

Отчёт по результатам оказания услуг

по сбору, обобщению и анализу
информации о качестве условий оказания
услуг организациями культуры
город Череповец
Вологодская область

подготовлено Маркетинговым агентством «Медиа-полус»
(ИП Мезенцев Фёдор Викторович)
ОГРНИП 310532115900080
ИНН 532102739189

05.09.2019г.

Мезенцев Фёдор Викторович

media_res@mail.ru
+7 (960)203 51 94
<http://media-polus.ru/>



Содержание:

- 1. Описание методики проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры2**
- 2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры г. Череповец Вологодской области.....14**

1. Описание методики проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

В рамках проведённой работы маркетинговым агентством «Медиа-полюс» были изучены официальные сайты девяти оцениваемых организаций, включая филиалы (всего 35 объектов, в том числе 1 объект, который был закрыт на реконструкцию) и информация на стендах в помещениях организаций, а также проведён онлайн-опрос потребителей услуг в соответствии с Техническим заданием к муниципальному контракту №3 от «18» июля 2019 года.

В процессе выполнения работ состоялись личные визиты в каждый изучаемый объект для визуального осмотра и фиксации фактов исполнения требований.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры производился в следующем порядке.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. 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: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{\text{инф}}$) определяется по формуле:

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

где

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

$I_{\text{сайт}}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ - количество 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: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

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

где:

$\Pi_{\text{ИРГ}}$ - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($\Pi_{\text{дист}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «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» ($\Pi_{\text{откр.уд}}$), определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{откр.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \cdot \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

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

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

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

2. 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: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги¹ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

¹ Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

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

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

где

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

у-своевр — число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

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

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{\text{у-своевр}}{\text{общ}} \times 100;$$

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

¹ В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492.

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

где

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

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

3. 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: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ($P_{дост}^{орг}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-

точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) 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 каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

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

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов;

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

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

где

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

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

4. 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» ($\text{П}^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\text{П}^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{\text{у}^{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - 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» ($\text{П}^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\text{П}^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{\text{у}^{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - 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» ($\text{П}_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

5. 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)» ($\text{П}_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$\text{П}_{\text{реком}} = \left(\frac{\text{у}_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

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

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

где

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

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

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

$$\Pi_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

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

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

6. 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 образований³, 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 Федерации⁴, 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:

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации⁴, рассчитываемая по формулам:

$$\begin{aligned} K_n^1 &= (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}}^{n-откр.уд}) \\ K_n^2 &= (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{комф.уд}}^{n-комф.уд}) \\ K_n^3 &= (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{n-орг.дост} + 0,4 \times \Pi_{\text{услуг.дост}}^{n-услуг.дост} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-дост.уд}) \\ K_n^4 &= (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-перв.конт.уд} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-оказ.услуг.уд} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-вежл.дист.уд}) \\ K_n^5 &= (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-орг.усл.уд} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n), \end{aligned}$$

³ В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

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

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведённым в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры г. Череповец Вологодской области.

Результаты проведённой оценки в разрезе отдельных критериев и учреждений приведены в Приложениях 1-4 к настоящему отчёту.

При оценке критерия «Открытость и доступность информации» выявлено, что все исследуемые учреждения имеют собственный сайт, причём у всех организаций на 100% исполнены предъявляемые требования к размещаемой информации.

Также, на территории головных учреждений исследуемых организаций полностью исполнены требования к информации на досках объявлений. В некоторых случаях данные требования частично исполнены на территории филиалов. К примеру:

- в филиалах МБУК «Дворец металлургов»: ЦДМИ «Камертон», ЦНТ «Феникс» и в «Центре эстетического развития» требования к наполнению информацией досок объявлений исполнены на 53-65% (Приложение 1).

- в филиале МБУК «Череповецкое музейное объединение» - Музее военной техники «Парк Победы» данные требования исполнены на 29%.

Перечень отсутствующей информации по филиалам изучаемых организаций приведён в Приложении 1 к настоящему отчёту.

На сайтах всех организаций представлено четыре-пять каналов обратной связи: телефон, почта, форма для обратной связи и техническая

возможность для выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (анкета для опроса граждан или гиперссылки на неё). У некоторых организаций отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» (FAQ) (Приложение 1).

Отметим, что, несмотря на существующие недостатки, пользователи услуг высоко оценивают доступность информации об организациях, размещённой на сайтах и информационных стендах внутри помещений. Самый высокий уровень удовлетворённости отмечен у МБУК «Детский музыкальный театр» (100%), а самый низкий - у МБУК «Череповецкое музейное объединение» (83%).

Все организации получили высокие оценки от потребителей за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». На территориях всех учреждений выполнены основные требования, предъявляемые Приказом Минтруда №334н от 31.05.2018г. Отметим, что обеспечение комфортных условий предоставления услуг не оценивается в театрально-зрелищных и концертных организациях в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

Невысокие оценки у большинства организаций получил критерий «Доступность услуг для инвалидов». Как мы можем видеть из Приложения 2 к настоящему отчёту, не все учреждения имеют пандус или подъёмные платформы. У трёх головных организаций отсутствуют парковочные места для инвалидов, а включая филиалы, всего 26 учреждений из 35 не имеют специальных парковочных мест. Сменные кресла-каталки не предусмотрены ни в одном из оцениваемых учреждений (отметим, что на учреждения, расположенные в зданиях, относящихся к культурному наследию, данное требование не распространяется). В 20 учреждениях отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, а ещё 9 учреждений расположены в исторических зданиях (к ним данное требование не относится).

Отметим, что в подавляющем большинстве исследуемых учреждений присутствуют адаптированные поручни и расширенные дверные проёмы.

В целом, стоит обратить внимание на сложности, которые возникают у маломобильных граждан для попадания внутрь учреждений. Отметим, что оценки пользователей, имеющих инвалидность или тех, кто сопровождает инвалидов, отражают сложности, которые испытывают инвалиды при получении услуг (Приложение 3). Так, самый низкий уровень удовлетворённости доступности услуг для инвалидов отмечен среди посетителей МБУК «Череповецкое музейное объединение» и МБУК «Городское филармоническое собрание» (28% и 29%, соответственно), самый высокий уровень - у МБУК «Детский музыкальный театр» (96%).

На территории 19 учреждений из 35 отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Отметим, что в МБУК «Череповецкое музейное объединение» и МБУК «Объединение библиотек» за исключением «головного» учреждения дублирование информации в фиалах почти полностью отсутствует. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, присутствует только в МБУК «Дворец химиков».

Специальная версия сайта для слабовидящих присутствует у всех учреждений. Также, во всех учреждениях предоставляется помощь инвалидам, оказываемая работниками, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), а также присутствует возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Все изучаемые организации имеют высокие оценки по критериям: «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворённость условиями оказания услуг» (Приложение 3 и Приложение 4). Отметим, что данные показатели не оцениваются в театральнo-зрелищных и концертных организациях, в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

С учётом вышеизложенного, предлагаем уделить внимание размещению информации на информационных стендах внутри помещений на территории и филиалов, а не только «головных» организаций. Отдельно отметим необходимость усиления работы по развитию доступной среды для инвалидов на территории учреждений г. Череповец. В частности, разместить специально оборудованные санузлы, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению основную звуковую и зрительную информацию, размещаемую на территории учреждений. Отдельно отметим необходимость решения вопроса по формированию доступной «входной зоны» в учреждениях, расположенных, в том числе и в зданиях, относящихся к культурному наследию. В случае отсутствия возможности размещения пандуса или подъёмника непосредственно перед входом, необходимо установить кнопку вызова персонала для помощи инвалидам. В крайнем случае, разместить у ступенек объявление с номером телефона сотрудников, которые смогут помочь инвалидам подняться по ступенькам. Также, важным вопросом является организация хотя бы одного парковочного места для инвалидов (или места для посадки/высадки инвалидов) перед входом в большинство оцениваемых учреждений.

Список оцениваемых организаций и количество обработанных онлайн-анкет по каждой организации приведено в Приложении 3.

Всего собрано анкет: 7 150 шт.

Мезенцев Фёдор Викторович

[media_res\(g\)iTiail.ru](mailto:media_res(g)iTiail.ru)
+7 (960)203 51 94
<http://media-polus.ru/>



ПРИЛОЖЕНИЕ 1 - информация на сайте и информационных досках учреждений	МБУК «Городское филармоническое собрание»	МАУК «Камерный театр»	МБУК «Детский музыкальный театр»	МБУК «Дворец химиков»					
	наличие информации на сайте (ссылка)	Наличие на информационной сайте («ылм)	Наличие на информационной	наличие информации на сайте (ссылка)	Наличие на информационной	информации на	информационной		
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;	https://cher-philarmonia.vlg.muzkult.ru/			присутствует	http://dm.US.ucoz.ru	присутствует	http://dh3S.ru/kontakt/	присутствует	
дата создания организации, сведения об учредителе (учредителях);	https://cher-philarmonia.vlg.muzkult.ru/obshchaya-informatsiya/	присутствует	http://www.kam-theater.ru/about/filialnye-izdatelstva/	присутствует	https://dm35.ucoz.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=16	= "	http://dh3S.ru/doc/	присутствует	
учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о деятельности и пр. прилагаются к пакету документов);	https://cher-philarmonia.vlg.muzkult.ru/obshchaya-informatsiya/	присутствует	http://www.kam-theater.ru/about/filialnye-izdatelstva/	присутствует	http://dm35.ucoz.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=16	присутствует	http://dh3S.ru/doc/	присутствует	
структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	https://cher-philarmonia.vlg.muzkult.ru/obshchaya-informatsiya/	присутствует	http://www.kam-theater.ru/about/filialnye-izdatelstva/	присутствует	https://dm35.ucoz.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=16	присутствует	http://dh3S.ru/kontakt/	присутствует	
фамилии, имена отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии);	https://cher-philarmonia.vlg.muzkult.ru/obshchaya-informatsiya/	присутствует	http://www.kam-theater.ru/about/filialnye-izdatelstva/	присутствует	https://dm35.ucoz.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=16	присутствует	http://dh3S.ru/kontakt/	присутствует	
сведения о видах предоставляемых услуг;	https://cher-philarmonia.vlg.muzkult.ru/obshchaya-informatsiya/	присутствует	http://www.kam-theater.ru/about/filialnye-izdatelstva/	присутствует	https://dm35.ucoz.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=16	присутствует	http://dh3S.ru/doc/	присутствует	
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, ИРНЫ /тарифы/ на услуги;	http://cher-philarmonia.vlg.muzkult.ru/obshchaya-informatsiya/	присутствует	http://www.kam-theater.ru/about/filialnye-izdatelstva/	присутствует	https://dm35.ucoz.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=16	присутствует	http://dh3S.ru/doc/	присутствует	
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	https://cher-philarmonia.vlg.muzkult.ru/obshchaya-informatsiya/	присутствует	http://www.kam-theater.ru/about/filialnye-izdatelstva/	присутствует	https://dm35.ucoz.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=16	присутствует	http://dh3S.ru/doc/	присутствует	
информация о материально-техническом обеспечении предоставления УСЛУГ организацией культуры;	https://cher-philarmonia.vlg.muzkult.ru/obshchaya-informatsiya/	присутствует	http://www.kam-theater.ru/about/filialnye-izdatelstva/	присутствует	https://dm35.ucoz.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=16	присутствует	http://dh3S.ru/kontakt/	присутствует	
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	https://cher-philarmonia.vlg.muzkult.ru/obshchaya-informatsiya/	присутствует	http://www.kam-theater.ru/about/filialnye-izdatelstva/	присутствует	https://dm35.ucoz.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=16	присутствует	http://dh3S.ru/kontakt/	присутствует	
информация о планируемых мероприятиях;	https://cher-philarmonia.vlg.muzkult.ru/obshchaya-informatsiya/	присутствует	http://www.kam-theater.ru/about/filialnye-izdatelstva/	присутствует	https://dm35.ucoz.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=16	присутствует	http://dh3S.ru/postate/	присутствует	
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;	https://cher-philarmonia.vlg.muzkult.ru/obshchaya-informatsiya/	присутствует	http://www.kam-theater.ru/about/filialnye-izdatelstva/	присутствует	https://dm35.ucoz.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=16	присутствует	http://dh3S.ru/doc/	присутствует	
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры;	https://cher-philarmonia.vlg.muzkult.ru/obshchaya-informatsiya/	присутствует	http://www.kam-theater.ru/about/filialnye-izdatelstva/	присутствует	https://dm35.ucoz.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=16	присутствует	http://dh3S.ru/doc/	присутствует	
план по улучшению качества работы организации;	https://cher-philarmonia.vlg.muzkult.ru/obshchaya-informatsiya/	присутствует	http://www.kam-theater.ru/about/filialnye-izdatelstva/	присутствует	https://dm35.ucoz.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=16	присутствует	http://dh3S.ru/doc/	присутствует	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;	https://cher-philarmonia.vlg.muzkult.ru/obshchaya-informatsiya/	присутствует	http://www.kam-theater.ru/about/filialnye-izdatelstva/	присутствует	https://dm35.ucoz.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=16	присутствует	http://dh3S.ru/doc/	присутствует	
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;	https://cher-philarmonia.vlg.muzkult.ru/obshchaya-informatsiya/	присутствует	http://www.kam-theater.ru/about/filialnye-izdatelstva/	присутствует	https://dm35.ucoz.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=16	присутствует	http://dh3S.ru/doc/	присутствует	
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;	https://cher-philarmonia.vlg.muzkult.ru/obshchaya-informatsiya/	присутствует	http://www.kam-theater.ru/about/filialnye-izdatelstva/	присутствует	https://dm35.ucoz.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=16	присутствует	http://dh3S.ru/doc/	присутствует	
доля, %	100	100	100	100	100	100	100	100	
КАНАЛЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ НА САЙТЕ									
обратная связь посредством телефона;									
обратная связь посредством электронной почты;									
обратная связь посредством электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по вопросам работы и пр.);									
обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса посетителей и др.);									
FAQ (вопрос-ответ)									
ВСЕГО количество и доля, %	4	1	80	5	100	5	100	5	100

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец металлургов»		Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец металлургов»							
		МБУК «Дворец металлургов». Основное здание ул. Сталеваров ,41		Филиал ЦДМИ «Камертон» пр. Октябрьский, 39		Филиал ЦНТ «Феникс» ул. Любечкан, 29		Филиал Центр эстетического развития пл. Металлургов, 2	
		наличие информации на	наличие информации на	наличие на	наличие информации на	наличие информации на	наличие информации на	наличие на	
Параметр оценки	информационной	информационной	информационной	информационной	информационной	информационной	информационной	информационной	
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда:		«» пуги							
дата создания организации, сведения об учредителе (учредителях);	http://dvorec.metal.ru/about/	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	—	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует		
учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о типах и видах деятельности);	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	
	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты:	присутствует	http://dvorec.metal.ru/contact	присутствует	http://dvorec.metal.ru/contact	присутствует	http://dvorec.metal.ru/contact	присутствует	
	фамилии, имена отчества, должности руководителя и филиалов организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при наличии);	присутствует	http://dvorec.metal.ru/contact	присутствует	http://dvorec.metal.ru/contact	присутствует	http://dvorec.metal.ru/contact	присутствует	
сведения о видах предоставляемых услуг;	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг (тарифы) на услуги;	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	
	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	
	копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	
информация о планируемых мероприятиях;	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры;	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	
план по улучшению качества работы организации;	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	http://dvorec.metal.ru/about/docs	присутствует	
доля, %	100	100	100	65	100	53	100	59	
КАНАЛЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ НА САЙТЕ									
обратная связь посредством телефона;	присутствует								
обратная связь посредством электронной почты;	присутствует								
обратная связь посредством электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по вопросам);	http://dvorec.metal.ru/about/docs								
обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или сотрудников на сайте);	—								
FAQ (вопрос-ответ)	http://dvorec.metal.ru/about/docs								
ВСЕГО количество и ДОЛЯ, %	5 100								

Параметр оценки	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Строитель» имени Д.Н. Мамлеева						МБУК «ГКДЦ «Единение» «Дом музыки и кино» ул. М.Горького,22а	
	МБУК «Дворец культуры «Строитель» Основное здание пл. Строителей.1		КДЦ «Северный» ул. Спортивная, 13		КДК «Звезда» пр. Октябрьский, 85			
	наличие информации на	информационной	наличие информации на	Наличие на	наличие на	Наличие на	информации на	Наличие на
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда:		присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://edinenie35.ru/index.php/lo-nas/contacts	присутствует
дата создания организации, сведения об учредителе (учредителях);	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://edinenie35.ru/index.php/dokumenty-ni-dyj-informalii	присутствует
учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о структуре организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://edinenie35.ru/index.php/dokumenty-obidya-informalii	присутствует
фамилии, имена отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (с указанием их наличия);	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://edinenie35.ru/index.php/lo-nas/contacts	присутствует
сведения о видах предоставляемых услуг;	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://edinenie35.ru/index.php/dokumenty-obidya-informalii	присутствует
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://edinenie35.ru/index.php/dokumenty-obidya-informalii	присутствует
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://edinenie35.ru/index.php/dokumenty-obidya-informalii	присутствует
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://edinenie35.ru/index.php/dokumenty-obidya-informalii	присутствует
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://edinenie35.ru/index.php/dokumenty-obidya-informalii	присутствует
информация о планируемых мероприятиях;	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://edinenie35.ru/index.php/dokumenty-obidya-informalii	присутствует
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://edinenie35.ru/index.php/dokumenty-obidya-informalii	присутствует
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры;	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://edinenie35.ru/index.php/dokumenty-obidya-informalii	присутствует
план по улучшению качества работы организации;	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://edinenie35.ru/index.php/dokumenty-obidya-informalii	присутствует
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://edinenie35.ru/index.php/dokumenty-obidya-informalii	присутствует
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://edinenie35.ru/index.php/dokumenty-obidya-informalii	присутствует
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://dkstroitel35.ru/contacts	присутствует	http://edinenie35.ru/index.php/dokumenty-obidya-informalii	присутствует
доля, %	100	100	100	100	100	100	100	100
КАНАЛЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ НА САЙТЕ								
обратная связь посредством телефона;	присутствует						присутствует	
обратная связь посредством электронной почты;	присутствует						присутствует	
обратная связь посредством электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по вопросам);	http://dkstroitel35.ru/contacts						http://edinenie35.ru/index.php/dokumenty-obidya-informalii	
обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса посетителей или анкеты для посетителей на сайте);	http://dkstroitel35.ru/contacts						http://edinenie35.ru/index.php/dokumenty-obidya-informalii	
FAQ (вопрос-ответ)	http://dkstroitel35.ru/contacts						http://edinenie35.ru/index.php/dokumenty-obidya-informalii	
ВСЕГО количество и ДОЛЯ, %	5		100		4		SO	

Параметр оценки	МБУК «Череповецкое музейное объединение»									
	МБУК «Череповецкое музейное объединение» Художественный музей		МБУК «Череповецкое музейное объединение» Музей И.А. Милютина		МБУК «Череповецкое музейное объединение» Историко-этнографический музей «Усадьба Гальских»		МБУК «Череповецкое музейное объединение» Музей И.А. Милютина		МБУК «Череповецкое музейное объединение» Мемориальный музей Вере шагиных	
	наличие информации на Мfite (ссылка)	И Н форма ЦОНО	наличие информации на Мfite (ссылка)	И Н форма ЦОНО	наличие информации на Мfite (ссылка)	И Н форма ЦОНО	наличие информации на Мfite (ссылка)	И Н форма ЦОНО	наличие информации на Мfite (ссылка)	И Н форма ЦОНО
1	полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://4ермо.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html
2	дата создания организации, сведения об учредителе (учредителях);	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html
3	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о деятельности и пр.);	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html
4	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html
5	фамилии, имена отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии);	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html
6	сведения о видах предоставляемых услуг;	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html
7	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг;	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html
8	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html
9	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html
10	копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html
11	информация о планируемых мероприятиях;	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html
12	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html
13	результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры;	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html
14	план по улучшению качества работы организации;	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html
15	информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html
16	информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html
17	информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html	присутствует	http://черно.рф/online/templa.html
18	доля, %	100	100	100	100	100	100	100	100	100
19	КАНАЛЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ НА САЙТЕ									
20	обратная связь посредством телефона;									
21	обратная связь посредством электронной почты;									
22	обратная связь посредством электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по телефону);									
23	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса посетителей или ГИПРПГЛХИ на Н Р Р 1									
24	FAQ (вопрос-ответ)									
25	ВСЕГО количество и ДОЛЯ, %									

МБУК «Объединение библиотек»

Параметр оценки	МБУК «Объединение библиотек». Центральная городская библиотека		МБУК «Объединение библиотек», Библиотека №1		МБУК «Объединение библиотек». Библиотека №2		МБУК «Объединение библиотек». Библиотека №3		МБУК «Объединение библиотек», Библиотека №4		МБУК «Объединение библиотек», Библиотека №6	
	наличие информации на информационном ресурсе	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда:	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте
дата создания организации, сведения об учредителе (учредителях);	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте
учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о структуре организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте
фамилии, имена отчества, должности руководителя состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии);	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте
сведения о видах предоставляемых услуг;	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных и бесплатных услуг (Статьи) на услуги;	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте
информация о планируемых мероприятиях;	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры;	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте
план по улучшению качества работы организации;	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте	наличие информации на сайте
доля, %	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

КАНАЛЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ НА САЙТЕ

19 обратная связь посредством телефона

20 обратная связь посредством электронной почты

обратная связь посредством электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по указанным вопросам и др.)

обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса посетителей или гиперссылки на нее)

22 FAQ (вопрос-ответ)

22a

ВСЕГО количество и ДОЛЯ, %

МБУК «Череповецкое музейное объединение»

[illegible]

[illegible]

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Строитель» имени Д.Н. Мамлеева			МБУК «ГКДЦ «Единение» «Дом музыки и кино» ул. М.Горького,22а
	МБУК «Дворец культуры «Строитель» Основное здание пл. Строителей, 1	КДЦ «Северный» ул. Спортивная, 13	КДК «Звезда» пр. Октябрьский, 85	
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	д.	д.	д.	д.
наличие и понятность навигации внутри организации;	д.	да	»	д.
доступность питьевой воды;	да	у	д.	да
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и т.д.);	■	д.	д.	■
санитарное состояние помещений организаций;	д.	да	у	да
возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием ги "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и др.);	»	«		да
доля, %	100	100	100	100
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов				
оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;		да	""	»
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;				т
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;		■	*	д.
наличие сменных кресел-колясок;	нс.		нв.	""
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	»	■		«й
доля, %	80	40	20	40
2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими				
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	да	« д.»	д.	да
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	нет			■
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	нет	ш.		
наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	http://dvc@coirex3S.ru			
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работников организаций);	да	д.	«,	д.
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;	■	»	»»,	д.
доля, %	67	67	50	83

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	МБУК «Череповецкое музейное объединение» Художественный музей
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	да
наличие и понятность навигации внутри организации;	да
доступность питьевой воды;	да
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	да
санитарное состояние помещений организаций;	да
возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием «Интернет» на официальном сайте организации, при личном приеме);	да
доля, %	100
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	
оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дворовых проездов;	«
наличие сменных кресел-колясок;	«
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	
доля, %	60
2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	
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 выпуклыми элементами;	
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	
наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками инвалидов);	
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;	
доля, %	67

МБУК «Череповецкое музейное объединение»								
1. МБУК «Череповецкое музейное объединение» 1. Историко-этнографический музей «Усадьба Гальских»	МБУК «Череповецкое музейное объединение» Музей И.А. Милютина	МБУК «Череповецкое музейное объединение» Мемориальный музей Верецких	МБУК «Череповецкое музейное объединение» Историко-краеведческий музей	МБУК «Череповецкое музейное объединение» Детский музей	МБУК «Череповецкое музейное объединение» Музей природы	МБУК «Череповецкое музейное объединение» Литературный музей	МБУК «Череповецкое музейное объединение» Музей военной техники «Парк Победы»	МБУК «Череповецкое музейное объединение» Выставочный зал
И.	ДВ	ДЭ	ДВ	Дн	Дн	ДВ	ИВ.	ДВ
Д.		ДВ	А*	«в		А>	ДВ	●
ДВ		ДВ	ДВ	---	ДВ	ДВ	ИЕП	ДВ
■	И	И	А»	Д-		Д.		«в
ДВ	Д»	ДВ	ДВ	ДВ	ДВ	ДВ	ГЛП	Д.
»			ДВ	■	А»	Д.	■	Д.
100	100	100	100	100	83	100	50	100

III.	■		«» ,	д.		не.	А»			
»	■			»		»	т			
д.	д»		д.	д.	да		д»	да		
1 адапел	пулмулк онлайн дие	нет/	нет/	чеггел • пулмурлоп наследия	длание • културног наследи	адапел • културное наследие	НИП/	здание - культурное наследие	»»	»»
1 адапел •	пулмурлоп	нет/	здание	културное наследие	здание - пулмурлоп наследия	нет/	а д . . тм ^ а « г . . д . .	» . . л ^ с . . . с . д . .	»»	»»
80	60	80	60	80	20	40	40	20		

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	»		—		—	" m,			д.	
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом выпуклым способом;	" "			"		m				
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	" "				- -	" "		" "	* ?	
наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;			blip +4-pm /?template=accessibility							
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками с ограниченными возможностями);		д.		д.	■	д.	»	.	д.	
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		m					да	д.	В»	
доля,%	67	50	50	33	67	50	50	50	50	67

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	МБУК «Объединение библиотек»											
	МБУК «Объединение библиотек». Центральная городская библиотека	МБУК «Объединение библиотек», Библиотека №1	МБУК «Объединение библиотек», Библиотека №2	МБУК «Объединение библиотек», Библиотека №3	МБУК «Объединение библиотек», Библиотека №4	МБУК «Объединение библиотек», Библиотека №6	МБУК «Объединение библиотек», ЦДЮБ	МБУК «Объединение библиотек», Библиотека №9	МБУК «Объединение библиотек», Библиотека №10	МБУК «Объединение библиотек», Библиотека №13	МБУК «Объединение библиотек», Библиотека №14	МБУК «Объединение библиотек», Библиотека №15
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	т	д.	А*	д.	*и		да	да	А»	да	А.	А.
наличие и понятность навигации внутри организации;	»	»	т	А»	да	т	»	да	А.	л.	т	А.
доступность питьевой воды;	А*	т		А.	да	т	»	да	да	да	А-	А»
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр. -	М	■	»	А.	да	А.	А.	да	т	да	А.	
санитарное состояние помещений организаций;	А»	м	да	А»	да	А»	да	да	лп	да	л	л
возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием и "Интернет" на официальном сайте организации, при наличии интернет-ресурсов и пр. -	А»	А.	А*	д.	д*	«	»		д»	■		А.
доля, %	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов												
оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	■	а*	■	ш.	ш	д.	-г.	■	А*		ц	не.
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		—		ш		ш		О		не.	МП	нет
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	да	А»	■	да	■	»	А.	т	»			■
наличие сменных кресел-колясок;	не.	нет	«л	не.	нет	нет	нет	нет	нет	не.	лч	не.
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	а	» »	« »	»»	ш			не.	« « «	»е.	«и	
доля, %	40	40	20	20	20	40	20	40	40	0	0	20
2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими												
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	■			»»	»»	●	т.	не.	А.	» »	*»	»»
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным и рельефно-выпуклым шрифтом;	ш		■	»»			не.	не.	а.			ш
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (сурдопереводчика);	»»			»»	■		»	не.	не.	—		
наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	ПКР - Цитировать, цитировать											
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими специальное обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками инвалидов);	да	■	■	д.	А»		д.	А.	А.		да	ад
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		А*	А.	■	»	А.	д.	■	да	»	да	А.
доля, %		50	50	50	50	50	50	50	67	33	50	50



Приложение 3 к Отчёту с результатами работ:

«Независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры г. Череповец»

Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	ВСЕГО ОПРОШЕНО	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	
		0-10	0-10	0-4	опрошено, чел	удовлетворено, чел	опрошено, чел	удовлетворено, чел
МБУК «Городское филармоническое собрание»	500	10	10	4	401	362	373	341
МАУК «Камерный театр»	500	10	10	5	394	366	422	376
МБУК «Детский музыкальный театр»	150	10	10	5	124	124	117	117
МБУК «Дворец химиков»	1000	10	10	5	702	669	666	625
МБУК «Дворец металлургов»	1000	10	10	5	773	765	995	991
МБУК «Дворец культуры «Строитель»	1000	10	10	5	745	680	648	574
МБУК «Городской культурно-досуговый центр «Единение»	1000	10	10	4	909	807	866	831
МБУК «Череповецкое музейное объединение»	1000	10	10	4	751	641	812	650
МБУК «Объединение библиотек»	1000	10	10	4	862	825	834	784

Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы		3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	
	0-5	опрошено, чел	удовлетворено, чел	0-5	0-5	опрошено, чел	удовлетворено, чел
МБУК «Городское филармоническое собрание»	Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям, в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.			3	3	78	23
МАУК «Камерный театр»	Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1			4	4	45	18
МБУК «Детский музыкальный театр»	Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1			2	4	48	46
МБУК «Дворец химиков»	6	1000	929	3	6	282	150
МБУК «Дворец металлургов»	6	1000	997	4	4	46	30
МБУК «Дворец культуры «Строитель»	6	1000	860	4	3	255	144
МБУК «Городской культурно-досуговый центр «Единение»	6	1000	948	2	4	305	239
МБУК «Череповецкое музейное объединение»	6	1000	789	3	4	239	67
МБУК «Объединение библиотек»	6	1000	891	2	4	207	102

Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	4.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги		4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги		4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы	
	опрошено, чел	удовлетворено, чел	опрошено, чел	удовлетворено, чел	опрошено, чел	удовлетворено, чел
МБУК «Городское филармоническое собрание»	Данный критерий не применим к театральным, оперным, балетным, филармоническим, концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона, Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.					
МАУК «Камерный театр»	Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.					
МБУК «Детский музыкальный театр»	Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.					
МБУК «Дворец химиков»	1000	950	1000	965	612	598
МБУК «Дворец металлургов»	1000	995	1000	997	985	983
МБУК «Дворец культуры «Строитель»	1000	898	1000	883	580	551
МБУК «Городской культурно-досуговый центр «Единение»	1000	975	1000	974	908	893
МБУК «Череповецкое музейное объединение»	1000	894	1000	933	575	535
МБУК «Объединение библиотек»	1000	948	1000	987	887	872

Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым		5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (графиком работы)		5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
	опрошено, чел	удовлетворено, чел	опрошено, чел	удовлетворено, чел	опрошено, чел	удовлетворено, чел
МБУК «Городское филармоническое	Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям!					
МАУК «Камерный театр»	Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям ¹ в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от					
МБУК «Детский музыкальный театр»	Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям ¹ в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от					
МБУК «Дворец химиков»	1000	989	1000	950	1000	978
МБУК «Дворец металлургов»	1000	996	1000	997	1000	998
МБУК «Дворец культуры «Строитель»	1000	927	1000	903	1000	956
МБУК «Городской культурно-досуговый центр «Единение»	1000	971	1000	955	1000	976
МБУК «Череповецкое музейное объединение»	1000	902	1000	822	1000	920
МБУК «Объединение библиотек»	1000	951	1000	903	1000	975

Подготовлено ИП Мезенцев Фёдор Викторович
(Маркетинговое агентство "Медиа-полюс")



Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	4. Доброжелательность, вежливость работников организации *			
	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	ИТОГО
	40	40	20	100,0
МБУК «Городское филармоническое собрание»	Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии с частью 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.			73,6
МАУК «Камерный театр»	Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.			
МБУК «Детский музыкальный театр»				
МБУК «Дворец химиков»	38,0	38,6	19,5	96,1
МБУК «Дворец металлургов»	39,8	39,9	20,0	99,6
МБУК «Дворец культуры «Строитель»	35,9	35,3	19,0	90,2
МБУК «Городской культурно-досуговый центр «Единение»	39,0	39,0	19,7	97,6
МБУК «Череповецкое музейное объединение»	35,8	37,3	18,6	91,7
МБУК «Объединение библиотек»	37,9	39,5	19,7	97,1

Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	5. Удовлетворённость условиями оказания услуг *			
	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации	ИТОГО
	30	20	50	100,0
МБУК «Городское филармоническое собрание»	Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии с частью 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.			73,6
МАУК «Камерный театр»	Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.			82,2
МБУК «Детский музыкальный театр»	Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.			86,4
МБУК «Дворец химиков»	30	19	49	97,6
МБУК «Дворец металлургов»	30	20	50	99,7
МБУК «Дворец культуры «Строитель»	28	18	48	93,7
МБУК «Городской культурно-досуговый центр «Единение»	29	19	49	97,0
МБУК «Череповецкое музейное объединение»	27	16	46	89,5
МБУК «Объединение библиотек»	29	18	49	95,3

Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	СР рейтинг Независимая оценка условий
	100
МБУК «Городское филармоническое собрание»	73,6
МАУК «Камерный театр»	82,2
МБУК «Детский музыкальный театр»	86,4
МБУК «Дворец химиков»	92,4
МБУК «Дворец металлургов»	94,9
МБУК «Дворец культуры «Строитель»	87,6
МБУК «Городской культурно-досуговый центр «Единение»	91,3
МБУК «Череповецкое музейное объединение»	84,4
МБУК «Объединение библиотек»	88,7

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по формуле: $K = \frac{H_k}{N_k} + \frac{K}{N} \cdot 2$.

