



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

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

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

Тюмень, 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Интерпретация и обобщение полученных данных	3
Территориальные и иные особенности деятельности организаций (учреждений) культуры Тюменской области	36
Интегральная оценка качества работы организаций (учреждений) культуры Тюменской области	41
Ранжированный итоговый рейтинг организаций (учреждений) культуры Тюменской области	46
Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Открытость и доступность информации об организации»	47
Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Комфортность условий предоставления услуг»	48
Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Доступность услуг для инвалидов»	49
Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Доброжелательность, вежливость работников учреждения»	50
Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	51
Предложения по повышению качества работы организаций (учреждений) культуры Тюменской области	53
Приложение 1. Методика проведения независимой оценки	56
Приложение 2. Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества	57
Приложение 3. Инструментарий независимой оценки	71

Интерпретация и обобщение полученных данных

Для выявления качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) культуры Тюменской области проведена независимая оценка. Все работы выполнены в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"»;
- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;
- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- перечнем учреждений, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры Тюменской области (протокол от 10.02.2025 № 01).

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

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

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

Количество респондентов рассчитано согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки (таблица 1). Все работы по сбору мнений получателей услуг проведены удаленно, при помощи специализированного сервиса «Тестограф».

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п.п.	Организация	Количество респондентов, принявших участие в опросе	Квота
1	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	780	600
2	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	783	600
3	МАУК «Перспектива»	601	600
4	МАУК Бердюжского района «Премьера»	606	600
5	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	649	600
6	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	602	600
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	655	600
8	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	602	600
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	741	600
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	761	600

№ п.п.	Организация	Количество респондентов, принявших участие в опросе	Квота
11	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	602	600
12	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	679	600
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	632	600
14	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	639	600
15	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	3577	600
16	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	700	600
17	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	773	600
18	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	638	600
19	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	785	600
20	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	681	600
21	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	656	600
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	811	600
23	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	646	600
24	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	832	600
25	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	1633	600
26	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	731	600

Результаты независимой оценки в разрезе показателей

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах. По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

№ п.п.	Организация	Количество информационных объектов на стенде	MAX количество информационных объектов на стенде	Информативность стендов	Количество информационных объектов на сайте	MAX количество информационных объектов на сайте	Информативность сайта	Итоговый балл
1	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	9	9	100	11	11	100	100
2	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	9	9	100	11	11	100	100
3	МАУК «Перспектива»	9	9	100	11	11	100	100
4	МАУК Бердюжского района «Премьера»	6	9	66,7	11	11	100	83
5	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	9	9	100	11	11	100	100
6	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	9	9	100	9	11	81,8	91
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	8	9	88,9	11	11	100	94
8	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	9	9	100	11	11	100	100

№ п.п.	Организация	Количество информационных объектов на стенде	MAX количество информационных объектов на стенде	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте	MAX количество информационных объектов на сайте	Информативность сайта	Итоговый балл
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	9	9	100	11	11	100	100
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	9	9	100	11	11	100	100
11	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	9	9	100	11	11	100	100
12	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	6	9	66,7	11	11	100	83
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	9	9	100	11	11	100	100
14	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	9	9	100	11	11	100	100
15	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	9	9	100	11	11	100	100
16	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	9	9	100	11	11	100	100
17	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	9	9	100	11	11	100	100
18	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	9	9	100	11	11	100	100
19	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	9	9	100	11	11	100	100
20	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	9	9	100	11	11	100	100
21	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	9	9	100	11	11	100	100
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	9	9	100	11	11	100	100

№ п.п.	Организация	Количество информационных объектов на стенде	MAX количество информационных объектов на стенде	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте	MAX количество информационных объектов на сайте	Информативность сайта	Итоговый балл
23	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	9	9	100	11	11	100	100
24	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	9	9	100	11	11	100	100
25	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	9	9	100	11	11	100	100
26	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	9	9	100	11	11	100	100

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

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

№ п.п.	Организация	Телефон	Электронная почта	«ЧЗВ» **	Электронные сервисы*	Анкета или ссылка на нее***	Итоговый балл
1	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	+	+	+	+	+	100
2	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	+	+	+	+	+	100
3	МАУК «Перспектива»	+	+	+	+	+	100
4	МАУК Бердюжского района «Премьера»	+	+	+	+	+	100
5	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	+	+	+	+	+	100
6	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	+	+	+	+	+	100
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	+	+	+	+	+	100
8	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	+	+	+	+	+	100
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	+	+	+	+	+	100
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	+	+	+	+	+	100
11	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	+	+	+	+	+	100
12	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	+	+	+	+	+	100
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	+	+	+	+	+	100
14	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	+	+	+	+	+	100
15	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	+	+	+	+	+	100
16	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	+	+	+	+	+	100
17	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	+	+	+	+	+	100
18	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	+	+	+	+	+	100
19	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	+	+	+	+	+	100
20	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	+	+	+	+	+	100
21	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	+	+	+	+	+	100
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	+	+	+	+	+	100

№ п.п.	Организация	Телефон	Электронная почта	«ЧЗВ» **	Электронные сервисы*	Анкета или ссылка на нее***	Итоговый балл
23	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	+	+	+	+	+	100
24	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	+	+	+	+	+	100
25	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	+	+	+	+	+	100
26	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	+	+	+	+	+	100

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

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

*1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы. В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.*

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

№ п.п.	Организация	Количество оценивших стенд	Количество удовлетворенных	Баллы по стенду	Количество оценивших сайт	Количество удовлетворенных	Баллы по сайту	Итоговый балл
1	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	774	773	99,9	756	755	99,9	99,9
2	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	756	753	99,6	740	733	99,1	99,4

№ п.п.	Организация	Количество оценивших стенд	Количество удовлетворенных	Баллы по стенду	Количество оценивших сайт	Количество удовлетворенных	Баллы по сайту	Итоговый балл
3	МАУК «Перспектива»	584	582	99,7	579	577	99,7	99,7
4	МАУК Бердюжского района «Премьера»	585	582	99,5	567	564	99,5	99,5
5	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	619	618	99,8	607	607	100	99,9
6	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	533	527	98,9	481	472	98,1	98,5
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	615	612	99,5	597	594	99,5	99,5
8	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	532	523	98,3	507	501	98,8	98,6
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	714	712	99,7	705	702	99,6	99,7
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	732	732	100	724	722	99,7	99,9
11	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	571	568	99,5	536	531	99,1	99,3
12	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	650	645	99,2	627	624	99,5	99,4
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	593	589	99,3	574	570	99,3	99,3
14	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	545	544	99,8	522	522	100	99,9
15	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	3574	357 3	100	3576	357 6	100	100,0
16	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	680	676	99,4	662	661	99,8	99,6
17	МАУ «Центр информационно- библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	603	602	99,8	617	614	99,5	99,7
18	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	608	604	99,3	605	604	99,8	99,6
19	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	763	762	99,9	756	752	99,5	99,7
20	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	627	615	98,1	626	613	97,9	98,0

№ п.п.	Организация	Количество оценивших стенд		Количество удовлетворенных стендов		Баллы по стенду		Количество оценивших сайт		Количество удовлетворенных сайтов		Баллы по сайту		Итоговый балл
		Количество оценивших стенд	Количество удовлетворенных стендов	Баллы по стенду	Количество оценивших сайт	Количество удовлетворенных сайтов	Баллы по сайту							
21	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	627	620	98,9	618	612	99	99,0						
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	420	408	97,1	475	470	98,9	98,0						
23	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	618	613	99,2	546	541	99,1	99,2						
24	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	797	796	99,9	802	802	100	100,0						
25	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	1604	158 9	99,1	1485	147 8	99,5	99,3						
26	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	653	641	98,2	561	552	98,4	98,3						

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

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

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

№ п.п.	Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организаций	Транспортная доступность	Доступность записи на получение услуги	Итоговый балл
1	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	+	+	+	+	+	+	+	100
2	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	+	+	+	+	+	+	+	100
3	МАУК «Перспектива»	+	+	+	+	+	+	+	100
4	МАУК Бердюжского района «Премьера»	+	+	+	+	+	+	+	100
5	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	+	+	+	+	+	+	+	100
6	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	+	+	+	+	+	+	+	100
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	+	+	+	+	+	+	+	100
8	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	+	+	+	+	+	+	+	100
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	+	+	+	+	+	+	+	100

№ п.п.	Организация	Критерии оценки								Итоговый балл
		Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организаций	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организаций	Транспортная доступность	Доступность записи на получение услуги		
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	+	+	+	+	+	+	+	100	
11	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	+	+	+	+	+	+	+	100	
12	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	+	+	+	+	+	+	+	100	
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	+	+	+	+	+	+	+	100	
14	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	+	+	+	+	+	+	+	100	
15	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	+	+	+	+	+	+	+	100	
16	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	+	+	+	+	+	+	+	100	
17	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	+	+	+	+	+	+	+	100	
18	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	+	+	+	+	+	+	+	100	
19	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	+	+	+	+	+	+	+	100	
20	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	+	+	+	+	+	+	+	100	
21	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	+	+	+	+	+	+	+	100	
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	+	+	+	+	+	+	+	100	
23	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	+	+	+	+	+	+	+	100	

№ п.п.	Организация	Наличие комфортной зоны отдыха								Итоговый балл
		Наличие и понятность навигации внутри организаций	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организаций	Транспортная доступность	Доступность записи на получение услуги			
24	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	+	+	+	+	+	+	+	+	100
25	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	+	+	+	+	+	+	+	+	100
26	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	+	+	+	+	+	+	+	+	100

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

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

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	780	773	99,1
2	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	783	763	97,4
3	МАУК «Перспектива»	601	590	98,2
4	МАУК Бердюжского района «Премьера»	606	597	98,5
5	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	649	648	99,8
6	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	602	573	95,2
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	655	645	98,5
8	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	602	576	95,7
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	741	728	98,2
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	761	758	99,6
11	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	602	561	93,2
12	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	679	668	98,4
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	632	622	98,4
14	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	639	632	98,9
15	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	3577	357 5	99,9
16	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	700	692	98,9
17	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	773	705	91,2
18	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	638	612	95,9
19	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	785	778	99,1
20	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	681	624	91,6
21	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	656	631	96,2
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	811	800	98,6
23	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	646	618	95,7
24	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	832	831	99,9
25	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	1633	160 8	98,5
26	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	731	664	90,8

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

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

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

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

№ п.п.	Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
1	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	+	+	+	+	+	100
2	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	+	+	+	-	+	80
3	МАУК «Перспектива»	+	-	+	-	+	60
4	МАУК Бердюжского района «Премьер»	+	+	+	-	+	80
5	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	+	+	+	+	+	100
6	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	+	+	+	-	+	80
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	+	-	+	-	-	40
8	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	+	+	+	-	+	80

№ п.п.	Организация	Оборудование входных групп пандусами					Итоговый балл
		Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения		
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	+	+	+	+	+	100
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	+	+	+	+	+	100
11	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	+	+	+	+	+	100
12	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	+	+	+	-	+	80
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	+	+	+	+	+	100
14	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	+	+	+	-	+	80
15	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	+	+	+	+	+	100
16	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	+	+	+	+	+	100
17	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	+	+	+	-	+	80
18	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	+	+	+	-	-	60
19	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	+	+	+	-	+	80
20	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	+	+	+	-	+	80
21	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	+	+	+	-	+	80
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	+	+	+	-	-	60
23	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	+	+	+	-	+	80

№ п.п.	Организация	Оборудование входных групп пандусами					Итоговый балл
		Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения		
24	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	+	+	+	+	+	100
25	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	+	+	+	-	-	60
26	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	+	+	+	-	+	80

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100.** Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

№ п.п.	Организация							Итоговый балл
		Дублирование звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления услуг сурдопереводчика	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшим необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	
1	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	+	+	+	+	+	+	100
2	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	-	+	+	+	+	+	100
3	МАУК «Перспектива»	+	-	+	+	+	+	100
4	МАУК Бердюжского района «Премьера»	-	+	+	+	+	-	80
5	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	+	+	+	+	+	+	100
6	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	+	+	+	+	+	-	100
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	-	-	+	+	+	+	80
8	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	+	+	+	+	+	+	100
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	+	+	+	+	+	+	100
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	+	+	+	+	+	+	100
11	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	-	+	+	+	+	+	100
12	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	-	-	+	+	+	+	80
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	+	+	+	+	+	+	100

№ п.п.	Организация							Итоговый балл
		-	+	+	+	+	+	
14	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	-	Дублирование звуковой и зрительной информации	+	Дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля	+	Возможность предоставления услуг сурдопереводчика	100
15	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	+	+	+	+	+	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	100
16	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	+	+	+	+	+	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшим необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	100
17	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	+	+	+	+	+	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	100
18	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	-	+	+	+	+	+	100
19	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	+	+	+	+	+	+	100
20	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	+	-	+	+	+	+	100
21	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	+	+	+	+	+	+	100
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	+	-	+	+	+	+	100
23	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	+	-	+	+	+	+	100
24	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	+	+	+	+	+	+	100
25	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	+	-	+	+	+	+	100
26	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	+	-	+	+	-	+	80

3.3 *Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.* В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	286	280	97,9
2	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	224	214	95,5
3	МАУК «Перспектива»	110	109	99,1
4	МАУК Бердюжского района «Премьера»	170	166	97,6
5	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	164	161	98,2
6	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	102	100	98
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	112	102	91,1
8	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	106	101	95,3
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	171	166	97,1
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	191	188	98,4
11	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	170	166	97,6
12	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	146	140	95,9
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	187	173	92,5
14	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	179	175	97,8
15	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	39	39	100
16	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	114	111	97,4
17	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	236	225	95,3
18	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	140	134	95,7
19	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	98	91	92,9
20	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	208	200	96,2

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
21	АУ«Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	206	199	96,6
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	58	55	94,8
23	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	199	196	98,5
24	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	462	458	99,1
25	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	350	334	95,4
26	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	110	104	94,5

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы

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

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	780	773	99,1
2	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	783	774	98,9
3	МАУК «Перспектива»	601	598	99,5
4	МАУК Бердюжского района «Премьера»	606	594	98
5	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	649	646	99,5
6	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	602	587	97,5
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	655	653	99,7
8	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	602	562	93,4
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	741	732	98,8
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	761	755	99,2
11	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	602	599	99,5
12	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	679	663	97,6
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	632	625	98,9
14	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	639	638	99,8

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
15	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	3577	3577	100
16	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	700	693	99
17	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	773	766	99,1
18	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	638	631	98,9
19	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	785	781	99,5
20	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	681	639	93,8
21	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	656	651	99,2
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	811	807	99,5
23	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	646	639	98,9
24	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	832	830	99,8
25	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	1633	1623	99,4
26	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	731	704	96,3

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

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

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	780	775	99,4
2	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	783	778	99,4
3	МАУК «Перспектива»	601	599	99,7
4	МАУК Бердюжского района «Премьера»	606	603	99,5
5	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	649	649	100
6	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	602	588	97,7
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	655	652	99,5
8	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	602	588	97,7
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	741	733	98,9
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	761	759	99,7
11	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	602	599	99,5
12	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	679	678	99,9
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	632	627	99,2
14	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	639	637	99,7
15	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	3577	357 7	100
16	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	700	692	98,9
17	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	773	770	99,6
18	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	638	631	98,9
19	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	785	778	99,1
20	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	681	657	96,5
21	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	656	652	99,4
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	811	809	99,8
23	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	646	641	99,2
24	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	832	831	99,9
25	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	1633	162 7	99,6
26	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	731	705	96,4

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

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

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	780	778	99,7
2	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	783	781	99,7
3	МАУК «Перспектива»	601	601	100
4	МАУК Бердюжского района «Премьера»	606	605	99,8
5	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	649	649	100
6	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	602	598	99,3
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	655	652	99,5
8	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	602	599	99,5
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	741	740	99,9
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	761	760	99,9
11	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	602	600	99,7
12	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	679	678	99,9
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	632	629	99,5
14	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	639	639	100
15	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	3577	357 6	100
16	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	700	695	99,3

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
17	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	773	770	99,6
18	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	638	635	99,5
19	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	785	784	99,9
20	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	681	664	97,5
21	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	656	655	99,8
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	811	806	99,4
23	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	646	643	99,5
24	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	832	832	100
25	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	1633	163 1	99,9
26	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	731	720	98,5

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

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

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

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество готовых рекомендовать	Итоговый балл
1	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	780	776	99,5
2	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	783	779	99,5
3	МАУК «Перспектива»	601	596	99,2
4	МАУК Бердюжского района «Премьера»	606	600	99
5	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	649	648	99,8
6	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	602	587	97,5
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	655	653	99,7
8	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	602	582	96,7
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	741	732	98,8
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	761	758	99,6
11	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	602	600	99,7
12	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	679	678	99,9
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	632	628	99,4
14	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	639	638	99,8
15	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	3577	357	100

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество готовых рекомендовать	Итоговый балл
16	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	700	692	98,9
17	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	773	767	99,2
18	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	638	628	98,4
19	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	785	784	99,9
20	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	681	619	90,9
21	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	656	652	99,4
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	811	809	99,8
23	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	646	640	99,1
24	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	832	831	99,9
25	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	1633	162 ₄	99,4
26	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	731	702	96

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

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

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	780	776	99,5
2	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	783	774	98,9
3	МАУК «Перспектива»	601	597	99,3
4	МАУК Бердюжского района «Премьера»	606	600	99
5	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	649	649	100
6	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	602	578	96
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	655	652	99,5
8	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	602	580	96,3
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	741	735	99,2
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	761	753	98,9
11	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	602	580	96,3
12	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	679	677	99,7
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	632	625	98,9
14	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	639	638	99,8
15	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	3577	357 6	100
16	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	700	691	98,7
17	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	773	768	99,4
18	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	638	629	98,6
19	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	785	783	99,7
20	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	681	649	95,3
21	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	656	647	98,6
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	811	804	99,1
23	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	646	635	98,3
24	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	832	830	99,8
25	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	1633	161 3	98,8
26	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	731	694	94,9

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

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

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	780	778	99,7
2	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	783	776	99,1
3	МАУК «Перспектива»	601	599	99,7
4	МАУК Бердюжского района «Премьера»	606	600	99
5	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	649	649	100
6	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	602	590	98
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	655	653	99,7
8	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	602	581	96,5
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	741	734	99,1
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	761	759	99,7
11	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	602	596	99
12	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	679	679	100
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	632	629	99,5
14	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	639	638	99,8
15	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	3577	357 6	100
16	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	700	692	98,9
17	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	773	771	99,7
18	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	638	629	98,6
19	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	785	784	99,9

№ п.п.	Организация	Количество отививших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
20	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	681	633	93
21	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	656	652	99,4
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	811	808	99,6
23	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	646	639	98,9
24	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	832	831	99,9
25	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	1633	161 6	99
26	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	731	703	96,2

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

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

№	Учреждение	Недостатки
1	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	Недостатки не выявлены
2	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, Сменное кресло-коляска.
3	МАУК «Перспектива»	В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Выделенная стоянок для автотранспортных средств инвалидов; Сменное кресло-коляска; Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненнымми рельефно-точечным шрифтом Брайля.
4	МАУК Бердюжского района «Премьера»	На информационном стенде внутри помещения организации отсутствует информация о: Месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии); Дате создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; Структуре и органах управления организацией культуры; Видах предоставляемых услуг организацией культуры; Оказываемых платных услугах ; Результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры. В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Сменное кресло-коляска; Дублирование

№	Учреждение	Недостатки
		для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Помощь, оказываемая работниками организаций, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации.
5	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	Недостатки не выявлены
6	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о: Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты; Материально-техническое обеспечение предоставления услуг; Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг). В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Сменное кресло-коляска; Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации.
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	На информационном стенде внутри помещения организации отсутствует информация о: Дате создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; Результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры. В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Выделенная стоянок для автотранспортных средств инвалидов; Сменное кресло-коляска; Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение;

№	Учреждение	Недостатки
		Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
8	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Сменное кресло-коляска.
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	Недостатки не выявлены
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	Недостатки не выявлены
11	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
12	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	На информационном стенде внутри помещения организации отсутствует информация о: Дате создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; Структуре и органах управления организацией культуры; Результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры. В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Сменное кресло-коляска; 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.
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	Недостатки не выявлены
14	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Сменное кресло-коляска; Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
15	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	Недостатки не выявлены
16	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	Недостатки не выявлены

№	Учреждение	Недостатки
17	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Сменное кресло-коляска.
18	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Сменное кресло-коляска; Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение.
19	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Сменное кресло-коляска
20	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Сменное кресло-коляска; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
21	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Сменное кресло-коляска.
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Сменное кресло-коляска; Специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
23	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Сменное кресло-коляска; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
24	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	Недостатки не выявлены
25	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Сменное кресло-коляска; Специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

№	Учреждение	Недостатки
26	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	В части оборудованности для инвалидов, у организации отсутствует: Сменное кресло-коляска; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации.

Интегральная оценка качества работы организаций (учреждений) культуры Тюменской области

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) культуры Тюменской области, **итоговый балл отрасли культуры составил 97,59 баллов.**

Средний балл по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составил – 99,17

Средний балл по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» составил -98,56.

Средний балл по критерию «Доступность услуг для инвалидов» составил – 92,4.

Средний балл по критерию «Доброжелательность, вежливость работников учреждения» составил -98,99.

Средний балл по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил – 98,81.

Итоговые значения показателей по результатам независимой оценки

№	Наименование организации	Итоговый балл по учреждению	Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итого по критерию 2	Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5	
			0,3	0,3	0,4		0,5	0,5	0,3		0,4	0,4	0,2		0,4	0,4	0,2		0,3	0,2	0,5		
			1.1.	1.2.	1.3.		2.1.	2.3.	3.1.		3.2.	3.3.	4.1.		4.2.	4.3.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.	5.3.	
			99,56	100	100	99,9	100,0	100	99,1	99,6	100	100	97,9	99,4	99,1	99,4	99,7	99,3	99,5	99,5	99,7	99,6	99,6
1	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	99,56	100	100	99,9	100,0	100	99,1	99,6	100	100	97,9	99,4	99,1	99,4	99,7	99,3	99,5	99,5	99,7	99,6	99,6	99,6
2	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	97,91	100	100	99,4	99,7	100	97,4	98,7	80	100	95,5	92,7	98,9	99,4	99,7	99,3	99,5	98,9	99,1	99,1	99,2	99,2
3	МАУК «Перспектива»	97,17	100	100	99,7	99,9	100	98,2	99,1	60	100	99,1	87,7	99,5	99,7	100	99,7	99,2	99,3	99,2	99,3	99,7	99,5
4	МАУК Бердюжского района «Премьера»	95,46	83,3	100	99,5	94,8	100	98,5	99,3	80	80	97,6	85,3	98	99,5	99,8	99,0	99	99	99	99	99	99,0
5	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	99,81	100	100	99,9	100,0	100	99,8	99,9	100	100	98,2	99,5	99,5	100	100	99,8	99,8	100	100	100	100	99,9
6	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	96,61	90,9	100	98,5	96,7	100	95,2	97,6	80	100	98	93,4	97,5	97,7	99,3	97,9	97,5	96	98	98	97,5	97,5
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	93,59	94,4	100	99,5	98,1	100	98,5	99,3	40	80	91,1	71,3	99,7	99,5	99,5	99,6	99,7	99,5	99,7	99,5	99,7	99,7
8	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	96,54	100	100	98,55	99,4	100	95,7	97,9	80	100	95,3	92,6	93,4	97,7	99,5	96,3	96,7	96,3	96,5	96,5	96,5	96,5

№	Наименование организации	Итоговый балл по учреждению	Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг		Итого по критерию 2	Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5
			0,3	0,3	0,4		0,5	0,5		0,3	0,4	0,2		0,4	0,4	0,2		0,3	0,2	0,5	
			1.1.	1.2.	1.3.		2.1.	2.3.		3.1.	3.2.	3.3.		4.1.	4.2.	4.3.		5.1.	5.2.	5.3.	
			99,24	100	100	99,65	99,9	100	98,2	99,1	100	100	97,1	99,1	98,8	98,9	99,9	99,1	98,8	99,2	99,1
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	99,24	100	100	99,65	99,9	100	98,2	99,1	100	100	97,1	99,1	98,8	98,9	99,9	99,1	98,8	99,2	99,1	99,0
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	99,66	100	100	99,85	99,9	100	99,6	99,8	100	100	98,4	99,5	99,2	99,7	99,9	99,5	99,6	98,9	99,7	99,5
11	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	98,76	100	100	99,3	99,7	100	93,2	96,6	100	100	97,6	99,3	99,5	99,5	99,7	99,5	99,7	96,3	99	98,7
12	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	95,52	83,3	100	99,35	94,7	100	98,4	99,2	80	80	95,9	84,8	97,6	99,9	99,9	99,0	99,9	99,7	100	99,9
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	99,03	100	100	99,3	99,7	100	98,4	99,2	100	100	92,5	97,8	98,9	99,2	99,5	99,1	99,4	98,9	99,5	99,4
14	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	98,47	100	100	99,9	100,0	100	98,9	99,5	80	100	97,8	93,3	99,8	99,7	100	99,8	99,8	99,8	99,8	99,8
15	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	99,99	100	100	100	100,0	100	99,9	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0
16	МАУ «Центр культуры и досуга	99,28	100	100	99,6	99,8	100	98,9	99,5	100	100	97,4	99,2	99	98,9	99,3	99,0	98,9	98,7	98,9	98,9

№	Наименование организации	Итоговый балл по учреждению	Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг		Итого по критерию 2	Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5
			0,3	0,3	0,4		0,5	0,5		0,3	0,4	0,2		0,4	0,4	0,2		0,3	0,2	0,5	
			1.1.	1.2.	1.3.		2.1.	2.3.		3.1.	3.2.	3.3.		4.1.	4.2.	4.3.		5.1.	5.2.	5.3.	
	Омутинского района»																				
17	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	97,39	100	100	99,65	99,9	100	91,2	95,6	80	100	95,3	92,6	99,1	99,6	99,6	99,4	99,2	99,4	99,7	99,5
18	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	96,41	100	100	99,55	99,8	100	95,9	98,0	60	100	95,7	86,7	98,9	98,9	99,5	99,0	98,4	98,6	98,6	98,5
19	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	98,12	100	100	99,7	99,9	100	99,1	99,6	80	100	92,9	91,9	99,5	99,1	99,9	99,4	99,9	99,7	99,9	99,9
20	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	95,26	100	100	98	99,2	100	91,6	95,8	80	100	96,2	92,9	93,8	96,5	97,5	95,6	90,9	95,3	93	92,8
21	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	97,86	100	100	98,95	99,6	100	96,2	98,1	80	100	96,6	93,0	99,2	99,4	99,8	99,4	99,4	98,6	99,4	99,2
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	96,82	100	100	98	99,2	100	98,6	99,3	60	100	94,8	86,4	99,5	99,8	99,4	99,6	99,8	99,1	99,6	99,6
23	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	97,81	100	100	99,15	99,7	100	95,7	97,9	80	100	98,5	93,6	98,9	99,2	99,5	99,1	99,1	98,3	98,9	98,8

№	Наименование организации	Итоговый балл по учреждению	Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итого по критерию 2	Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5					
			0,3 0,3 0,4				0,5 0,5				0,3 0,4 0,3				0,4 0,4 0,2				0,3 0,2 0,5								
			1.1. 1.2. 1.3.				2.1. 2.3.				3.1. 3.2. 3.3.				4.1. 4.2. 4.3.				5.1. 5.2. 5.3.								
24	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	99,88	100	100	99,95	100,0	100	99,9	100,0	100	100	99,1	99,7	99,8	99,9	100	99,9	99,9	99,8	99,9	99,9						
25	МАУ «Центр культуры и досуга Ялугоровского района»	96,85	100	100	99,3	99,7	100	98,5	99,3	60	100	95,4	86,6	99,4	99,6	99,9	99,6	99,4	98,8	99	99,1						
26	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	94,35	100	100	98,3	99,3	100	90,8	95,4	80	80	94,5	84,4	96,3	96,4	98,5	96,8	96	94,9	96,2	95,9						

**Ранжированный итоговый рейтинг организаций (учреждений) культуры
Тюменской области**

№	Наименование организации	Итоговый балл по учреждению
1	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	100,0
2	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	99,9
3	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	99,8
4	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	99,7
5	МАУК Абатского района «Централлизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	99,6
6	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	99,3
7	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	99,2
8	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	99,0
9	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	98,8
10	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	98,5
11	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	98,1
12	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	97,9
13	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	97,9
14	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	97,8
15	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	97,4
16	МАУК «Перспектива»	97,2
17	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	96,9
18	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	96,8
19	МАУ «Централлизованная клубная система Вагайского района»	96,6
20	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	96,5
21	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	96,4
22	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	95,5
23	МАУК Бердюжского района «Премьера»	95,5
24	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	95,3
25	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	94,3
26	МАУ «Централлизованная библиотечная система Вагайского района»	93,6

Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Открытость и доступность информации об организации»

№	Наименование организации	Итого по критерию 1
1	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	100,0
2	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	100,0
3	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	100,0
4	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	100,0
5	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	100,0
6	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	99,9
7	МАУК «Перспектива»	99,9
8	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	99,9
9	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	99,9
10	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	99,9
11	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	99,8
12	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	99,8
13	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	99,7
14	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	99,7
15	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	99,7
16	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	99,7
17	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	99,7
18	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	99,6
19	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	99,4
20	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	99,3
21	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	99,2
22	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	99,2
23	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	98,1
24	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	96,7
25	МАУК Бердюжского района «Премьера»	94,8
26	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	94,7

Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Комфортность условий предоставления услуг»

№	Наименование организации	Итого по критерию 2
1	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	100,0
2	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	100,0
3	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	99,9
4	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	99,8
5	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	99,6
6	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	99,6
7	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	99,5
8	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	99,5
9	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	99,3
10	МАУК Бердюжского района «Премьера»	99,3
11	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	99,3
12	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	99,3
13	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	99,2
14	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	99,2
15	МАУК «Перспектива»	99,1
16	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	99,1
17	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	98,7
18	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	98,1
19	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	98,0
20	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	97,9

2 1	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	97,9
2 2	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	97,6
2 3	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	96,6
2 4	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	95,8
2 5	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	95,6
2 6	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	95,4

Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Доступность услуг для инвалидов»

№	Наименование организации	Итого по критерию 3
1	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	100,0
2	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	99,7
3	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	99,5
4	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	99,5
5	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	99,4
6	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	99,3
7	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	99,2
8	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	99,1
9	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	97,8
1 0	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	93,6
1 1	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	93,4
1 2	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	93,3
1 3	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	93,0
1 4	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	92,9

1 5	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	92,7
1 6	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	92,6
1 7	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	92,6
1 8	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	91,9
1 9	МАУК «Перспектива»	87,7
2 0	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	86,7
2 1	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	86,6
2 2	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	86,4
2 3	МАУК Бердюжского района «Премьера»	85,3
2 4	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	84,8
2 5	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	84,4
2 6	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	71,3

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию:
«Доброжелательность, вежливость работников учреждения»**

№	Наименование организации	Итого по критерию 4
1	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	100,0
2	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	99,9
3	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	99,8
4	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	99,8
5	МАУК «Перспектива»	99,7
6	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	99,6
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	99,6
8	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	99,6

9	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	99,5
10	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	99,5
11	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	99,4
12	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	99,4
13	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	99,4
14	МАУК Абатского района «Централлизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	99,3
15	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	99,3
16	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	99,1
17	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	99,1
18	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	99,1
19	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	99,0
20	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	99,0
21	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	99,0
22	МАУК Бердюжского района «Премьера»	99,0
23	МАУ «Централлизованная клубная система Вагайского района»	97,9
24	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	96,8
25	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	96,3
26	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	95,6

Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№	Наименование организации	Итого по критерию 5
1	АУ «Культура» Нижнетавдинского муниципального района	100,0
2	МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	99,9
3	МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района»	99,9
4	АУ «Центр культуры и досуга Юргинского муниципального района»	99,9
5	МАУ «Сорокинский центр культуры и досуга»	99,9
6	МАУ «Казанская районная централизованная библиотечная система»	99,8
7	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	99,7
8	МАУК Абатского района «Централизованное культурно-досуговое объединение «Исток»	99,6
9	АУ «Краеведческий музей Уватского муниципального района «Легенды седого Иртыша»	99,6
10	МАУ «Голышмановский централизованная библиотечная система»	99,5
11	МАУ «Центр информационно-библиотечного обслуживания населения Омутинского района»	99,5
12	МАУК «Перспектива»	99,5
13	АУ «Казанское районное социально - творческое объединение «Досуг»	99,4
14	АУ «Центр досуга и культуры Уватского муниципального района»	99,2
15	МАУК «Центр культуры Армизонского района»	99,2
16	МАУ «Центр культуры и досуга Ялуторовского района»	99,1
17	МАУ «Голышмановский Центр культуры и досуга»	99,0
18	МАУК Бердюжского района «Премьера»	99,0
19	МАУ «Центр культуры и досуга Омутинского района»	98,9
20	АУ Упоровского района «Упоровский центр культуры и досуга»	98,8
21	АУ «Культура и молодежная политика» Исетского муниципального района	98,7
22	МАУК «Овация» Сладковского муниципального района	98,5
23	МАУ «Централизованная клубная система Вагайского района»	97,5
24	МАУК «Центр культуры и досуга Викуловского района»	96,5
25	МАУ «Культура» Ярковского муниципального района»	95,9
26	МАУ «Тобольский районный центр культуры»	92,8

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

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

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

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

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

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

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

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

Также для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации / недостатки / пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса. (Приложение 1)

Приложение 1. Методика проведения независимой оценки

Оказание услуг проходило в рамках независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Тюменской области. В рамках оказания услуг, независимая оценка качества оказания услуг была проведена для 26 учреждений культуры Тюменской области.

В качестве методов сбора информации для оценки выступили:

- Опрос получателей услуг;
- Контент анализ официальных сайтов;
- Невключенное наблюдение в организациях.

Опрос получателей услуг проходил в соответствии с анкетой для опроса получателей услуг. Опрос получателей услуг проходил в электронной форме при помощи сервиса Тестограф.

Контент анализ официальных сайтов организаций социального обслуживания проходил в соответствии с бланком контент-анализа официальных сайтов. В бланке отмечалось отсутствие или наличие информационных объектов на официальном сайте организации, дистанционных способов взаимодействия с получателями, а также версия сайта для слабовидящих.

Включенное наблюдение в организациях социального обслуживания проходило в соответствии с бланком изучения условий оказания услуг. В бланке изучения условий оказания услуг отмечалось отсутствие или наличие информационных объектов на информационном стенде организации, наличие или отсутствие параметров комфортности, параметров доступности организации и прилегающей территории для инвалидов, а также параметров доступности самих услуг для инвалидов.

На основании полученных данных по всем методам проведения исследования рассчитан и составлен итоговый рейтинг для каждого учреждения.

Приложение 2. Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества

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

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

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

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

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

где

$I_{стенд}$ - объем информации, размещенной на информационных стенах 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" ($\Pi_{дист}$) определяется по формуле:

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

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" ($\Pi_{откр}^{уд}$), определяется по формуле:

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

где

$Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стенах 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.

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

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

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 <1> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги" ($\Pi_{\text{ожид}}$) определяется:

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

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

$$\Pi_{ожид} = (C_{ожид} + \frac{Y_{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{ожид}$ - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания <2>, - 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 $\frac{1}{2}$ срока - 100 баллов);

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

$Y_{своевр}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

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

$$\Pi_{ожид} = C_{ожид}$$

или

$$\Pi_{ожид} = \frac{Y_{своевр}}{\Psi_{общ}} \times 100;$$

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

$$\Pi_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{\Psi_{общ}} \times 100, (2.3)$$

где

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

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

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":

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

$$\Pi_{дост}^{опр} = T_{дост}^{опр} \times C_{дост}^{опр}, (3.1)$$

где:

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

$C_{дост}^{опр}$ - 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" ($\Pi_{дост}^{услуг}$) определяется по формуле:

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

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" ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\Psi_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

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

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":

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

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$Y_{\text{перв.конт}}$ - 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" ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$) определяется по формуле:

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

где

$Y_{\text{оказ.услуг}}$ - 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" ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$Y_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при

использовании дистанционных форм взаимодействия;

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

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

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

$$\Pi_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" ($\Pi_{орг. усл. уд}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации

социальной сферы" ($\Pi_{уд}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

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

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

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

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

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований <3>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

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

<3> В соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статьей 79.1](#) Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 48, ст. 6724; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статьей 95.2](#) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статьей 23.1](#) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст. 7007; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563).

по Российской Федерации в целом, по отраслям социальной сферы - по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, учредителями которых являются Российской Федерации, 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 организации <4>, рассчитываемая по формулам:

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

$$K^1_n = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-откр}})$$

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

$$K^3_n = (0,3 \times \Pi_{\text{н-орг. дост}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{н-услуг дост}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-пост}})$$

$$K^4_n = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв. конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ. услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-важл. дист}})$$

$$K^5_n = (0,3 \times \Pi_{\text{пеком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг. усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ - 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:

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

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 о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

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

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

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

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" <5>) рассчитывается по формуле:

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

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

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 сferах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований" <6>) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах "б" и "г" настоящего пункта Единого порядка.

<6> Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. N 607

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

Приложение 3. Инструментарий независимой оценки

Бланк анализа официальных сайтов

Контент анализ официальных сайтов учреждений

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

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

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

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

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

Наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями

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

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

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

Бланк наблюдения условий осуществления услуг

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

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

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

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

Анкета для опроса получателей услуг

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

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

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

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

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

6. Имеете ли Вы (или тот, чьим представителем Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

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

2. Het

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение (кассиры, администраторы и пр.)?

1. Да

2. Het

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (директор, библиотекарь, специалист, методист, музейный работник, художественный руководитель и пр.)?

1. Да

2. Het

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

2. Нет (переход к вопросу №12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения / жалоб / предложений / получения консультации по оказываемым услугам и пр.)??

1. Да

2. Het

12. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение родственникам и знакомым (или могли бы Вы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)?

1. Да

2. Нет

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

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

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