название организации культуры	значение показателя (баллы, маx 100 баллов)
1	ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	99,21
2	ГБУК «ТАТД»	75,10
3	ГБУК «Театр кукол»	77,22
4	ГБУК Тверской области «ТЮЗ»	89,14
5	ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	76,95
6	ГБУК «Кимрский драмтеатр»	87,25
7	ГБУК ТГОМ	95,90
8	ГБУК ТОКГ	94,68
9	ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	97,29
10	ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	93,72
11	ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»	99,31
12	ГБУК«ТОДНТ»	95,43
13	ГБУК ТОДК «Пролетарка»	93,67
14	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	80,28
15	ГАУК «ТО Дом Поэзии Андрея Дементьева»	85,97

**Показатель оценки качества по отрасли культуры в муниципальном
образовании³**

Город Тверь и Тверская область	89,4
--------------------------------	------

² Показатели оценки качества оказания услуг по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка рассчитаны на основе формулы 6 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-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

³ Показатель оценки качества по отрасли культуры в муниципальном образовании рассчитаны на основе формулы 7 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-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

**ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

№ п/п	Название организации культуры	значение показателя (баллы, маx 100 баллов)
1	ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»	99,31
2	ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	99,21
3	ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	97,29
4	ГБУК ТГОМ	95,90
5	ГБУК«ТОДНТ»	95,43
6	ГБУК ТОКГ	94,68
7	ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	93,72
8	ГБУК ТОДК «Пролетарка»	93,67
9	ГБУК Тверской области «ТЮЗ»	89,14
10	ГБУК «Кимрский драмтеатр»	87,25
11	ГАУК «ТО Дом Поэзии Андрея Дементьева»	85,97
12	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	80,28
13	ГБУК «Театр кукол»	77,22
14	ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	76,95
15	ГБУК «ТАТД»	75,10

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

На основании проведенного анализа результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, учредителем которых является Министерство культуры Тверской области, можно разработать ряд предложений по усовершенствованию данной деятельности.

На основании сводных результатов проведенной независимой оценки муниципальным учреждениям культуры можно дать следующие рекомендации:

Показатель	Организации культуры	Формулировка
Показатель 1.1 Обеспечить «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации, и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	ГБУК Тверской области «ТЮЗ»	<u>Разместить на стендах в помещении организации следующие материалы:</u> - Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей - Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты - Виды предоставляемых услуг организацией культуры - Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
	ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	<u>Разместить на официальном сайте следующую информацию:</u> - Виды предоставляемых услуг организацией культуры - Перечень оказываемых платных услуг

		<p>(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) *</p> <ul style="list-style-type: none"> - Материально-техническое обеспечение предоставления услуг - Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) <p><u>Разместить на стендах в помещении организации следующие материалы:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей - Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты
	<p>ГБУК «Кимрский драмтеатр»</p>	<p><u>Разместить на официальном сайте следующую информацию:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Виды предоставляемых услуг организацией культуры - Перечень оказываемых платных услуг (при наличии) *; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) * <p><u>Разместить на стендах в помещении организации следующие материалы:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)

		<ul style="list-style-type: none"> - Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей - Режим, график работы организации культуры - Виды предоставляемых услуг организацией культуры - Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
Показатель 2.1.	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	Обеспечить «в организации комфортные условия для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); доступность питьевой воды; транспортную доступность»
Показатель 3.1. Обеспечить «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных»	ГБУК «ТАТД»	Оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.
	ГБУК «Театр кукол»	Обеспечить оборудование территории и помещения: <ul style="list-style-type: none"> - оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
	ГБУК Тверской области «ТЮЗ»	Обеспечить оборудование помещения сменными креслами-колясками
	ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	Обеспечить оборудование помещения сменными креслами-колясками
	ГБУК «Кимрский драмтеатр»	Обеспечить оборудование помещения сменными креслами-колясками
	ГБУК ТГОМ	Оборудовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно- гигиенических помещений в организации.»	ГБУК ТОКГ	Оборудовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
	ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	Обеспечить оборудование территории и помещения: - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; - оборудование помещения сменными креслами-колясками. - оборудование специальными санитарно- гигиеническими помещениями для инвалидов
	ГБУК «ТОДНТ»	Обеспечить оборудование территории и помещения: - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; - оборудование помещения сменными креслами-колясками
	ГБУК ТОДК «Пролетарка »	Обеспечить оборудование территории и помещения: - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; - оборудование помещения сменными креслами-колясками
	ГБУК «Тверьгосфи льмофонд»	Обеспечить оборудование территории и помещения: - оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); - выделенные стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; - сменные кресла-коляски; - специально оборудованные санитарно- гигиенические помещения в организации
	ГАУК «ТО Дом Поэзии Андрея Дементьева»	Обеспечить оборудование территории и помещения: - оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); - выделенные стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; - сменные кресла-коляски;

		- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации.
<p>Показатель 3.2. <i>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</i> дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками</p>	ГБУК «ТАТД»	<p>Обеспечить условия доступности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
	ГБУК «Театр кукол»	<p>Обеспечить условия доступности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению
	ГБУК Тверской области «ТЮЗ»	<p>Обеспечить условия доступности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

<p><i>организации, прошедшими необходимым обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</i></p>	<p>ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»</p>	<p>Обеспечить условия доступности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимым обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
	<p>ГБУК «Кимрский драмтеатр»</p>	<p>Обеспечить условия доступности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
	<p>ГБУК ТОКГ</p>	<p>Обеспечить условия доступности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
	<p>ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького»</p>	<p>Обеспечить условия доступности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг

		сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
	ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	Обеспечить условия доступности: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
	ГБУК «ТОДНТ»	Обеспечить условия доступности: - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
	ГБУК ТОДК «Пролетарка »	Обеспечить условия доступности: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	Обеспечить условия доступности: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

		<ul style="list-style-type: none"> - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
	ГАУК «ТО Дом Поэзии Андрея Дементьева»	<p>Обеспечить условия доступности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).
Показатель 3.3	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	Увеличить долю «получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)»

ПРИЛОЖЕНИЯ
ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Приложение
к приказу Минтруда России
от 31 мая 2018 г. № 344н

Единый порядок 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

1. Единый порядок 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 (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 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».

2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены:

в сфере культуры - приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., регистрационный № 51132);

в сфере охраны здоровья – приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 мая 2018 г., регистрационный № 51156);

в сфере образования – приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 февраля 2015 г., регистрационный № 35837);

в сфере социального обслуживания - приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 июня 2018 г., регистрационный № 51346).

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

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

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

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

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

где

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

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

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

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ($P_{откр_{уд}}$), определяется по формуле:

$$P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

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

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

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

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

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ($P_{комф.усл}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги»⁴ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

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

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания⁵, – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

$y_{\text{своевр}}$ – число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

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

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100;$$

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

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

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) определяется по формуле:

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

⁴ Показатель применяется для оценки организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – статья 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статья 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статья 8.1 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563; 2017, № 50, ст. 7563).

⁵ В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, № 51, ст. 7806; 2018, № 18, ст. 2639).

где:

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

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

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

$$П_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

$$П_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{У_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($П_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований⁶, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

⁶ В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 79.1 Федерального закона от 21

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации,³ в отношении которых проведена независимая оценка качества;

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

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

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K^m_n – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации⁷, рассчитываемая по формулам:

$$K^1_n = (0,3 \times \Pi^{\text{инф}}_n + 0,3 \times \Pi^{\text{дист}}_n + 0,4 \times \Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}})$$

$$K^2_n = (0,3 \times \Pi^{\text{комф.усл}}_n + 0,4 \times \Pi^{\text{ожид}}_n + 0,3 \times \Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}})$$

$$K^3_n = (0,3 \times \Pi^{\text{орг.дост}}_n + 0,4 \times \Pi^{\text{услуг.дост}}_n + 0,3 \times \Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}})$$

$$K^4_n = (0,4 \times \Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$$

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

$\Pi^{\text{инф}}_n \dots \Pi^{\text{уд}}_n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

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

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

где:

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

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

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

ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563).

⁷ Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K^{2,4,5}_n = (K^1_n + K^3_n) / 2$.

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

$$S^o = \sum S^{ou} / V, \quad (8)$$

где

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

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

г) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом (показатель для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации – «результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы»⁸) рассчитывается по формуле:

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

где:

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

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

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

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

$$S^r = \sum S^u / R, \quad (10)$$

где

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

R – количество субъектов Российской Федерации.

е) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) (показатель для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления – «результаты независимой оценки качества муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований»⁹) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «г» настоящего пункта Единого порядка.

⁸ Пункт 24 Перечня показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, № 20, ст. 2821).

⁹ Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» (с учетом изменения, внесенного Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2018 г. № 212, вступающим в силу с 1 января 2019 г.) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 18, ст. 2003; 2010, № 20, ст. 2432; 2012, № 43, ст. 5815; 2016, № 45, ст. 6240; 2018, № 20, ст. 2821).

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса! ООО «Тверской ЦСМИ» проводит исследование в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Опрос проводится анонимно.

Название населенного пункта _____

Полное название организации культуры _____

Инструкция: Обведите кружком подходящий вариант ответа.

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

1. Да 0. 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 0. Нет

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

1. Да 0. 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 0. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у сотрудника организации) и прочие условия)?

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 8)

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

1. Да 0. Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, и прочие работники)

1. Да 0. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)

1. Да 0. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации; структурного подразделения, отдельных специалистов, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее))?

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет

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

16. Ваш пол

1. Мужской 2. Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Чек-лист экспертной оценки организаций культуры

1.1. Какие из перечисленных материалов о деятельности организации культуры, размещены на общедоступных информационных стендах в помещении Вашей организации?

1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
4. 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
5. Режим, график работы организации культуры
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры
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)*
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
9. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:

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

7. возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении).

3.1. Наличие в помещениях организации 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.

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Бланк контент-анализа сайтов организаций культуры

Критерий	Наименование показателя	Параметры показателя оценки
	<p style="text-align: center;">Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами</p>	1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей		
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))		
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты		
6. Режим, график работы организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры		
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*		
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг		
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события		
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при		

		осуществлении соответствующих видов деятельности)*
		13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1) абонентского номера телефона;
		2) адрес электронной почты;
		3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
		4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
		5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
		6) иного дистанционного способа взаимодействия.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Чек-лист проверки

организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, определение параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке (условий доступности), осуществляется с учетом приказа Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834

Формулировка параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке в соответствии с приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599	Описание параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834	
	Описание параметров показателя оценки качества	Укажите наличие или отсутствие условий Да/нет
3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:		
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	1) Оборудование входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию: - оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; - расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	
	- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;	
	- использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов	
	- обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъемных устройств	

2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	2) Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов: - размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; - обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение	
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	3) Организация путей движения на объекте культурного наследия - обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней - устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования - обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;	
4) сменных кресел-колясок		
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы		
Полное название организации _____		
Должность _____ (_____) <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <i>Подпись, печать</i> <i>расшифровка подписи</i> </div>		