

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Нижевартовский государственный университет»  
Факультет экономики и управления  
Кафедра социально-гуманитарных наук и туризма

## **ОТЧЕТ**

**по проведению независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры Бюджетного учреждения  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры "Театр обско-угорских народов «Солнце»"**

Выполнили:

Руководитель: к.ф.н., доцент кафедры социально-гуманитарных наук и туризма  
Пенкина Н.В.

методист кафедры социально-гуманитарных наук и туризма Жукова О.Г.

Нижевартовск 2017

**Цель проведения исследования:** провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в Бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр обско-угорских народов «Солнце»».

**Для решения поставленной цели были выдвинуты следующие задачи:**

- разработать опросные листы для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг в Бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр обско-угорских народов «Солнце»»;
- изучить мнение получателей услуг на основе разработанного опросного листа, используя следующие каналы информации: Интернет-канал, личный опрос, опрос по телефону, электронная почта;
- изучить и оценить информацию, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет" Бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр обско-угорских народов «Солнце»»;
- проанализировать информацию, представленную на официальном сайте Бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр обско-угорских народов «Солнце»», и мнение получателей услуг, данной организации культуры;
- рассчитать значение показателей, анализируемой организации культуры, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Минкультуры России № 2542;
- составить отчет, в котором будут отображены результаты независимой оценки качества оказания услуг Бюджетным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр обско-угорских народов «Солнце»»;

**Объект исследования:** получатели услуг Бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр обско-угорских народов «Солнце»»

**Предмет исследования:** мнение получателей услуг и информация, представленная на официальном сайте Бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр обско-угорских народов «Солнце»».

Правовую основу независимой оценки качества оказания услуг в Бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр обско-угорских народов «Солнце»» составляют:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 регистрационный № 37187);
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 02.12.2016 регистрационный № 44542) (далее – приказ Минкультуры России № 2542).

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг в  
Бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр обско-угорских народов «Солнце»»**

| №                                                                                 | Показатели                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                |   | Источник информации                 | Оценка показателя |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------|
| 1                                                                                 | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                |   | 3                                   | 4                 |
| Блок 1: Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                |   |                                     |                   |
| 1.1.                                                                              | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» | Полное наименование организации культуры                                                                                                                                                                       | 1 | официальный сайт<br>http://toun.ru/ | 10                |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Сокращенное наименование организации культуры                                                                                                                                                                  | 1 |                                     |                   |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Почтовый адрес организации культуры                                                                                                                                                                            | 1 |                                     |                   |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Схема размещения организации культуры, схема проезда                                                                                                                                                           | 1 |                                     |                   |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)                                                                                                                                       | 1 |                                     |                   |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 1 |                                     |                   |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Режим, график работы организации культуры                                                                                                                                                                      | 1 |                                     |                   |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Контактные телефоны                                                                                                                                                                                            | 1 |                                     |                   |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Адрес электронной почты                                                                                                                                                                                        | 1 |                                     |                   |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).                                                                       | 1 |                                     |                   |
| 1.2.                                                                              | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления                                                                                                                                                                                                                                                                                | Сведения о видах предоставляемых услуг                                                                                                                                                                         | 0 | официальный сайт<br>http://toun.ru/ | 3                 |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления                                                                                                         | 0 |                                     |                   |

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                       |     |                                   |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------|-----|
|                                                                                            | информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги                                                                                                                                                           | 0   |                                   |     |
|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 0   |                                   |     |
|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры                                                                                                                           | 0   |                                   |     |
|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации                                                                                       | —   |                                   |     |
|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Информация о планируемых мероприятиях                                                                                                                                                                                 | 1   |                                   |     |
|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения                                                                                                        | 1   |                                   |     |
|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности                                                                               | 0   |                                   |     |
|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | План по улучшению качества работы организации                                                                                                                                                                         | 1   |                                   |     |
| 1.3.                                                                                       | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации                                                                                                                                                                     | Отлично, все устраивает                                                                                                                                                                                               | 10  | изучение мнения получателей услуг | 9,0 |
|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | В целом хорошо                                                                                                                                                                                                        | 7,5 |                                   |     |
|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Удовлетворительно, незначительные недостатки                                                                                                                                                                          | 5   |                                   |     |
|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Плохо, много недостатков                                                                                                                                                                                              | 2,5 |                                   |     |
|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает                                                                                                                                                                         | 0   |                                   |     |
| ИТОГО по Блоку 1:                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                       |     |                                   | 22  |
| Блок 2: Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов) |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                       |     |                                   |     |
| 2.1.                                                                                       | Комфортность условий пребывания в организации культуры                                                                                                                                                                                                                               | Отлично, все устраивает                                                                                                                                                                                               | 10  | изучение мнения получателей услуг | 9,0 |
|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | В целом хорошо                                                                                                                                                                                                        | 7,5 |                                   |     |
|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Удовлетворительно, незначительные недостатки                                                                                                                                                                          | 5   |                                   |     |
|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Плохо, много недостатков                                                                                                                                                                                              | 2,5 |                                   |     |
|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает                                                                                                                                                                         | 0   |                                   |     |
| 2.2.                                                                                       | Дополнительные услуги и доступность                                                                                                                                                                                                                                                  | Отлично, все устраивает                                                                                                                                                                                               | 10  | изучение мнения                   | 9,2 |

|      |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                             |     |                                         |            |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------|------------|
|      | их получения                                                                                                                    | В целом хорошо                                                                                                                                                                                                                              | 7,5 | получателей<br>услуг                    |            |
|      |                                                                                                                                 | Удовлетворительно, незначительные недостатки                                                                                                                                                                                                | 5   |                                         |            |
|      |                                                                                                                                 | Плохо, много недостатков                                                                                                                                                                                                                    | 2,5 |                                         |            |
|      |                                                                                                                                 | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает                                                                                                                                                                                               | 0   |                                         |            |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает                                                                                                                                                                                                                     | 10  | изучение мнения<br>получателей<br>услуг | <b>9,8</b> |
|      |                                                                                                                                 | В целом хорошо                                                                                                                                                                                                                              | 7,5 |                                         |            |
|      |                                                                                                                                 | Удовлетворительно, незначительные недостатки                                                                                                                                                                                                | 5   |                                         |            |
|      |                                                                                                                                 | Плохо, много недостатков                                                                                                                                                                                                                    | 2,5 |                                         |            |
|      |                                                                                                                                 | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает                                                                                                                                                                                               | 0   |                                         |            |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры                                                                                    | Отлично, очень удобно                                                                                                                                                                                                                       | 10  | изучение мнения<br>получателей<br>услуг | <b>8,5</b> |
|      |                                                                                                                                 | В целом хорошо                                                                                                                                                                                                                              | 7,5 |                                         |            |
|      |                                                                                                                                 | Удовлетворительно, незначительные недостатки                                                                                                                                                                                                | 5   |                                         |            |
|      |                                                                                                                                 | Плохо, много недостатков                                                                                                                                                                                                                    | 2,5 |                                         |            |
|      |                                                                                                                                 | Совершенно не удобно                                                                                                                                                                                                                        | 0   |                                         |            |
| 2.5. | Доступность услуг для инвалидов                                                                                                 | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски                                                                    | 2   | изучение мнения<br>получателей<br>услуг | <b>9,5</b> |
|      |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                             | 0   |                                         |            |
|      |                                                                                                                                 | Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.) | 2   |                                         |            |
|      |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                             | 0   |                                         |            |
|      |                                                                                                                                 | Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации                                                                                                                                     | 2   |                                         |            |
|      |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                             | 0   |                                         |            |
|      |                                                                                                                                 | Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами                                                                                                                                                                                   | 2   |                                         |            |
|      |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                             | 0   |                                         |            |
|      |                                                                                                                                 | Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной             | 2   |                                         |            |
|      |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                             | 0   |                                         |            |

|                                                                                                      |                                                                                         |                                                                                                                  |     |                                   |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------|------|
|                                                                                                      |                                                                                         | текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне) |     |                                   |      |
| ИТОГО по Блоку 2:                                                                                    |                                                                                         |                                                                                                                  |     |                                   | 46   |
| Блок 3: Время ожидание предоставления услуги (0-20 баллов)                                           |                                                                                         |                                                                                                                  |     |                                   |      |
| 3.1.                                                                                                 | Соблюдение режима работы организацией культуры                                          | Отлично, все устраивает                                                                                          | 10  | изучение мнения получателей услуг | 8,9  |
|                                                                                                      |                                                                                         | В целом хорошо                                                                                                   | 7,5 |                                   |      |
|                                                                                                      |                                                                                         | Удовлетворительно, незначительные нарушения                                                                      | 5   |                                   |      |
|                                                                                                      |                                                                                         | Плохо, много нарушений                                                                                           | 2,5 |                                   |      |
|                                                                                                      |                                                                                         | Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается                                                                   | 0   |                                   |      |
| 3.2.                                                                                                 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает                                                                                          | 10  | изучение мнения получателей услуг | 9,0  |
|                                                                                                      |                                                                                         | В целом хорошо                                                                                                   | 7,5 |                                   |      |
|                                                                                                      |                                                                                         | Удовлетворительно, незначительные нарушения                                                                      | 5   |                                   |      |
|                                                                                                      |                                                                                         | Плохо, много нарушений                                                                                           | 2,5 |                                   |      |
|                                                                                                      |                                                                                         | Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются                                                                   | 0   |                                   |      |
| ИТОГО по Блоку 3:                                                                                    |                                                                                         |                                                                                                                  |     |                                   | 17,9 |
| Блок 4: Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов) |                                                                                         |                                                                                                                  |     |                                   |      |
| 4.1.                                                                                                 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры                          | Отлично, все устраивает                                                                                          | 10  | изучение мнения получателей услуг | 9,6  |
|                                                                                                      |                                                                                         | В целом хорошо                                                                                                   | 7,5 |                                   |      |
|                                                                                                      |                                                                                         | Удовлетворительно                                                                                                | 5   |                                   |      |
|                                                                                                      |                                                                                         | Плохо                                                                                                            | 2,5 |                                   |      |
|                                                                                                      |                                                                                         | Неудовлетворительно                                                                                              | 0   |                                   |      |
| 4.2.                                                                                                 | Компетентность персонала организации культуры                                           | Отлично, все устраивает                                                                                          | 10  | изучение мнения получателей услуг | 9,6  |
|                                                                                                      |                                                                                         | В целом хорошо                                                                                                   | 7,5 |                                   |      |
|                                                                                                      |                                                                                         | Удовлетворительно                                                                                                | 5   |                                   |      |
|                                                                                                      |                                                                                         | Плохо                                                                                                            | 2,5 |                                   |      |
|                                                                                                      |                                                                                         | Неудовлетворительно                                                                                              | 0   |                                   |      |
| ИТОГО по Блоку 4:                                                                                    |                                                                                         |                                                                                                                  |     |                                   | 19,2 |
| Блок 5: Удовлетворенность качеством оказания услуги (0-40 баллов)                                    |                                                                                         |                                                                                                                  |     |                                   |      |
| 5.1.                                                                                                 | Удовлетворенность качеством оказания                                                    | Отлично, все устраивает                                                                                          | 10  | изучение мнения                   | 9,4  |

|                                          |                                                                                                                                                                |                                               |     |                                   |       |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----|-----------------------------------|-------|
|                                          | услуг организацией культуры в целом                                                                                                                            | В целом хорошо                                | 7,5 | получателей услуг                 |       |
|                                          |                                                                                                                                                                | Удовлетворительно, незначительные недостатки  | 5   |                                   |       |
|                                          |                                                                                                                                                                | Плохо, много недостатков                      | 2,5 |                                   |       |
|                                          |                                                                                                                                                                | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0   |                                   |       |
| 5.2.                                     | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры                                                                                    | Отлично, все устраивает                       | 10  | изучение мнения получателей услуг | 6,5   |
|                                          |                                                                                                                                                                | В целом хорошо                                | 7,5 |                                   |       |
|                                          |                                                                                                                                                                | Удовлетворительно, незначительные недостатки  | 5   |                                   |       |
|                                          |                                                                                                                                                                | Плохо, много недостатков                      | 2,5 |                                   |       |
|                                          |                                                                                                                                                                | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0   |                                   |       |
| 5.3.                                     | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | Отлично, все устраивает                       | 10  | изучение мнения получателей услуг | 9,4   |
|                                          |                                                                                                                                                                | В целом хорошо                                | 7,5 |                                   |       |
|                                          |                                                                                                                                                                | Удовлетворительно, незначительные недостатки  | 5   |                                   |       |
|                                          |                                                                                                                                                                | Плохо, много недостатков                      | 2,5 |                                   |       |
|                                          |                                                                                                                                                                | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0   |                                   |       |
| 5.4.                                     | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры                                                                      | Отлично, все устраивает                       | 10  | изучение мнения получателей услуг | 9,3   |
|                                          |                                                                                                                                                                | В целом хорошо                                | 7,5 |                                   |       |
|                                          |                                                                                                                                                                | Удовлетворительно, незначительные недостатки  | 5   |                                   |       |
|                                          |                                                                                                                                                                | Плохо, много недостатков                      | 2,5 |                                   |       |
|                                          |                                                                                                                                                                | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0   |                                   |       |
| ИТОГО по Блоку 5:                        |                                                                                                                                                                |                                               |     |                                   | 34,6  |
|                                          |                                                                                                                                                                |                                               |     |                                   |       |
| ИТОГО по оценке качества оказания услуг: |                                                                                                                                                                |                                               |     |                                   | 139,7 |

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Удовлетворенность оказанием услуг в сфере культуры основная цель функционирования организации подобного уровня. Степень удовлетворенности потребителей услуг, хотя и не является единственным показателем качества оказываемой услуги, все-таки представляется ее значимым критерием. Поэтому инициировано проведение независимой оценки качества оказания муниципальных услуг в Бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр обско-угорских народов «Солнце»» (далее БУ «Театр обско-угорских народов «Солнце»») по следующим показателям<sup>1</sup>:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения;
- время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг;

В целом указанные критерии характеризуют удовлетворенность через доступность, условия предоставления услуги, ее качество и объем.

На основе указанных показателей бала разработана анкета (Приложение 1), для проведения опроса.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг в БУ «Театр обско-угорских народов «Солнце»» было опрошено 502 получателей услуг. На основе "Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры" было определено количество анкет, в указанном документе представлена градация организаций культуры по трем категориям в зависимости от количества получателей услуг. БУ «Театр обско-угорских народов «Солнце»» относится к категории средних организаций культуры, так как получателей услуг в 2016 году было 18 000, поэтому количество анкет должно быть не менее 500 в год.

При изучении мнений получателей услуг использованы следующие способы получения: Интернет-канал, личный опрос, опрос по телефону, опрос по электронной почте.

Всего в опросе о качестве предоставления услуг приняли участие, как было отмечено выше, 502 получателей услуг, из них 251, были опрошены в интерактивной форме через Интернет-канал, в личном опросе приняли участие 161 респондентов, 26 респондентов опрошены по телефону и 64 через электронную почту (Приложение 2).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 160 баллов.

---

<sup>1</sup> Данные показатели утверждены Приказом Министерства культуры РФ от 22.11.2016. № 2542 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры"

## Блок 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

В Блоке 1 оценивается возможность доступа к информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации<sup>2</sup> и на ее территории. В БУ «Театр обско-угорских народов «Солнце»» данный блок был оценен на **22 балла** из **30** максимальных баллов, что свидетельствует о высоком уровне организации в данной организации доступа к общей информации о самой организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте и на ее территории.

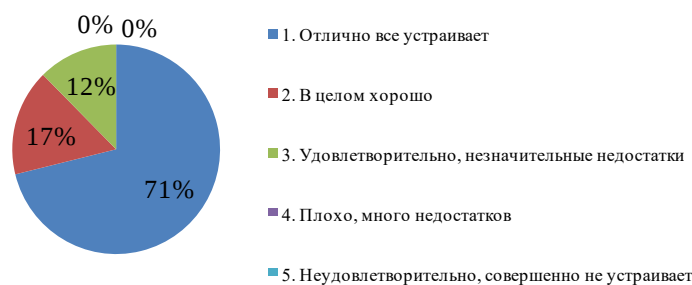
В организации успешно функционирует официальный сайт <http://toun.ru/>, на котором представлена информация практически в полном объеме. Показатель 1.1 Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» оценен на **10** баллов из **10** максимальных.

Показатель 1.2 Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» оценен на **3** балла из **10** максимальных. По данному критерию отсутствует следующая информация:

сведения о видах предоставляемых услуг;  
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления»  
перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;  
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;  
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

Показатель 1.3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации был оценен высоко на **9** баллов из **10** возможных. **88 %** опрошенных отметили высокий уровень доступности и актуальности информации о деятельности БУ «Театр обско-угорских народов «Солнце»»», размещенной на территории организации.

Респондентам был задан вопрос: "Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации":



<sup>2</sup> Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»

Однако, отсутствие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте не позволило оценить данный блок более высоко

.

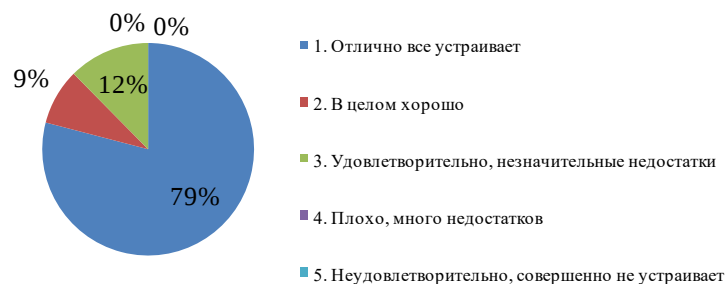
## Блок 2. Комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения

В блоке 2 оценивается комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения по следующим критериям: комфортность условий пребывания в организации, наличие дополнительных услуг и доступность их получения, наличие технической возможности и удобство пользования электронными сервисами, удобство графика работы и доступность предоставления услуг для инвалидов.

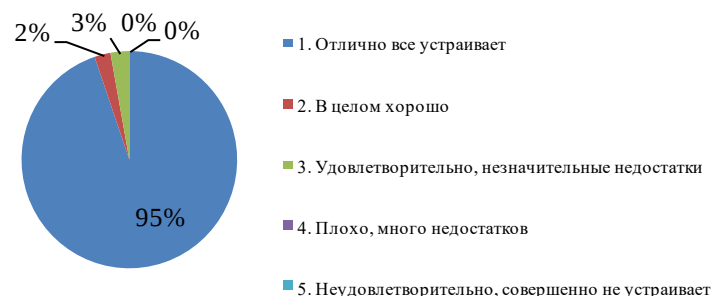
В БУ «Театр обско-угорских народов «Солнце»» данный блок был оценен на **46** баллов из **50** максимальных баллов. Показатель 2.1 Комфортность условий пребывания в организации культуры был оценен респондентами на **9,0** баллов из **10** возможных, т.е. практически максимально. Количество респондентов отмечающих, что условия отличные, **63 %**, в целом хорошие **34 %**. Респондентам был задан вопрос: "Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?":



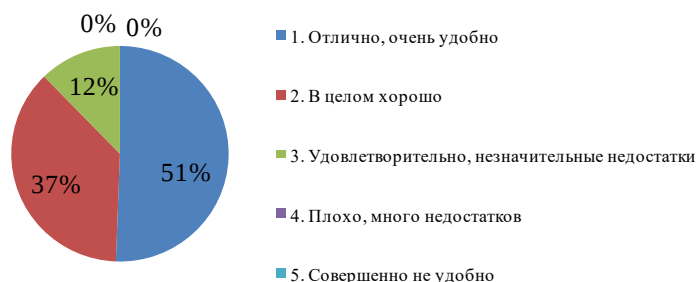
Достаточно высокая оценка была дана респондентами за показатель 2.2 Дополнительные услуги и доступность их получения **9,2** балла из **10** возможных. **79 %** респондентов, отметили, что уровень качества и доступность получения дополнительных услуг высокий. **9 %** оценили как хорошие. Респондентам был задан вопрос: "Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры ":



Критерий 2.3 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) оценен респондентами на **9,8** балла из максимальных **10** баллов. Оценку отлично поставили – **95%** респондентов. Респондентам был задан вопрос: "Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми учреждением культуры":

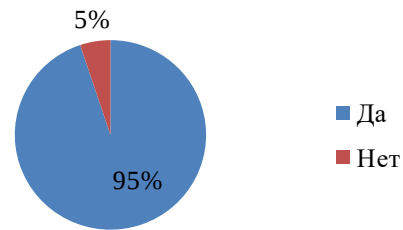


Критерий 2.4 Удобство графика работы организации культуры оценен на **8,5** балла из **10** возможных, что свидетельствует о том, что подавляющее большинство получателей услуг (**88 %**) удовлетворены графиком работы в БУ «Театр обско-угорских народов «Солнце»». Респондентам был задан вопрос: "Удобен ли для Вас график работы организации культуры?":

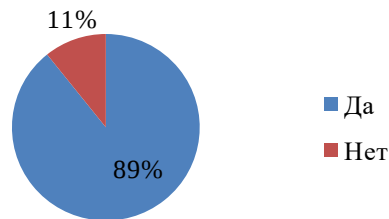


Критерий 2.5 Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья оценен получателями услуг на **9,5** балла из максимальных **10**.

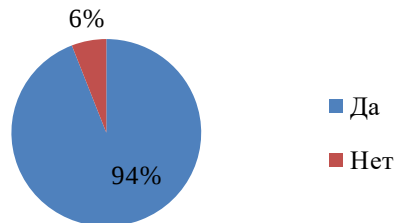
Мнение респондентов об обеспеченности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски однозначно: **95%** респондентов считают, что такая возможность представлена.



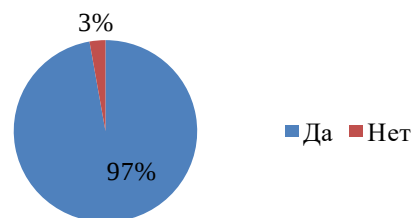
На вопрос об оснащённости организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.), был получен однозначный ответ: да – **89 %**!



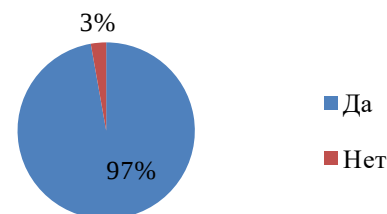
Также респонденты практически единодушно (**94 %**) отметили, что в БУ «Театр обско-угорских народов «Солнце»» представлена возможность самостоятельного передвижения по территории организации, а также наличие сопровождающего персонала для указанной категории граждан.



Компетентность персонала БУ «Театр обско-угорских народов «Солнце»» в работе с посетителями-инвалидами оценена получателями услуг высоко, **97 %** отметили, что персонал знает как работать, и имеет навыки работы с посетителями инвалидами.



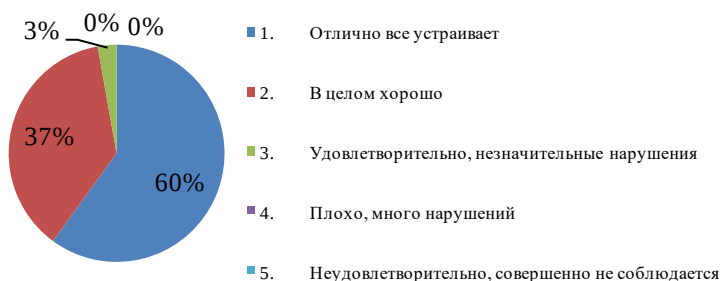
Мнение о возможности получения информации и беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам также единогласно – **97 %** отметили наличие такой возможности!



Таким образом, результаты исследования показали, что по Блоку 2 в целом уровень комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения соответствует требованиям получателей услуг практически максимально, что свидетельствует об эффективной работе БУ «Театр обско-угорских народов «Солнце»» в данном направлении.

### Блок 3. Время ожидания предоставления услуг

В данном блоке анализируются возможные проблемы, связанные со временем ожидания предоставления услуги в БУ «Театр обско-угорских народов «Солнце»». Оценка данного показателя **17,9** балла из **20** максимальных баллов. Одной из задач проведения опроса было выявление соблюдения режима работы организации. **60 %** респондентов отметили, что режим работы отличный, оценку хорошо поставили **37 %**, соответственно данный показатель был оценен практически максимально на **8,9** балла. Респондентам был задан вопрос: "Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?":



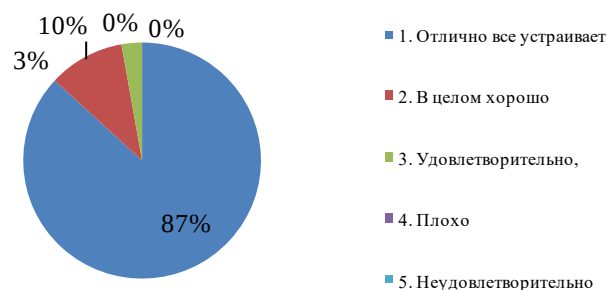
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуги организацией оценено респондентами на **9,0** баллов из **10** максимальных. **71 %** респондентов отметили, что режим работы отличный, оценку хорошо поставили **19 %**, соответственно данный показатель был оценен практически максимально на **9,0** балла. Респондентам был задан вопрос: "Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?":



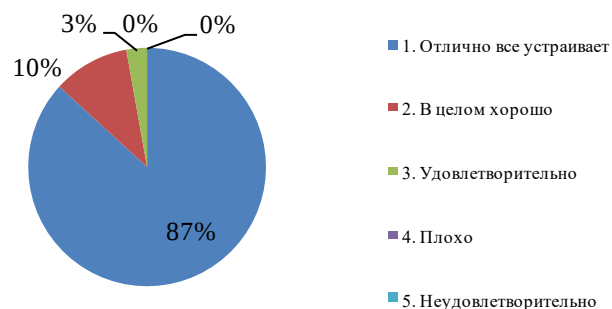
Таким образом, следует отметить, что время ожидания предоставления услуги в БУ «Театр обско-угорских народов «Солнце»» удовлетворяет получателей услуг в полном объеме.

#### Блок 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры

Блок 4 содержит вопросы, направленные на выявление качества при оказании услуги, а именно: доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации. Такого рода вопросы имеют серьезное значение для работников сферы культуры, они затрагивают очень важную часть работы коллектива, который должен создавать особую атмосферу, положительный психологический климат, который в свою очередь влияет на качество и эффективность работы организации. Данный блок получил **19,2** балла из **20** возможных. Показатель 4.1 Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры оценен на **9,6** балла из **10** возможных. Респонденты высоко оценили качество оказания услуг организации, персонал которого во время оказания услуги проявляют такие качества как доброжелательность, вежливость и компетентность, что свидетельствует об их высоком профессиональном уровне, об их умении создавать правильный психологический климат, данный факт отметили **97 %** потребителей услуг. Из них отлично поставили **87 %**, а хорошо – **10 %**. Респондентам был задан вопрос: "Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?":



Критерий 4.2 Компетентность персонала организации культуры оценен на **9,6** балла из **10** максимальных. Отличную оценку уровню компетентности персонала поставили **87 %** получателей услуг. Респондентам был задан вопрос: "Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?":



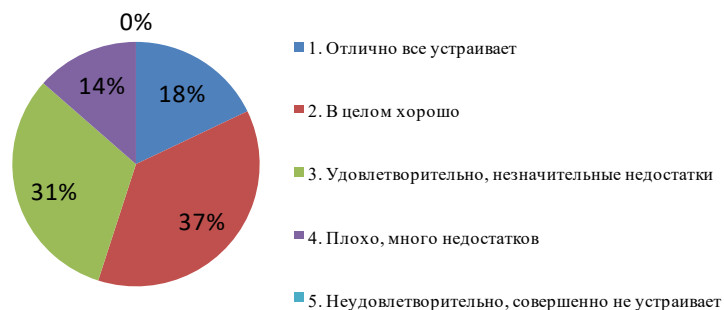
Таким образом, по мнению получателей услуг, вежливость, доброжелательность и компетентность работников БУ «Театр обско-угорских народов «Солнце»» оценена высоко, практически максимально, что указывает на эффективную работу в данном направлении

### Блок 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

Блок 5 содержит вопросы необходимые для того, что бы дать общую оценку удовлетворенности качеством оказания услуги в сфере культуры, показать уровень удовлетворенности материально-техническим обеспечением, полноту предоставляемой информации о деятельности организации на официальном сайте и содержанием полиграфических материалов. Данный показатель получил оценку – **34,6** балла из возможных **40** баллов. В целом качество предоставляемых услуг как отличное и хорошее оценили **97 %** получателей услуг. Критерий 5.1 оценен на **9,4** балла из **10** возможных. Респондентам был задан вопрос: "Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете":



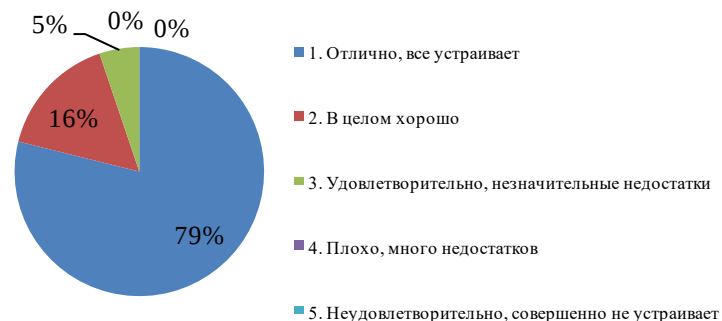
Критерий 5.2 Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры оценен на **6,5** балла из **10** возможных. **55 %** получатели услуг отметили положительно уровень материально-технической обеспеченности организации, а **45 %** указали на наличие недостатков по данному критерию. Такой результат свидетельствует о наличии проблем в материально-техническом обеспечении организации. Респондентам был задан вопрос: "Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете":



Критерий 5.3 Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», оценен на **9,4** балла из **10** возможных. **97 %** респондентов оценили данный показатель на отлично и хорошо. Респондентам был задан вопрос: "Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»?":



Качество и содержание полиграфических материалов оценено на **9,3** балла из **10** максимальных. **79 %** респондентов поставили оценку отлично, в целом хорошо – **16 %**. Респондентам был задан вопрос: "Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры":



Таким образом, данный блок оценен высоко, что свидетельствует о серьезной работе, проделанной в этом направлении. В целом уровень удовлетворенности оценен получателями услуг достаточно высоко. Однако по критерию 5.2 45 % респондентов указали на наличие недостатков по материально-техническому обеспечению организации, что не позволило оценить данный блок максимально.

В ходе проведения независимой оценки качества предоставления услуг в БУ «Театр обско-угорских народов «Солнце»» выяснились характеристики качества услуги, а именно: открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения, время ожидания предоставления услуг, доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры, удовлетворенность качеством оказания услуг. В целом проведенная оценка всех показателей в БУ «Театр обско-угорских народов «Солнце»» соответствует **139,7** баллам из **160** возможных, что свидетельствует об оказании качественной услуги, в анализируемой организации культуры. В качестве рекомендаций хотелось бы отметить, что на официальном сайте организации в соответствии с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277<sup>3</sup>, отсутствуют следующие данные:

- сведения о видах предоставляемых услуг;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления»
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

<sup>3</sup> Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»

По критерию 5.2 Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры провести самообследование (исследование), направленное на выявление недостатков в материально-техническом обеспечении организации, с точки зрения получателей услуг, и разработать мероприятия по устранению выявленных недостатков.

**Уважаемый респондент!**

**Тема нашего исследования: «Удовлетворенность населения качеством оказания муниципальной услуги в БУ «Театр обско-угорских народов «Солнце»»**

**Ваше участие является очень ценным и важным для нас!**

**Заранее благодарим Вас за участие в опросе!**

**1. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**2. Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**3. Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**4. Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми организацией культуры:**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**5.Удобен ли для Вас график работы организации культуры?**

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно

**6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

**6.1. Обеспечена ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использование кресла-коляски?**

1. Да
2. Нет

**6.2. Оснащена ли организация специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)?**

1. Да
2. Нет

**6.3. Обеспечена ли организация сопровождающим персоналом и возможностью самостоятельного передвижения по территории организации?**

1. Да
2. Нет

**6.4. Компетентен ли персонал в работе с посетителями-инвалидами?**

1. Да
2. Нет

**6.5. Размещена ли информация, необходимая для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)?**

1. Да
2. Нет

**7. Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

**8. Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

**9. Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно,
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

**10. Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

**11. Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете:**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**12. Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете:**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**13. Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»?:**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

- 4. Плохо, много недостатков
- 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**14. Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры**

- 1. Отлично, все устраивает
- 2. В целом хорошо
- 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
- 4. Плохо, много недостатков
- 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**Благодарим за участие в анкетировании!**

| Вопросы для проведения независимой оценки качества оказания услуг                                                           | Варианты значений | Количество ответивших | Общее количество ответивших | Сумма баллов по каждому вопросу | Общая сумма баллов | Средняя оценка |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------------------|--------------------|----------------|
|                                                                                                                             |                   |                       |                             |                                 |                    |                |
| 1. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |                   |                       |                             |                                 |                    |                |
| 1. Отлично все устраивает                                                                                                   | 10                | 357                   | 502                         | 3570                            | 4503               | 9,0            |
| 2. В целом хорошо                                                                                                           | 7,5               | 83                    |                             | 622,5                           |                    |                |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки                                                                             | 5                 | 62                    |                             | 310                             |                    |                |
| 4. Плохо, много недостатков                                                                                                 | 2,5               | 0                     |                             | 0                               |                    |                |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает                                                                            | 0                 | 0                     |                             | 0                               |                    |                |
| 2. Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?                                   |                   |                       |                             |                                 |                    |                |
| 1. Отлично все устраивает                                                                                                   | 10                | 318                   | 502                         | 3180                            | 4525               | 9,0            |
| 2. В целом хорошо                                                                                                           | 7,5               | 170                   |                             | 1275                            |                    |                |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки                                                                             | 5                 | 14                    |                             | 70                              |                    |                |
| 4. Плохо, много недостатков                                                                                                 | 2,5               | 0                     |                             | 0                               |                    |                |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает                                                                            | 0                 | 0                     |                             | 0                               |                    |                |
| 3. Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры                                  |                   |                       |                             |                                 |                    |                |
| 1. Отлично все устраивает                                                                                                   | 10                | 397                   | 502                         | 3970                            | 4603               | 9,2            |
| 2. В целом хорошо                                                                                                           | 7,5               | 43                    |                             | 322,5                           |                    |                |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки                                                                             | 5                 | 62                    |                             | 310                             |                    |                |
| 4. Плохо, много недостатков                                                                                                 | 2,5               | 0                     |                             | 0                               |                    |                |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает                                                                            | 0                 | 0                     |                             | 0                               |                    |                |

| 4. Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми организацией культуры:                                                                                                 |     |     |     |      |      |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|------|------|-----|
| 1. Отлично все устраивает                                                                                                                                                                                                                           | 10  | 476 | 502 | 4760 | 4920 | 9,8 |
| 2. В целом хорошо                                                                                                                                                                                                                                   | 7,5 | 12  |     | 90   |      |     |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки                                                                                                                                                                                                     | 5   | 14  |     | 70   |      |     |
| 4. Плохо, много недостатков                                                                                                                                                                                                                         | 2,5 | 0   |     | 0    |      |     |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает                                                                                                                                                                                                    | 0   | 0   |     | 0    |      |     |
| 5. Удобен ли для Вас график работы организации культуры?                                                                                                                                                                                            |     |     |     |      |      |     |
| 1. Отлично, очень удобно                                                                                                                                                                                                                            | 10  | 254 | 502 | 2540 | 4245 | 8,5 |
| 2. В целом хорошо                                                                                                                                                                                                                                   | 7,5 | 186 |     | 1395 |      |     |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки                                                                                                                                                                                                     | 5   | 62  |     | 310  |      |     |
| 4. Плохо, много недостатков                                                                                                                                                                                                                         | 2,5 | 0   |     | 0    |      |     |
| 5. Совершенно не удобно                                                                                                                                                                                                                             | 0   | 0   |     | 0    |      |     |
| 6.1. Обеспечена ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использование кресла-коляски?                                                                     |     |     |     |      |      |     |
| 1. Да                                                                                                                                                                                                                                               | 2   | 476 | 502 | 952  | 4744 | 9,5 |
| 2. Нет                                                                                                                                                                                                                                              | 0   | 26  |     | 0    |      |     |
| 6.2. Оснащена ли организация специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)? |     |     |     |      |      |     |
| 1. Да                                                                                                                                                                                                                                               | 2   | 448 |     | 896  |      |     |
| 2. Нет                                                                                                                                                                                                                                              | 0   | 54  |     | 0    |      |     |
| 6.3. Обеспечена ли организация сопровождающим персоналом и возможностью самостоятельного передвижения по территории организации?                                                                                                                    |     |     |     |      |      |     |
| 1. Да                                                                                                                                                                                                                                               | 2   | 472 |     | 944  |      |     |
| 2. Нет                                                                                                                                                                                                                                              | 0   | 30  |     | 0    |      |     |
| 6.4. Компетентен ли персонал в работе с посетителями-инвалидами?                                                                                                                                                                                    |     |     |     |      |      |     |
| 1. Да                                                                                                                                                                                                                                               | 2   | 488 |     | 976  |      |     |
| 2. Нет                                                                                                                                                                                                                                              | 0   | 14  |     | 0    |      |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |     |     |       |      |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-------|------|-----|
| 6.5. Размещена ли информация, необходимая для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)? |     |     |     |       |      |     |
| 1. Да                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2   | 488 |     | 976   |      |     |
| 2. Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 0   | 14  |     | 0     |      |     |
| 7. Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |     |     |       |      |     |
| 1. Отлично все устраивает                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 10  | 301 | 502 | 3010  | 4483 | 8,9 |
| 2. В целом хорошо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 7,5 | 187 |     | 1403  |      |     |
| 3. Удовлетворительно, незначительные нарушения                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5   | 14  |     | 70    |      |     |
| 4. Плохо, много нарушений                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2,5 | 0   |     | 0     |      |     |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0   | 0   |     | 0     |      |     |
| 8. Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?                                                                                                                                                                                                                                                          |     |     |     |       |      |     |
| 1. Отлично все устраивает                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 10  | 357 | 502 | 3570  | 4533 | 9,0 |
| 2. В целом хорошо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 7,5 | 95  |     | 712,5 |      |     |
| 3. Удовлетворительно, незначительные нарушения                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5   | 50  |     | 250   |      |     |
| 4. Плохо, много нарушений                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2,5 | 0   |     | 0     |      |     |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0   | 0   |     | 0     |      |     |
| 9. Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?                                                                                                                                                                                                                                                        |     |     |     |       |      |     |
| 1. Отлично все устраивает                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 10  | 436 | 502 | 4360  | 4820 | 9,6 |
| 2. В целом хорошо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 7,5 | 52  |     | 390   |      |     |
| 3. Удовлетворительно,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5   | 14  |     | 70    |      |     |
| 4. Плохо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2,5 | 0   |     | 0     |      |     |
| 5. Неудовлетворительно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 0   | 0   |     | 0     |      |     |
| 10. Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |     |     |       |      |     |
| 1. Отлично все устраивает                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 10  | 436 | 502 | 4360  | 4820 | 9,6 |
| 2. В целом хорошо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 7,5 | 52  |     | 390   |      |     |
| 3. Удовлетворительно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5   | 14  |     | 70    |      |     |
| 4. Плохо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2,5 | 0   |     | 0     |      |     |

|                                                                                                                                                                       |     |     |     |      |      |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|------|------|-----|
| 5. Неудовлетворительно                                                                                                                                                | 0   | 0   |     | 0    |      |     |
| 11. Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете:                                                                                               |     |     |     |      |      |     |
| 1. Отлично все устраивает                                                                                                                                             | 10  | 396 | 502 | 3960 | 4720 | 9,4 |
| 2. В целом хорошо                                                                                                                                                     | 7,5 | 92  |     | 690  |      |     |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки                                                                                                                       | 5   | 14  |     | 70   |      |     |
| 4. Плохо, много недостатков                                                                                                                                           | 2,5 | 0   |     | 0    |      |     |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает                                                                                                                      | 0   | 0   |     | 0    |      |     |
| 12. Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете:                                                                                           |     |     |     |      |      |     |
| 1. Отлично все устраивает                                                                                                                                             | 10  | 90  | 502 | 900  | 3255 | 6,5 |
| 2. В целом хорошо                                                                                                                                                     | 7,5 | 186 |     | 1395 |      |     |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки                                                                                                                       | 5   | 158 |     | 790  |      |     |
| 4. Плохо, много недостатков                                                                                                                                           | 2,5 | 68  |     | 170  |      |     |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает                                                                                                                      | 0   | 0   |     | 0    |      |     |
| 13. Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»?: |     |     |     |      |      |     |
| 1. Отлично, все устраивает                                                                                                                                            | 10  | 396 | 502 | 3960 | 4720 | 9,4 |
| 2. В целом хорошо                                                                                                                                                     | 7,5 | 92  |     | 690  |      |     |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки                                                                                                                       | 5   | 14  |     | 70   |      |     |
| 4. Плохо, много недостатков                                                                                                                                           | 2,5 | 0   |     | 0    |      |     |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает                                                                                                                      | 0   | 0   |     | 0    |      |     |
| 14. Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры                                                                        |     |     |     |      |      |     |
| 1. Отлично, все устраивает                                                                                                                                            | 10  | 396 | 502 | 3960 | 4690 | 9,3 |
| 2. В целом хорошо                                                                                                                                                     | 7,5 | 80  |     | 600  |      |     |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки                                                                                                                       | 5   | 26  |     | 130  |      |     |
| 4. Плохо, много недостатков                                                                                                                                           | 2,5 | 0   |     | 0    |      |     |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает                                                                                                                      | 0   | 0   |     | 0    |      |     |