

**СВОДНЫЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
качества условий оказания услуг в сфере культуры
Ульяновской области**

Заказчик: Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области

Исполнитель: ООО «Артефакт»

Директор ООО «Артефакт»(Новикова М.А.) _____

«___» _____ 2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Описание цели, задач, объекта и предмета исследования.....	3
2. Географическое покрытие.....	3
3. Методология сбора данных.....	4
3.1. Описание модели выборки.....	4
3.2. Методы сбора информации.....	6
3.3. Применяемый исследовательский инструментарий.....	8
4. Основная часть.....	12
4.1. Оценки по общим критериям оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры в разрезе организаций сферы культуры.....	12
5. Заключительная часть.....	40

1. Описание цели, задач, объекта и предмета исследования

Настоящий отчет составлен по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры Ульяновской области.

Цели независимой оценки качества:

1) предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры;

2) повышение качества деятельности учреждений культуры.

Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг проводится в соответствии с показателями независимой оценки, установленных нормативно-правовыми актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в сфере культуры и характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг:

Задачи оказания услуг:

1) удовлетворенность открытостью и доступностью информации об учреждении;

2) удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг;

3) удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;

4) удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения;

5) удовлетворенность условиями оказания услуг в целом.

Задачи выявления и обобщения мнения получателей услуг:

1) выявление степени удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания;

2) выявление проблем, с которыми сталкиваются получатели услуг учреждений культуры;

3) анализ и обобщение полученных результатов независимой оценки;

4) выявление влияния исследуемых показателей на удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания,

5) подготовка предложений по повышению качества условий оказания услуг, устранению выявленных проблем.

Объектом независимой оценки качества является мнение населения старше 18 лет, постоянно проживающего в Ульяновской области, о качестве условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, а также сами учреждения, которые оцениваются на предмет наличия или отсутствия различных характеристик, входящих в критерии оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры.

Предмет независимой оценки качества: качество условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры.

2. Географическое покрытие

География исследования описывает географические (территориальные) границы объекта исследования и перечень организаций, подлежащих оценке.

Исследование проведено на территории Ульяновской области в следующих населенных пунктах: г. Ульяновск, село Прислониха (Карсунский район), с. Верхняя Маза (Радищевский район), с. Акшут (Барышский район), с. Ундоры (Ульяновский район).

3. Методология сбора данных

3.1. Описание модели выборки

Выборка исследования составлена в соответствии с требованиями Технического задания. Она отражает количество респондентов, которые должны быть опрошены по каждому учреждению культуры.

Опросу подлежат пользователи услуг любого пола, в возрасте старше 18 лет, и любого социального статуса.

Один респондент может ответить на вопросы о нескольких организациях, если он посещал несколько организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, в 2018 г.

Описание алгоритма выбора начальной точки маршрута. Отбор точек опроса осуществляется согласно списку адресов данных организаций (при личном интервью «лицо-к-лицу» в учреждениях, по месту получения услуг), а также без применения точек опроса (при личном телефонном интервью).

Последовательность отбора респондентов. Опросу подлежат жители Ульяновской области, которые получали в 2018 г. услуги в сфере культуры, по крайней мере, в одном из учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка. При этом половозрастных квот, ограничивающих отбор респондентов, нет.

Перечень учреждений, подлежащих независимой оценке в 2018 году

№ п/п	Название учреждения	Адрес учреждения	Кол-во респондентов, подлежащих опросу в рамках независимой оценки
1.	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры Ульяновской области»	432071, Ульяновская область, г.Ульяновск, ул.Дворцовая, д.2/13	100
2.	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский областной художественный музей», в том числе	432017, Ульяновская область, г.Ульяновск, бул.Новый Венец, д.3/4	100
2.1.	Филиал "Музей современного изобразительного искусства имени А.А.Пластова"	432017, Ульяновская область, г.Ульяновск, ул.Л.Толстого, д.51	30
2.2.	Филиал "Музей А.А.Пластова"	432017, Ульяновская область, г.Ульяновск, ул.Гончарова, д.16	30
2.3.	Филиал "Историко-художественный музей-заповедник "Прислониха - Родина А.А. Пластова""	433216, Ульяновская область, Карсунский район, село Прислониха, ул.Советская, д.1а	30
3.	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский областной краеведческий музей им. И.А. Гончарова», в том числе	432017, Ульяновская область, г.Ульяновск, бул.Новый Венец, д.3/4	100
3.1.	Филиал "Историко-мемориальный центр-музей И.А.Гончарова"	432017, Ульяновская область, г.Ульяновск, ул. Ленина, д.134/20	30
3.2.	Филиал "Конспиративная квартира симбирской группы РСДРП"	432017, Ульяновская область, г.Ульяновск, ул. Зеленый, д.7	30
3.3.	Филиал "Литературный музей "Дом Языковых""	432017, Ульяновская область, г.Ульяновск, ул. Спасская, д.22	30
3.4.	Филиал "Музей -заповедник Усадьба Дениса Давыдова"	433921, Ульяновская область, Радищевский район, с. Верхняя Маза, ул. Школьная, д.2	30

№ п/п	Название учреждения	Адрес учреждения	Кол-во респондентов, подлежащих опросу в рамках независимой оценки
3.5.	Филиал "Акшутский историко-этнографический музей имени В.Н.Поливанова"	433741, Ульяновская область, Барышский район, с. Акшут, ул. Советская, д.63А	30
4.	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ундоровский палеонтологический музей»	433340, Ульяновская область, Ульяновский район, с.Ундоры, ул.Школьная, д.5а	50
5.	Областное государственное автономное учреждение культуры «Ленинский мемориал»	432017, Ульяновской область, г.Ульяновск, пл.Ленина, д.1	100
6.	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Дворец Книги - Ульяновская областная научная библиотека имени В.И.Ленина»	432700, Ульяновская область, г.Ульяновск, пер.Карамзина, д.3/2/ 432017, Ульяновская область, г.Ульяновск, пер.Карамзина, д.3/2	100
7.	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновская областная библиотека для детей и юношества имени С.Т.Аксакова»	432063, Ульяновская область, г.Ульяновск, ул.Минаева, д.48/ 432017, Ульяновская область, г.Ульяновск, ул.Минаева, д.48	100
8.	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновская областная специальная библиотека для слепых»	432002, Ульяновская область, г.Ульяновск, ул.Верхнеполевая, д.11	50
9.	Областное государственное автономное учреждение культуры «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой» в том числе	432063, Ульяновская область, г.Ульяновск, ул.Гончарова, д.10	100
9.1.	Филиал "Димитровградский филиал Ульяновского театра кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой"	433506, Ульяновская область, г.Димитровград, ул.Королева, д.1	30
10.	Областное государственное автономное учреждение культуры «Ульяновский Театр юного зрителя»	432063, Ульяновская область, г.Ульяновск, ул.Пушкинская, д.1/11	100
11.	Областное государственное автономное учреждение культуры «Ульяновский драматический театр имени И.А.Гончарова»	432017, Ульяновской область, г.Ульяновск, ул.Спасская, д.12а	100
12.	Областное государственное автономное учреждение культуры «УльяновскКинофонд»	432027, Ульяновская область, г.Ульяновск, ул.Радищева, д.148	100
13.	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Эстрадный балет «Экситон»	432072, Ульяновская область, г.Ульяновск, ул.Генерала Тюленева, д.24	100
	ВСЕГО		1470

3.2. Методы сбора информации

1. Изучение информации, представленной на официальных сайтах организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

Анализ Интернет-сайтов организаций проводится кабинетным методом, посредством проверки соответствия информации, содержащейся на Интернет-сайтах, требованиям Критериев качества оказания услуг.

2. Изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации и пр.

Целью исследования в рамках данного метода является выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры на основе оценок удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

Объем и распределение выборочной совокупности по учреждениям представлено в разделе 4. Выборка исследования для проведения опроса потребителей услуг в сфере культуры.

Опрос граждан будет осуществляться методом личного опроса, в том числе, с применением следующих способов: уличное интервью, интервью по месту оказания услуг (на территории учреждения культуры), анкетирование (в присутствии интервьюера), телефонное интервью (с участием интервьюера). Во всех случаях используется анкета, представленная в разделе 3. Инструментарий исследования.

Инструктаж интервьюеров проводится не позднее чем за 3 дня до начала полевого этапа исследования. Обязательным требованием является обеспечение присутствия Заказчика на инструктаже.

Контроль качества полевых работ проходят 100% анкет всех интервьюеров (телефонный контроль). Заказчику предоставляется отчет о результатах контроля качества полевых работ. В случае, если контроль был проведен по телефону – аудиозаписи телефонного контроля. Обязательным является наличие контактного номера телефона в наименовании записи и/или номера анкеты для возможности контроля Заказчиком. В случае адресного контроля – бланк повторных посещений (обязательное наличие в бланке: номер анкеты, ФИО респондента, пол, возраст, название организации, адрес, результат проведенного контроля).

Результаты опроса представляются в процентах от числа опрошенных получателей услуг. Показатели удовлетворенности рассчитываются как суммарные доли респондентов, удовлетворенных тем или иным показателем, в процентах от числа опрошенных.

Итоги выявления и обобщения мнения граждан включаются составной частью в отчет о выполненных работах. Они содержат:

1. Перечень организаций, в которых проводилось выявление мнения граждан о качестве условий оказания услуг.

2. Описание проведенного опроса, в том числе:

2.1. форма проведения опроса,

2.2. объем выборочной совокупности респондентов (численность потребителей услуг, участвовавших в опросе, и их доля в генеральной совокупности),

2.3. параметры выборочной совокупности (основные характеристики респондентов).

3. Результатами выявления и обобщения мнения граждан являются:

3.1. Значения удовлетворенности получателей услуг качеством условий из оказания в целом.

3.2. Значения удовлетворенности получателей услуг качеством условий из оказания по отдельным показателям оценки качества и критериям оценки качества.

3.3. Значения удовлетворенности получателей услуг качеством условий из оказания по отдельным организациям (по типам организаций, по организационно-правовой форме организаций и пр.).

3.4. Примеры организаций с высокой и низкой степенью удовлетворенности граждан.

4. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры:

4.1. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе выявления мнения граждан (проблемы, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг),

4.2. Основные пожелания граждан по улучшению качества оказания услуг),

4.3. Предложения по повышению качества условий оказания услуг, устранению выявленных недостатков.

3. Изучение условий оказания услуг организациями (наблюдение, контрольная закупка, посещение организации)

Телефонные/Интернет-обращения в организации.

Проводятся по месту нахождения Исполнителя. Обращения осуществляются посредством телефонного звонка, электронной почты и специальных Интернет-сервисов на официальных сайтах организаций. Этапы выполнения работ данным методом: направление обращения с помощью Интернет-сервиса на сайте организации (при его наличии), направление обращения посредством электронной почты в организацию (при ее наличии), и телефонный звонок с целью контроля получения обращений, а также возможности установления контакта со специалистами организации по телефону. Также производятся повторные звонки для уточнения хода работы над направленным обращением.

Личный визит в организацию.

Личный визит производится сотрудником Исполнителя в целях установления соответствия между указанными в Уставе организации услугами и наличием условий для их оказания.

Методы 1, 2, 3 могут применяться в отношении различных организаций последовательно или одновременно. Порядок их применения не связан с этапом выполнения работ.

После осуществления сбора информации указанными выше методами, производится оценка полученных фактов.

3.3. Применяемый исследовательский инструментарий

Инструментарий опроса содержит:

1. Примерную анкету для проведения опроса получателей услуг организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

2. Шаблон для заполнения данных НОК организаций, оказывающих услуги в сфере культуры (в формате EXCEL).

АНКЕТА № _____

Уважаемый участник опроса!

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

Ваше мнение очень важно для улучшения работы организаций, которые оказывают услуги населению.

Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов анкеты. Ваше мнение позволит повысить качество оказываемых организациями услуг.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно (не нужно).

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры гарантируется.

1. Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении? (один вариант ответа)

1. Да, видел
2. Нет, не видел (**переход к вопросу 3**)
3. Затрудняюсь ответить

2. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах? (один вариант ответа)

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

2.1. Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации (учреждения) в сети «Интернет»? (один вариант ответа)

1. Да, пользовались
2. Нет, не пользовались (**переход к вопросу 5**)

4. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? (один вариант ответа)

1. Удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

4.1. Если оценка «не удовлетворен» или «скорее не удовлетворен» - укажите, пожалуйста, причину:

5. Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации? (один вариант ответа)

1. Комфортным
2. Скорее комфортным
3. Скорее не комфортным
4. Не комфортным
5. Затрудняюсь ответить

5.1. Если оценка «не комфортным» или «скорее не комфортным» - укажите, пожалуйста, причину:

6. Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуг (в соответствии с записью на прием к специалисту (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

6.1. Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

7. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (один вариант ответа)

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 9)

8. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации? (один вариант ответа)

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

8.1. Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? (один вариант ответа)

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо

4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

9.1. Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

10. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги? (один вариант ответа)

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

10.1. Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение удаленной консультации по оказаны услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)? (один вариант ответа)

1. Да, пользовались
2. Нет, не пользовались (переход к вопросу 13)

12. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия? (один вариант ответа)

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

12.1. Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

13. При посещении организаций, насколько просто Вам было ориентироваться внутри (обеспечена ли навигация внутри организации – наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и пр.)? (один вариант ответа)

1. Просто
2. Скорее просто
3. Скорее сложно
4. Сложно
5. Затрудняюсь ответить

13.1. Если оценка «сложно» или «скорее сложно» - укажите, пожалуйста, причину:

14. Как Вы оцениваете удобство графика работы организации? (один вариант ответа)

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

14.1. Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

15. Насколько вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? (один вариант ответа)

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

15.1. Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

16. Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организаций)? (один вариант ответа)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Сообщите, пожалуйста, общие сведения об организации, в которой вам была оказана услуга, и о себе:

17. Населенный пункт, в котором расположена организация (учреждение), в котором Вы получили услугу:

18. Наименование организации (учреждения), в которой вы получили услугу:

19. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

20. Ваш возраст _____ (полных лет)

21. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

В случае, если Вы заинтересованы предоставить более подробную информацию о качестве условий оказания услуг в данной организации, Вы можете указать ваше имя и контактную информацию (способ, по которому удобнее с Вами связаться).

4. Основная часть

4.1. Оценки по общим критериям оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры в разрезе организаций сферы культуры

В разделе 4.1 представлены следующие результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры:

- итоговая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры в целом по Ульяновской области, в том числе, по 5 общим критериям (Таблица 1),

- итоговая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры по 5 общим критериям, для каждого учреждения (Таблица 1),

- оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры по каждому учреждению в разрезе всех показателей, входящих в общие критерии оценки качества (Таблица 2),

- результаты опроса получателей услуг (частотные таблицы распределения) (Таблица 3).

Общая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры в Ульяновской области составляет 89,5 баллов из 100 баллов.

Самые низкие оценки относятся к критерию качества «Открытость и доступность информации об организации» (70,4баллов). Остальные критерии оценены более чем на 80 баллов из 100:

- Доступность услуг для инвалидов (89,3баллов),

- Удовлетворенность условиями оказания услуг (98,5 баллов),

- Доброжелательность, вежливость работников организаций (99,1 баллов),

- Комфортность условий предоставления услуг(99,1 балла).

Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, в порядке снижения значения общей оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры:

1 Филиал "Историко-мемориальный центр-музей И.А.Гончарова" (96,1 баллов).

2 Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский областной краеведческий музей им. И.А. Гончарова» (95,5 баллов).

3 Филиал "Литературный музей "Дом Языковых"" (94,6 баллов).

4 Областное государственное автономное учреждение культуры «Ленинский мемориал» (94,6 баллов).

5 Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Дворец Книги - Ульяновская областная научная библиотека имени В.И.Ленина» (93,8 баллов).

6 Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры Ульяновской области» (92,7 баллов).

7 Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновская областная библиотека для детей и юношества имени С.Т.Аксакова» (92,2баллов).

8 Филиал "Историко-художественный музей-заповедник "Прислониха - Родина А.А. Пластова"" (91,6 баллов).

9 Филиал "Музей современного изобразительного искусства имени А.А.Пластова" (91,4баллов).

10 Областное государственное автономное учреждение культуры «УльяновскКинофонд» (90,8 баллов).

11 Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ундоровский палеонтологический музей» (90,6 баллов).

12 Филиал "Музей -заповедник Усадьба Дениса Давыдова" (90,6 баллов).

13 Филиал "Конспиративная квартира симбирской группы РСДРП" (89,9 баллов).

- 14 Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновская областная специальная библиотека для слепых» (89,6 баллов).
- 15 Филиал "Музей А.А.Пластова" (88,9 баллов).
- 16 Областное государственное автономное учреждение культуры «Ульяновский драматический театр имени И.А.Гончарова» (87,0 баллов).
- 17 Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский областной художественный музей» (86,2баллов).
- 18 Областное государственное автономное учреждение культуры «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой» (85,0 баллов).
- 19 Филиал "Димитровградский филиал Ульяновского театра кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой" (85,0 баллов).
- 20 Филиал "Акшутский историко-этнографический музей имени В.Н.Поливанова" (84,2баллов).
- 21 Областное государственное автономное учреждение культуры «Ульяновский Театр юного зрителя» (81,5 баллов).
- 22 Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Эстрадный балет «Экситон» (78,0 баллов).

Таблица 1. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организациях

№	Критерии	Коэффициент значимости критерия	Результат независимой оценки качества по каждому критерию	Организации, оказывающие услуги в сфере культуры																					
				Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей»	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Музей А.А.Пласгова"	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Историко-художественный музей-заповедник «Спасская Пустынь»"	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Историко-мемориальный центр-музей «Дом Ф.И.Тютчева»"	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Конспиративная квартира симбирской группы «Синие»"	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Литературный музей "Дом Языковых""	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Музей-заповедник Усадьба Дениса Давыдова"	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Акшутский историко-этнографический музей"	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Музей-заповедник Усадьба Дениса Давыдова"	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Музей-заповедник Усадьба Дениса Давыдова"	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Музей-заповедник Усадьба Дениса Давыдова"	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Музей-заповедник Усадьба Дениса Давыдова"	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Музей-заповедник Усадьба Дениса Давыдова"	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Музей-заповедник Усадьба Дениса Давыдова"	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Музей-заповедник Усадьба Дениса Давыдова"	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Музей-заповедник Усадьба Дениса Давыдова"	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Музей-заповедник Усадьба Дениса Давыдова"	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Музей-заповедник Усадьба Дениса Давыдова"	Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский краеведческий музей» филиал "Музей-заповедник Усадьба Дениса Давыдова"			
1.	Открытость и доступность информации об организации	20%	70,4	68	66	57	62	70	83	85	84	85	70	37	62	78	77	70	57	71	76	69	79	75	68
2.	Комфортность условий предоставления услуг	20%	99,1	100	92	100	98	100	99	100	97	100	100	98	100	100	100	100	100	*				100	
3.	Доступность услуг для инвалидов	15%	89,3	94	94	100	83	88	100	94	66	88	77	88	88	95	92	88	88	99	94	94	95	72	88
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	15%	99,1	100	90	100	100	100	98	100	100	100	100	97	100	100	99	100	100					100	
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	30%	98,5	100	90	100	98	98	98	100	96	98	100	98	100	99	99	100	100					100	
Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации			89,5	92,7	86,2	91,4	88,9	91,6	95,5	96,1	89,9	94,6	90,6	84,2	90,6	94,6	93,8	92,2	89,6	85,0	85,0	81,5	87,0	90,8	78,0

* Показатели не учитываются для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

Таблица 2. Оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры по каждому учреждению в разрезе всех показателей, входящих в общие критерии оценки качества

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке (с учетом Приказа №599 Министерства культуры РФ)	Метод получения информации и о параметре	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах	Областное государственное учреждение культуры	Областное государственное учреждение культуры	Музей современного искусства имени	Филиал "Музей А.А. Пласдова"	Филиал "Историко-художественный музей-заповедник "Прислонка"	Областное государственное учреждение культуры «Ульяновский областной краеведческий музей им. И.А. Гончарова»	Филиал "Историко-мемориальный центр-музей И.А. Гончарова"	Филиал "Конспиративная квартира симбирской группы РСДРП"	Филиал "Литературный музей "Дом Языковых""	Филиал "Музей - заповедник Усадьба Дениса Давыдова"	Филиал "Филиал "Амурский историко-этнографический музей имени"	Областное государственное учреждение культуры	Областное государственное автономное учреждение культуры	Областное государственное учреждение культуры «Ульяновская областная специальная библиотека для слепых»	Областное государственное автономное учреждение культуры	Филиал "Димитровградский филиал Ульяновского театра кукол"	Областное государственное автономное учреждение культуры												
1	2	3	4	5	6	7	8	9.1.	9.2.	9.2.1.	9.2.2.	9.2.3.	9.3.	9.3.1.	9.3.2.	9.3.3.	9.3.4.	9.3.5.	9.4.	9.5.	9.6.	9.7.	9.8.	9.9.	9.9.1.	9.10.	9.11.	9.12.	9.13.							
1 Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации																																				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций).	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций).	Изучение условий оказания услуг организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации.	- отсутствует информация о деятельности организации или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами), или 0-7 пунктов из 11. - доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет: 70-80%, или 8 пунктов из 11 81-90% , или 9 пунктов из 11 более, чем 90%, 10-11 пунктов из 11	0 баллов 40 баллов 60 баллов 100 баллов	100 баллов																													
Перечень информации об организации культуры, которая должна быть размещена на стендах:																																				
1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;								1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0					
2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);								0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0				
3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);								0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0		
4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;								1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке (с учетом Приказа №599 Министерства культуры РФ)	Метод получения информации о параметре	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальные значения в баллах	наименование учреждения культуры																	
			5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии);					1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
			6. сведения о видах предоставляемых услуг;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
			7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;					0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	
			8. информация о планируемых мероприятиях;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
			9. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			10. план по улучшению качества работы организации.					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			СУММА					5	5	2	2	4	8	8	8	2	2	3	8	8	6	6	4	3	
			Значение показателя П111					0	0	0	0	40	40	40	40	0	0	0	40	40	0	0	40	0	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	изучение информации, представленной на официальных сайтах организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).	отсутствует информация о деятельности организации или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами), или 0-11 пунктов из 17.	0 баллов	100 баллов																		
					доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет:	40 баллов																			
					70-80%, или 12-13 пунктов из 17.	60 баллов																			
					81-90%, или 14-15 пунктов из 17.	100 баллов																			
					более 90%, или 16-17 пунктов из 17.																				

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке (с учетом Приказа №599 Министерства культуры РФ)	Метод получения информации и о параметре	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах	насти»	Областное государственное учреждение культуры	Областное государственное учреждение культуры	на»	Филиал "Музей А.А. Пластова"	Филиал "Историко-художественный музей-заповедник "Прислониха"	Областное государственное учреждение культуры «Ульяновский областной краеведческий музей им. И.А. Гончарова»	Филиал "Историко-мемориальный центр-музей И.А. Гончарова"	Филиал "Конспиративная квартира симбирской группы РСДРП"	Филиал "Литературный музей "Дом Языковых""	Филиал "Музей - заповедник Усадьба Дениса Давыдова"	Филиал "Актаутский историко-этнографический музей имени Языковых"	Областное государственное учреждение культуры «Ульяновский областной краеведческий музей им. И.А. Гончарова»	Областное государственное автономное учреждение культуры	Областное государственное учреждение культуры «Ульяновская областная специальная библиотека для слепых»	Областное государственное автономное учреждение культуры	Филиал "Дмитровградский филиал Ульяновского театра кукол"	Областное государственное автономное учреждение культуры									
			- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	П21		Значение показателя П21 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах					100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	Для организаций в сфере культуры в суммарном значении критерия показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).																															
	П22		Значение показателя П22 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)					100	92	100	98	100	99	100	97	100	100	98	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организациями (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №5).	изучение мнения получателей услуг о качестве условий предоставления услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации, и пр.)	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов																											

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке (с учетом Приказа №599 Министерства культуры РФ)	Метод получения информации о параметре	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальные значения в баллах	насти»	Областное государственное учреждение культуры	узей»	Областное государственное учреждение культуры	ка»	Филиал "Музей А.А. Пластова"	Филиал "Историко-художественный музей-заповедник "Прислониха"	Областное государственное учреждение культуры «Ульяновский областной краеведческий музей им. И.А. Гончарова»	Филиал "Историко-мемориальный центр-музей И.А. Гончарова"	Филиал "Конспиративная квартира символической группы РСДРП"	Филиал "Литературный музей "Дом Языковых""	Филиал "Музей - заповедник Усадьба Дениса Давыдова"	Филиал "Акшутский историко-этнографический музей имени"	насти»	Областное государственное учреждение культуры	кал»	Областное государственное автономное учреждение культуры	отека	Областное государственное бюджетное учреждение культуры	ества	Областное государственное учреждение культуры	Областное государственное учреждение культуры «Ульяновская областная специальная библиотека для слепых»	УССРО	Областное государственное автономное учреждение культуры	вой»	Филиал "Дмитровградский филиал Ульяновского театра кукол	еля»	Областное государственное автономное учреждение культуры	рва»	Областное государственное автономное учреждение культуры	рнд»	Областное государственное автономное учреждение культуры	птон»	Областное государственное учреждение культуры	
	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.					1										0	0	0						0	0				1	1	1	0	0							
	ПЗ1 (для организаций, находящихся не в объекте культурного наследия)		Значение показателя ПЗ1 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах					80										60	60	60						60	60				80	80	100	60	60							
3.1	при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов:	30%	3.1.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие - "1", отсутствие - "0"	изучение условий оказания услуг организациями (наблюдение, контрольная закупка, посещение организации).	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов																																				
	нахождения специальных парковочных мест рядом друг с другом и в обозначении их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;				- наличие каждого из условий доступности для инвалидов	по 20 баллов за каждое условие		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0					1	0																		
	обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0					1	0																		

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке (с учетом Приказа №599 Министерства культуры РФ)	Метод получения информации о параметре	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах	асти»	Областное государственное учреждение культуры	Областное государственное учреждение культуры	на»	Филиал "Музей А.А. Пластова"	Филиал "Историко-художественный музей-заповедник "Прислониха	Областное государственное учреждение культуры «Ульяновский областной краеведческий музей им. И.А. Гончарова»	Филиал "Историко-мемориальный центр-музей И.А. Гончарова"	Филиал "Конспиративная квартира симбирской группы РСДРП"	Филиал "Литературный музей "Дом Языковых""	Филиал "Музей -заповедник Усадьба Дениса Давыдова"	Филиал "Акшутский историко-этнографический музей имени	Филиал "Музей -заповедник Усадьба Дениса Давыдова"	Областное государственное учреждение культуры	Областное государственное автономное учреждение культуры	Областное государственное учреждение культуры «Ульяновская областная специальная библиотека для слепых»	Областное государственное автономное учреждение культуры	Филиал "Дмитровградский филиал Ульяновского театра кукол	Областное государственное автономное учреждение культуры															
	использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения;																																								
	при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию:																																								
	оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;							0	1	0	0			1	0	0	0				1	1																			
	расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;							0	0	0	0			0	0	0					0	0																			
	наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;							0	0	0	0			0	0	0					1	0																			
	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее							1	1	1	1			1	1	1					1	1																			

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке (с учетом Приказа №599 Министерства культуры РФ)	Метод получения информации и о параметре	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальные значения в баллах	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	Муниципальное государственное учреждение культуры «Музей современного искусства имени А.А. Пластова»	
	в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;																										
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории);																										
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.																										
	П32		Значение показателя П32 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах																										
								100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов																						

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке (с учетом Приказа №599 Министерства культуры РФ)	Метод получения информации о параметре	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальные значения в баллах	Музеи																							
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»		100%					100	100	90	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			
5 Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг																															
5.1.	51. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №16).	изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации, и пр.)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	99	79	100	97	93	93	100	90	93	100	93	100	97	97	100	100	100	97	93	99	96	100	98	
5.2.	52. Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №14).	изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	100	95	100	97	100	100	100	93	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	99	100	99

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке (с учетом Приказа №599 Министерства культуры РФ)	Метод получения информации о параметре	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах	Музей-заповедник "Музей А.А. Пласгова"	Музей-заповедник "Музей современного искусства имени Филлиал "Музей А.А. Пласгова"	Музей-заповедник "Музей-художественный музей-заповедник "Прислониха"	Музей-заповедник "Музей-заповедник "Прислониха"																			
				том числе на сайте организации, и пр.)																										
5.3.	П53. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №15).	изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации, и пр.)	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	100	95	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		100%					100 баллов	100	90	100	98	98	98	100	96	98	100	98	100	99	99	100	100	99	98	100	99	100	99	

		ой культуры	Областное государственное бюджетное	й областной	Областное государственное бюджетное	ва" филиал "Музей современного изобразительного	Филиал "Музей А.А. Пластова"	астова" Филиал "Историко-художественный музей-	й областной	Областное государственное бюджетное	ова" филиал "Историко-мемориальный центр-музей	ДРП" филиал "Конспиративная квартира симбирской	Филиал "Литературный музей "Дом Языковых""	ыдова" филиал "Музей - заповедник Усадьба Дениса	ва" филиал "Акушатский историко-этнографический	ндровский	Областное государственное бюджетное	емориал" Областное государственное автономное	Областное государственное бюджетное	учреждение культуры «Дворец Книги - Ульяновская	мени	Областное государственное бюджетное	учреждение культуры «Ульяновская областная	я областная	Областное государственное бюджетное	ой»	Областное государственное автономное	учреждение культуры «Ульяновский театр кукол	Р филиал "Дмитровградский филиал Ульяновского	еатр юного	Областное государственное автономное	льяновский	Областное государственное автономное	Кинофонд»	Областное государственное автономное	дний балет	Областное государственное бюджетное	
предоставления услуг?	Положительные оценки	97%	89%	97%	100%	93%	94%	93%	100%	90%	93%	90%	98%	96%	96%	100%	100%	96%	100%	100%	96%	100%	96%	100%	96%	100%	96%	96%	98%	96%	98%	96%	98%	96%				
	Плохо	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%				
	Очень плохо	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
	Отрицательные оценки	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%			
	Затрудняюсь ответить	3,0%	11,0%	3,3%	0,0%	6,7%	4,0%	6,7%	0,0%	10,0%	6,7%	6,7%	2,0%	4,0%	3,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	3,0%	4,0%	2,0%	3,0%	4,0%	2,0%	3,0%	4,0%	2,0%	3,0%		
Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да	43,0%	0,0%	53,3%	36,7%	13,3%	4,0%	26,7%	13,3%	16,7%	36,7%	3,3%	18,0%	19,0%	15,0%	0,0%	92,0%	26,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	3,0%	4,0%	4,0%	2,0%	3,0%	4,0%	2,0%	3,0%	4,0%	2,0%	3,0%		
	Нет	57,0%	100,0%	46,7%	63,3%	86,7%	96,0%	73,3%	86,7%	83,3%	63,3%	96,7%	82,0%	81,0%	85,0%	100,0%	8,0%	74,0%	96,7%	85,0%	83,0%	84,0%	93,0%	85,0%	83,0%	84,0%	93,0%	85,0%	83,0%	84,0%	93,0%	85,0%	83,0%	84,0%	93,0%	85,0%		
Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?	Очень хорошо	60,5%	70,6%	56,3%	36,4%	50,0%	0,0%	87,5%	25,0%	60,0%	72,7%	0,0%	55,6%	31,6%	66,7%	53,8%	56,3%	57,7%	0,0%	60,0%	47,1%	68,8%	71,4%	60,0%	47,1%	68,8%	71,4%	60,0%	47,1%	68,8%	71,4%	60,0%	47,1%	68,8%	71,4%	60,0%	47,1%	
	Хорошо	39,5%	29,4%	43,8%	45,5%	50,0%	100,0%	12,5%	0,0%	40,0%	18,2%	100,0%	44,4%	52,6%	33,3%	46,2%	43,8%	38,5%	100,0%	40,0%	35,3%	31,3%	28,6%	40,0%	35,3%	31,3%	28,6%	40,0%	35,3%	31,3%	28,6%	40,0%	35,3%	31,3%	28,6%	40,0%	35,3%	
	Положительные оценки	100%	100%	100%	82%	100%	100%	100%	25%	100%	91%	100%	100%	84%	100%	100%	96%	100%	96%	100%	96%	100%	100%	96%	100%	96%	100%	96%	100%	96%	100%	96%	100%	96%	100%	96%	100%	96%
	Плохо	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Очень плохо	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Отрицательные оценки	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	Затрудняюсь ответить	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
	Очень хорошо	84,0%	21,0%	93,3%	73,3%	50,0%	41,6%	76,7%	50,0%	43,3%	66,7%	40,0%	92,0%	71,0%	65,0%	70,0%	94,0%	73,0%	43,3%	76,0%	67,0%	84,0%	63,0%	84,0%	63,0%	84,0%	63,0%	84,0%	63,0%	84,0%	63,0%	84,0%	63,0%	84,0%	63,0%	84,0%	63,0%	
	Хорошо	16,0%	69,0%	6,7%	26,7%	50,0%	54,5%	23,3%	50,0%	56,7%	33,3%	53,3%	8,0%	29,0%	33,0%	30,0%	6,0%	27,0%	53,3%	23,0%	33,0%	16,0%	35,0%	33,0%	16,0%	35,0%	33,0%	16,0%	35,0%	33,0%	16,0%	35,0%	33,0%	16,0%	35,0%	33,0%	16,0%	
	Положительные оценки	100%	90%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	93%	100%	100%	98%	100%	100%	98%	100%	100%	97%	99%	100%	98%	100%	99%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%		
	Плохо	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
	Очень плохо	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	Отрицательные оценки	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
	Затрудняюсь ответить	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
	Очень хорошо	87,0%	33,0%	90,0%	93,3%	63,3%	53,5%	80,0%	83,3%	66,7%	83,3%	36,7%	92,0%	81,0%	72,0%	81,0%	94,0%	84,0%	60,0%	80,0%	79,0%	84,0%	69,0%	84,0%	69,0%	84,0%	69,0%	84,0%	69,0%	84,0%	69,0%	84,0%	69,0%	84,0%	69,0%	84,0%	69,0%	
	Хорошо	13,0%	57,0%	10,0%	6,7%	36,7%	46,5%	20,0%	16,7%	33,3%	16,7%	63,3%	8,0%	19,0%	28,0%	19,0%	6,0%	16,0%	40,0%	20,0%	21,0%	16,0%	31,0%	31,0%	20,0%	21,0%	16,0%	31,0%	20,0%	21,0%	16,0%	31,0%	20,0%	21,0%	16,0%	31,0%		
	Положительные оценки	100%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Плохо	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
Очень плохо	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			

5. Заключительная часть

Заключительная часть содержит выводы и рекомендации по результатам проведения независимой оценки.

Выводы по результатам проведения НОК

Проведенная независимая оценка качества показала положительные результаты работы, касающейся создания условий оказания услуг в сфере культуры на территории Ульяновской области. Общая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры составила 89,5 баллов из 100 баллов.

В разрезе отдельных общих показателей получены следующие результаты (максимально возможное значение каждого из показателей – 100 баллов):

- Открытость и доступность информации об организации – 70,4 балла,
- Доступность услуг для инвалидов – 89,3 балла,
- Удовлетворенность условиями оказания услуг – 98,5 баллов,
- Доброжелательность, вежливость работников организаций - 99,1 балла,
- Комфортность условий предоставления услуг - 99,1 балла.

Выделяются первые два показателя, которые получили наименьшие значения: «Открытость и доступность информации об организации» (от 37 до 85 баллов по отдельным учреждениям) и «Доступность услуг для инвалидов» (от 66 до 100 баллов по отдельным учреждениям).

Требуются усовершенствования условий оказания услуг по показателю «Открытость и доступность информации об организации» в следующих учреждениях, набравших по нему менее 80 баллов: Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры Ульяновской области», Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский областной художественный музей», Филиал "Музей современного изобразительного искусства имени А.А.Пластова", Филиал "Музей А.А.Пластова", Филиал "Историко-художественный музей-заповедник "Прислониха - Родина А.А. Пластова"", Филиал "Музей -заповедник Усадьба Дениса Давыдова", Филиал "Акшутский историко-этнографический музей имени В.Н.Поливанова", Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ундоровский палеонтологический музей», Областное государственное автономное учреждение культуры «Ленинский мемориал», Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Дворец Книги - Ульяновская областная научная библиотека имени В.И.Ленина», Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновская областная библиотека для детей и юношества имени С.Т.Аксакова», Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновская областная специальная библиотека для слепых», Областное государственное автономное учреждение культуры «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой», в том числе, Филиал "Димитровградский филиал Ульяновского театра кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой", Областное государственное автономное учреждение культуры «Ульяновский Театр юного зрителя», Областное государственное автономное учреждение культуры «Ульяновский драматический театр имени И.А.Гончарова», Областное государственное автономное учреждение культуры «УльяновскКинофонд», Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Эстрадный балет «Экситон».

Требуются усовершенствования условий оказания услуг по показателю «Доступность услуг для инвалидов» в следующих учреждениях, набравших по нему менее 80 баллов: Филиал "Конспиративная квартира симбирской группы РСДРП", Филиал "Музей -заповедник Усадьба Дениса Давыдова", Областное государственное автономное учреждение культуры «УльяновскКинофонд».

Остальные три показателя, набравшие 98,5-99,1 баллов из 100, не требуют улучшения ни в одной обследованной организации.

Ниже представлены рекомендации по улучшению двух показателей, получивших наименьшие оценки, в разрезе организаций.

Рекомендации для всех учреждений культуры по повышению значений общих показателей качества условий оказания услуг в сфере культуры

Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации:

1. Разместить информацию о деятельности организации на стендах, размещенных внутри организации, по всем пунктам, указанным в Перечне информации об организации культуры, которая должна быть размещена на стендах (см. п. 1.1.1. Таблицы 1 настоящего документа).

2. Разместить информацию на официальном Интернет-сайте организации, по всем пунктам, указанным в Перечне информации об организации культуры, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте (см. п. 1.1.2. Таблицы 1 настоящего документа).

3. После размещения информации на стендах внутри организации и на официальном Интернет-сайте организации, получить оценку пользователей услуг в отношении информационной открытости организации, а также устранить причины недовольства ею (если таковая будет выявлена).

4. Организациям, которые не имеют официального Интернет-сайта, создать его, и разместить на нем информацию в соответствии с требованиями, по которым проводится НОК.

Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов:

4. Выявить причины неудовлетворенности инвалидов пользованием услуг организаций, выявить основные, являющиеся критически важными для данной группы населения, и рассмотреть возможность оборудовать организацию и ее прилегающую территорию согласно требованиям посетителей с ограниченными возможностями.

5. Провести внутренний аудит в каждой организации и оценить возможности улучшения доступности услуг для инвалидов.

6. Чаще всего среди условий оказания услуг, обеспечивающих доступность для инвалидов, отсутствуют сменные кресла-каталки, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации, а также возможность получать услуги в сфере культуры дистанционно, на дому. Следует рассмотреть возможность реализации данных условий.

Более подробные рекомендации содержатся в отчетах по каждому из учреждений.