



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕГИОНАЛЬНЫЙ ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ
ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И
АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Ростов-на-Дону
2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Общая характеристика объектов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	13
2. Описание выборки социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организациями культуры.....	14
3. Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры	17
4. Показатели комфортности условий предоставления услуг	32
5. Показатели доступности услуг для инвалидов	43
6. Показатели доброжелательности и вежливости работников организаций культуры.....	71
7. Показатели удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых организациями культуры.....	75
8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ	81
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	90

ВВЕДЕНИЕ

1) Цель и содержание независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – НОКУОУОК) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (далее – ОК), а также в целях повышения качества их деятельности.

2) Область применения

НОКУОУОК осуществляется в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг организаций культуры для потребителей;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;
- 3) стимулирования повышения качества деятельности организаций культуры.

Использование результатов НОКУОУОК способствует:

- 1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации культуры для получения необходимой услуги;
- 2) установлению коммуникаций между организациями культуры и потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов по улучшению качества работы организаций культуры.

3) Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения НОКУОУОК

3.1) Закон РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017) (Статья 36.1. «Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры»).

3.2) Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2018 N 51132).

3.3) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 N 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» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.05.2015 N 37187).

3.4) Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11.10.2018).

4) Сроки проведения НОКУОУОК

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводилась в октябре-декабре 2018 года.

5) Информационная база НОКУОУОК

В ходе проведения НОКОУ организациями культуры используются:

- а) Данные официальных сайтов организаций культуры через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;
- б) Результаты мониторинга наличия условий предоставления услуг;
- в) Данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

6) Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры

В соответствии с Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» оценка проводится по пяти основным критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Согласно статье 36.1 закона РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов».

7) Методика сбора и обобщения информации для НОКУОУОК

Методика предполагает следующий порядок проведения НОКУОУОК (рисунок 1).

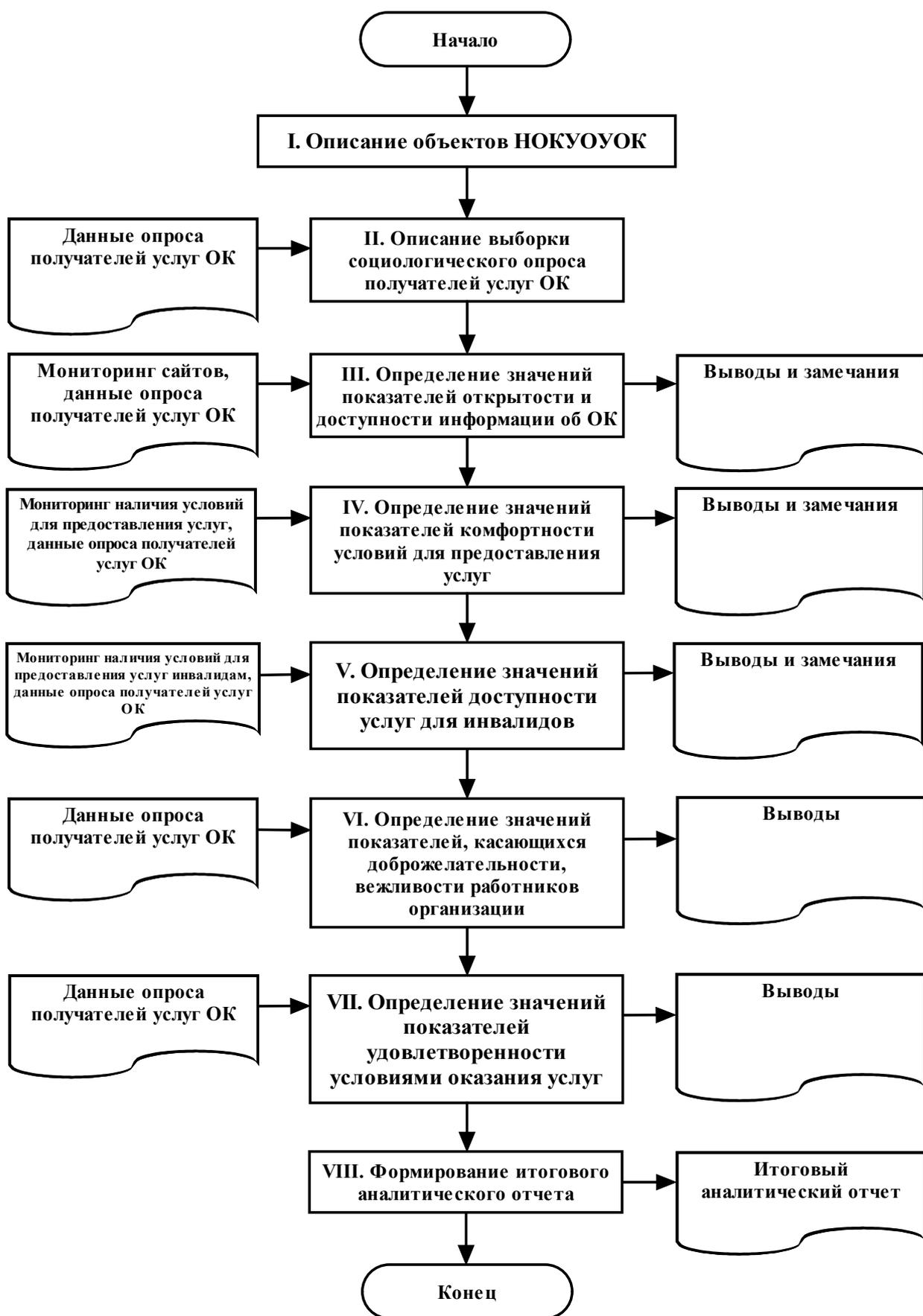


Рисунок 1 – Порядок проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

I. Описание объектов НОКУОУОК (общая характеристика объектов НОКОУОК).

II. Описание выборки социологического опроса получателей услуг организаций культуры.

III. Определение значений показателей открытости и доступности информации об организации культуры.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 1 (Приложение 1) – Открытость и доступность информации об организации культуры.

Оценивание значений показателей 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» и 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» осуществляется в форме мониторинга сайтов организаций культуры и мониторинга размещения информации на информационных стендах в помещении организации.

Для мониторинга сайтов используется перечень сведений об организации культуры, которые должны быть представлены на ее официальном сайте (Приложение 2). Балльная оценка выставляется по результатам мониторинга сайта организации культуры в соответствии с Приложением 2 – Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации об организации культуры.

Оценка значения показателя 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Открытость и доступность информации об организации культуры» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 1. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 1 – 100 баллов.

IV. Определение значений показателей комфортности условий предоставления услуг. Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 2 (Приложение 1) – Комфортность условий предоставления услуг.

Оценивание раздела 2 проводится по 2-м показателям, характеризующим в совокупности комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры.

Оценивание значения показателя 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» осуществляется в форме мониторинга обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг. Для мониторинга используется перечень требований и их значимости (Приложение 3 – Значимость требований для оценки обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг).

Оценка значения показателя 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Комфортность условий предоставления услуг» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 2. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 2 – 100 баллов.

V. Определение значений показателей доступности услуг для инвалидов.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 3 (Приложение 1) – Доступность услуг для инвалидов.

Оценивание раздела 3 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности доступность услуг для инвалидов.

Оценивание значения показателя 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» осуществляется в форме мониторинга оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Для мониторинга используется перечень требований и их значимости (Приложение 4 или 5 – Значимость требований для оценки доступности услуг для инвалидов – для разных объектов размещения ОК).

Оценивание значения показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» осуществляется в форме мониторинга обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Для мониторинга используется перечень требований и их значимости (Приложение 4 или 5 – Значимость требований для оценки доступности услуг для инвалидов – для разных объектов размещения ОК).

Оценка значения показателя 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доступность услуг для инвалидов» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 3. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 3 – 100 баллов.

VI. Определение значений показателей, касающихся доброжелательности, вежливости работников организации культуры.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 4 (Приложение 1) – Доброжелательность, вежливость работников организации.

Оценивание раздела 4 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности удовлетворенность потребителей услуг доброжелательностью и вежливостью персонала организаций культуры.

Оценка значений показателей раздела 4 осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доброжелательность, вежливость работников организации» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 4. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 4 – 100 баллов.

VII. Определение значений показателей условиями оказания услуг.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 5 (Приложение 1) – Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оценивание раздела 5 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оценка значений показателей раздела 5 осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Удовлетворенность условиями оказания услуг» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 5. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 5 – 100 баллов.

Доля удовлетворенных получателей услуг по показателям 1.3, 2,3, 4.1-4.3, 5.2-5.3 рассчитывается как сумма долей вариантов ответов «Отлично», «Хорошо» и «Удовлетворительно» на соответствующие вопросы в анкете.

Доля удовлетворенных получателей услуг по показателю 5.1 рассчитывается как сумма долей вариантов ответов «Определенно готов» и «Скорее готов» на соответствующий вопрос в анкете.

Доля удовлетворенных получателей услуг по показателю 3.3 рассчитывается как средняя величина долей вариантов ответов «Да» на соответствующие вопросы (по подпунктам) в анкете.

Итоговое значение *интегрального показателя качества* условий оказания услуг организациями культуры рассчитывается как сумма значений частных показателей по разделам 1-5 (Приложение 1), которое используется для ранжирования организаций культуры и формулирования выводов.

Показатель оценки качества по каждой организации рассчитывается как частное от деления значения интегрального показателя качества на количество разделов (укрупненных показателей) в применяемой методике для соответствующего типа организаций.

Определение значений ряда показателей по разделам 1-5 осуществляется в рамках проводимого социологического исследования.

Цель социологического исследования – выявить оценку потребителями качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры Ростовской области.

Метод опроса – анкетирование по стандартизированному инструментарию.

Статистическая обработка информации в данном исследовании осуществляется с помощью программного пакета SPSS.

VIII. Формирование итогового аналитического отчета.

Оператор проведения НОКУОУОК, на основе полученных на этапах I–VII выводов и результатов:

1) Анализирует и обобщает полученные в ходе НОКУОУОК данные.

2) Составляет итоговый аналитический отчет.

3) Передает результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на рассмотрение заказчика (-ов) исследования.

Результаты независимой оценки публикуются на сайте (-ах) организации (-ий) культуры – объекте (-ах) оценки и в обобщенном виде – на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru>.

1. Общая характеристика объектов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в следующих организациях культуры (таблица 1.1):

Таблица 1.1 – Организации культуры Ростовской области, участвовавшие в НОКУОУОК

№ п/п	Организация культуры	Краткое наименование
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области «Донская государственная публичная библиотека»	Донская государственная публичная библиотека
2	Государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области «Ростовская областная специальная библиотека для слепых»	Ростовская областная специальная библиотека для слепых
3	Государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области «Ростовская областная детская библиотека им. В. М. Величкиной»	Ростовская областная детская библиотека
4	Государственное автономное учреждение культуры Ростовской области «Ростовский академический театр драмы имени Максима Горького»	Ростовский академический театр драмы
5	Государственное автономное учреждение культуры Ростовской области «Ростовский государственный музыкальный театр»	Ростовский государственный музыкальный театр
6	Государственное автономное областное учреждение культуры Ростовской области «Ростовская областная филармония»	Ростовская областная филармония
7	Государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области «Новочеркасский музей истории донского казачества»	Новочеркасский музей истории донского казачества
8	Государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области «Ростовский областной музей краеведения»	Ростовский областной музей краеведения
9	Государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области «Ростовский областной музей изобразительных искусств»	Ростовский областной музей изобразительных искусств

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в девяти организациях культуры Ростовской области.

2. Описание выборки социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организациями культуры

В опросе приняли участие 5 107 получателей услуг, предоставляемых организациями культуры Ростовской области. Выборка опрошенных представлена в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Выборка социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организациями культуры Ростовской области, человек

№ п/п	Организация культуры	Количество активных получателей услуг (оценочно в месяц)	Количество опрошенных	в том числе инвалидов, людей с ограниченными возможностями здоровья, их сопровождающих (родственников)
1	Донская государственная публичная библиотека	19 200	744	90
2	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	5 300	150	150
3	Ростовская областная детская библиотека	9 300	286	38
4	Ростовский академический театр драмы	13 792	500	62
5	Ростовский государственный музыкальный театр	18 700	634	104
6	Ростовская областная филармония	20 083	922	116
7	Новочеркасский музей истории донского казачества	14 167	630	74
8	Ростовский областной музей краеведения	17 083	870	114
9	Ростовский областной музей изобразительных искусств	5 833	371	101
	Всего:		5 107	849

Распределение опрошенных потребителей услуг по полу и возрасту представлено в таблицах 2.2-2.3.

Таблица 2.2 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш пол», %

№ п/п	Организация культуры	мужской	женский	итого
1	Донская государственная публичная библиотека	36,4	63,6	100,0
2	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	46,2	53,8	100,0
3	Ростовская областная детская библиотека	34,0	66,0	100,0
4	Ростовский академический театр драмы	22,5	77,5	100,0
5	Ростовский государственный музыкальный театр	46,0	54,0	100,0
6	Ростовская областная филармония	35,8	64,2	100,0
7	Новочеркасский музей истории донского казачества	46,8	53,2	100,0
8	Ростовский областной музей краеведения	50,0	50,0	100,0
9	Ростовский областной музей изобразительных искусств	50,7	49,3	100,0

Таблица 2.3 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш возраст», %

№ п/п	Организация культуры	Возраст, лет					итого
		до 25	25-34	35-44	45-54	55 и старше	
1	Донская государственная публичная библиотека	26,5	20,7	17,9	17,2	17,6	100,0
2	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	4,7	20,7	19,3	34,7	20,7	100,0
3	Ростовская областная детская библиотека	24,5	30,4	25,5	14,0	5,6	100,0
4	Ростовский академический театр драмы	16,8	21,2	33,8	18,3	10,0	100,0
5	Ростовский государственный музыкальный театр	11,9	19,9	31,4	24,0	12,8	100,0
6	Ростовская областная филармония	12,9	20,9	22,4	30,1	13,7	100,0
7	Новочеркасский музей истории донского казачества	21,2	19,4	20,1	24,3	15,0	100,0
8	Ростовский областной музей краеведения	14,2	23,9	21,5	25,3	15,1	100,0
9	Ростовский областной музей изобразительных искусств	19,5	24,7	28,7	14,9	12,2	100,0

Социологический компонент независимой оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Ростовской области, который реализовывался в исследовании через опрос потребителей услуг, был направлен на изучение следующих позиций:

- оценка открытости, полноты и доступности информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещении организации;
- оценка восприятия комфортности условий предоставления услуг;
- оценка восприятия доступности услуг для инвалидов;
- оценка восприятия доброжелательности и вежливости работников организации культуры;
- оценка степени удовлетворенности условиями оказания услуг.

3. Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры

Организации культуры размещают информацию о своей деятельности на официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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»».

Проведен мониторинг официальных сайтов организаций культуры Ростовской области. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 1 (раздел 1). Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации об организации культуры представлена в Приложении 2.

Следует учесть, что в ходе мониторинга сайтов учитывалась не только полнота представленной информации, но и ее актуальность. Например, если информация о муниципальном (государственном) задании на текущий финансовый год датирована 2017 годом или ранее, то это трактовалось как отсутствие актуальной информации, и по данному показателю выставлялась оценка «0». Оценка «0» также могла быть выставлена, даже если актуальная информация есть, но ее очень сложно найти, или она содержится как один из разделов какого-либо отчета и напрямую (в виде странице) на сайте не представлена.

Результаты мониторинга официальных сайтов организаций культуры Ростовской области представлены в таблице 3.1. В таблице 3.2 содержатся примечания, описывающие недостатки и дефициты сайтов организаций культуры Ростовской области.

Таблица 3.1 – Результаты мониторинга сайтов организаций культуры Ростовской области по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры (по состоянию на декабрь 2018 г.), средние баллы

№	Организация культуры	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:			1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, баллов (максимум – 30 баллов)
		1.1.1 на информационных стендах в помещении организации	1.1.2 на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Итого по пп. 1.1.1-1.1.2, баллов (максимум – 30 баллов)	
1	Донская государственная публичная библиотека	1,5	25,5	27,0	30,0
2	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	1,5	24,0	25,5	18,0
3	Ростовская областная детская библиотека	1,5	24,0	25,5	24,0
4	Ростовский академический театр драмы	1,5	21,0	22,5	18,0
5	Ростовский государственный музыкальный театр	1,5	13,5	15,0	24,0
6	Ростовская областная филармония	1,5	16,5	18,0	18,0
7	Новочеркасский музей истории донского казачества	0,0	16,5	16,5	30,0
8	Ростовский областной музей краеведения	1,5	25,5	27,0	24,0
9	Ростовский областной музей изобразительных искусств	1,5	27,0	28,5	24,0

Таблица 3.2 – Дефициты сайтов организаций культуры Ростовской области по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры (по состоянию на декабрь 2018 г.)

№	Организация культуры	Дефициты
1	Донская государственная публичная библиотека	1) Отсутствие схемы размещения организации культуры. 2) Отсутствие информации о перечне услуг, оказываемых организацией культуры. 3) Отсутствие информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры. 4) Отсутствие плана по улучшению качества работы организации по результатам ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг. 5) Нет версии сайта для слабовидящих.
2	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	1) Поиск по сайту работает неудовлетворительно. 2) Отсутствие схемы размещения организации культуры. 3) Отсутствие информации о дополнительных услугах, оказываемых организацией культуры. 4) На сайте организации не представлены копии нормативных правовых актов, определяющих порядок установления цены (тарифов) на услуги. 5) На сайте организации не представлены цены (тарифы) на оказываемые платные услуги. 6) Отсутствие раздела (или информации) «Часто задаваемые вопросы». 7) Не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). 8) На сайте организации не размещены результаты ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры, а также предложения об улучшении качества ее деятельности. 9) Отсутствие плана по улучшению качества работы организации по результатам ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг. 10) Нет версии сайта для слабовидящих.
3	Ростовская областная детская библиотека	1) Отсутствие на сайте сведений об учредителе (учредителях). 2) Отсутствие на сайте приказа о назначении руководителя организации. 3) Отсутствие информации о перечне услуг, оказываемых организацией культуры. 4) На сайте организации не представлены цены (тарифы) на оказываемые платные услуги. 5) Отсутствие раздела (или информации) «Часто задаваемые вопросы».

№	Организация культуры	Дефициты
		6) Отсутствие плана по улучшению качества работы организации по результатам ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг.
4	Ростовский академический театр драмы	1) Отсутствие формы поиска по сайту. 2) Отсутствие карты сайта. 3) Отсутствие на сайте сведений об учредителе (учредителях). 4) Отсутствие информации о перечне услуг, оказываемых организацией культуры. 5) Отсутствие информации о дополнительных услугах, оказываемых организацией культуры. 6) На сайте организации не представлены копии нормативных правовых актов, определяющих порядок установления цены (тарифов) на услуги. 7) Отсутствие информации о выполнении государственного задания за 2017 год. 8) Отсутствие электронного сервиса «Получение консультации по оказываемым услугам». 9) Не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). 10) На сайте организации не размещены результаты ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры, а также предложения об улучшении качества ее деятельности. 11) Отсутствие плана по улучшению качества работы организации по результатам ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг. 12) Нет версии сайта для слабовидящих.
5	Ростовский государственный музыкальный театр	1) Отсутствие схемы размещения организации культуры. 2) Отсутствие карты сайта. 3) Отсутствие на сайте сведений об учредителе (учредителях). 4) На сайте организации не учредительные документы. 5) Отсутствие информации о структуре организации культуры (структуре управления). 6) Отсутствие информации о перечне услуг, оказываемых организацией культуры. 7) Отсутствие информации о дополнительных услугах, оказываемых организацией культуры. 8) На сайте организации не представлены копии нормативных правовых актов, определяющих порядок установления цены (тарифов) на услуги. 9) Отсутствие плана финансово-хозяйственной деятельности (бюджетной сметы) на 2018 год. 10) Отсутствие информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры. 11) Отсутствие информации о государственном задании на 2018 год.

№	Организация культуры	Дефициты
		<p>12) Отсутствие информации о выполнении государственного задания за 2017 год.</p> <p>13) Не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p> <p>14) На сайте организации не размещены результаты ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры, а также предложения об улучшении качества ее деятельности.</p> <p>15) Отсутствие плана по улучшению качества работы организации по результатам ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг.</p> <p>16) Нет версии сайта для слабовидящих.</p>
6	Ростовская областная филармония	<p>1) Отсутствие формы поиска по сайту.</p> <p>2) Отсутствие карты сайта.</p> <p>3) Отсутствие на сайте приказа о назначении руководителя организации.</p> <p>4) Отсутствие информации о структуре организации культуры (структуре управления).</p> <p>5) Отсутствие информации о перечне услуг, оказываемых организацией культуры.</p> <p>6) Отсутствие информации о дополнительных услугах, оказываемых организацией культуры.</p> <p>7) На сайте организации не представлены копии нормативных правовых актов, определяющих порядок установления цены (тарифов) на услуги.</p> <p>8) Отсутствие плана финансово-хозяйственной деятельности (бюджетной сметы) на 2018 год.</p> <p>9) Отсутствие информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.</p> <p>10) Отсутствие информации о государственном задании на 2018 год.</p> <p>11) Отсутствие информации о выполнении государственного задания за 2017 год.</p> <p>12) Отсутствие формы для подачи электронного обращения / жалобы / предложения.</p> <p>13) Не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p> <p>14) На сайте организации не размещены результаты ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры, а также предложения об улучшении качества ее деятельности.</p> <p>15) Отсутствие плана по улучшению качества работы организации по результатам ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг.</p> <p>16) Нет версии сайта для слабовидящих.</p>

№	Организация культуры	Дефициты
7	Новочеркасский музей истории донского казачества	1) Отсутствие карты сайта. 2) Отсутствие сведений о размещении необходимой информации на информационных стендах в помещении (-ях) организации. 3) Отсутствие на сайте сведений об учредителе (учредителях). 4) Отсутствие на сайте приказа о назначении руководителя организации. 5) Отсутствие информации о структуре организации культуры (структуре управления). 6) Отсутствие на сайте информации о руководителе организации культуры. 7) Отсутствие на сайте информации о составе работников, фамилиях, именах, отчествах, должностях руководящего состава организации культуры. 8) На сайте организации не представлены копии нормативных правовых актов, определяющих порядок установления цены (тарифов) на услуги. 9) Отсутствие плана финансово-хозяйственной деятельности (бюджетной сметы) на 2018 год. 10) Отсутствие информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры. 11) Отсутствие информации о выполнении государственного задания за 2017 год. 12) На сайте организации не размещены результаты ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры, а также предложения об улучшении качества ее деятельности. 13) Отсутствие плана по улучшению качества работы организации по результатам ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг.
8	Ростовский областной музей краеведения	1) Отсутствие карты сайта. 2) Отсутствие схемы размещения организации культуры. 3) Отсутствие на сайте приказа о назначении руководителя организации. 4) Отсутствие информации о структуре организации культуры (структуре управления). 5) Отсутствие информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры. 6) Отсутствие формы для подачи электронного обращения / жалобы / предложения. 7) На сайте организации не размещены результаты ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры, а также предложения об улучшении качества ее деятельности. 8) Отсутствие плана по улучшению качества работы организации по результатам ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг.

№	Организация культуры	Дефициты
		9) Нет версии сайта для слабовидящих.
9	Ростовский областной музей изобразительных искусств	<p>1) Отсутствие карты сайта.</p> <p>2) Отсутствие на сайте сведений об учредителе (учредителях).</p> <p>3) Отсутствие на сайте приказа о назначении руководителя организации.</p> <p>4) Не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p> <p>5) На сайте организации не размещены результаты ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры, а также предложения об улучшении качества ее деятельности.</p> <p>6) Отсутствие плана по улучшению качества работы организации по результатам ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг.</p>

Сформулируем общие выводы и пояснения к таблице 3.2 применительно к анализируемым организациям культуры Ростовской области:

По показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

1) Отсутствие на сайтах организаций сведений об учредителе (учредителях).

2) Отсутствие информации о структуре организаций культуры (структуре управления).

3) Отсутствие информации о перечне услуг, оказываемых организациями культуры.

4) Отсутствие информации о дополнительных услугах, оказываемых организациями культуры.

5) На сайте организаций не представлены копии нормативных правовых актов, определяющих порядок установления цен (тарифов) на услуги. Часто также не представлены прейскуранты на оказываемые услуги.

6) Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организациями культуры либо не размещена на сайте, либо представлена в очень малом объеме (например, в виде форм ФСН). Желательно размещать на сайте более подробное описание материально-технического обеспечения организаций, ориентированное, в первую очередь, на получателей услуг.

7) Отсутствие информации о выполнении государственного задания за 2017 год. Организациям культуры следует обновить свои разделы сайтов с плановой и отчетной документацией.

По показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и

взаимодействия с получателями услуг» наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

1) Отсутствие раздела «Часто задаваемые вопросы». Несмотря на то, что у большинства организаций культуры на сайте имеется справочная информация, обращенная к потребителям услуг, необходимо, на наш взгляд, оформить ее в виде отдельного раздела (подраздела) «Часто задаваемые вопросы».

2) Не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

По группе общих требований, предъявляемых к сайтам организаций культуры, наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

1) Отсутствие формы поиска по сайту или неудовлетворительно функционирующий поиск по сайту.

2) Отсутствие карты сайта.

3) Отсутствие версии сайта для слабовидящих. Несмотря на то, что это требование явно не прописано в приказе Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 N 277, оно де-факто имеется.

4) На сайтах организаций не размещены результаты ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

6) Отсутствие планов по улучшению качества работы организаций по результатам ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг.

Примечание – По группе «общих требований» баллы не выставались.

Ответственные специалисты организаций культуры могут использовать для самопроверки наполненности сайта актуальной информацией требования, изложенные в приказе Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 N 277.

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, размещенной на информационных стендах, на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Анализ результатов восприятия получателями услуг *открытости и доступности информации* об организациях культуры Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 3.3-3.4):

- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 96,8% до 100,0%, средние оценки параметра – от 38,7 до 40,0 баллов);

- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в сети «Интернет» (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 96,5% до 100,0%; средняя оценка параметра – от 38,6 до 40,0 баллов).

Интегральные показатели мониторинга сайта и восприятия опрошенными получателями услуг открытости и доступности информации об организациях культуры Ростовской области представлены в таблице 3.5 и на рисунке 3.1.

Таблица 3.3 – Доля получателей услуг организаций культуры Ростовской области, удовлетворенных открытостью и доступностью информации об организации культуры, %

№	Организация культуры	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:	
		1.3.1 на информационных стендах в помещении организации	1.3.2 на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	Донская государственная публичная библиотека	99,9	99,8
2	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	100,0	99,3
3	Ростовская областная детская библиотека	100,0	100,0
4	Ростовский академический театр драмы	99,8	99,8
5	Ростовский государственный музыкальный театр	99,7	100,0
6	Ростовская областная филармония	99,8	100,0
7	Новочеркасский музей истории донского казачества	98,7	97,6
8	Ростовский областной музей краеведения	96,8	96,5
9	Ростовский областной музей изобразительных искусств	100,0	100,0

Таблица 3.4 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организациях культуры Ростовской области, средние баллы

№	Организация культуры	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:		
		1.3.1 на информационных стендах в помещении организации	1.3.2 на официальном сайте организации в сети «Интернет»	В среднем по пп. 1.3.1-1.3.2 (максимум – 40 баллов)
1	Донская государственная публичная библиотека	40,0	39,9	40,0
2	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	40,0	39,7	39,9
3	Ростовская областная детская библиотека	40,0	40,0	40,0
4	Ростовский академический театр драмы	39,9	39,9	39,9
5	Ростовский государственный музыкальный театр	39,9	40,0	40,0
6	Ростовская областная филармония	39,9	40,0	40,0
7	Новочеркасский музей истории донского казачества	39,5	39,0	39,3
8	Ростовский областной музей краеведения	38,7	38,6	38,7
9	Ростовский областной музей изобразительных искусств	40,0	40,0	40,0

Таблица 3.5 – Интегральные показатели мониторинга сайта и восприятия опрошенными получателями услуг открытости и доступности информации об организациях культуры Ростовской области, средние баллы

№	Организация культуры	Показатели			Всего, баллов
		1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, баллов	1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, баллов	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, баллов	
1	Донская государственная публичная библиотека	27,0	30,0	40,0	97,0
2	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	25,5	18,0	39,9	83,4
3	Ростовская областная детская библиотека	25,5	24,0	40,0	89,5
4	Ростовский академический театр драмы	22,5	18,0	39,9	80,4
5	Ростовский государственный музыкальный театр	15,0	24,0	40,0	79,0
6	Ростовская областная филармония	18,0	18,0	40,0	76,0
7	Новочеркасский музей истории донского казачества	16,5	30,0	39,3	85,8
8	Ростовский областной музей краеведения	27,0	24,0	38,7	89,7
9	Ростовский областной музей изобразительных искусств	28,5	24,0	40,0	92,5

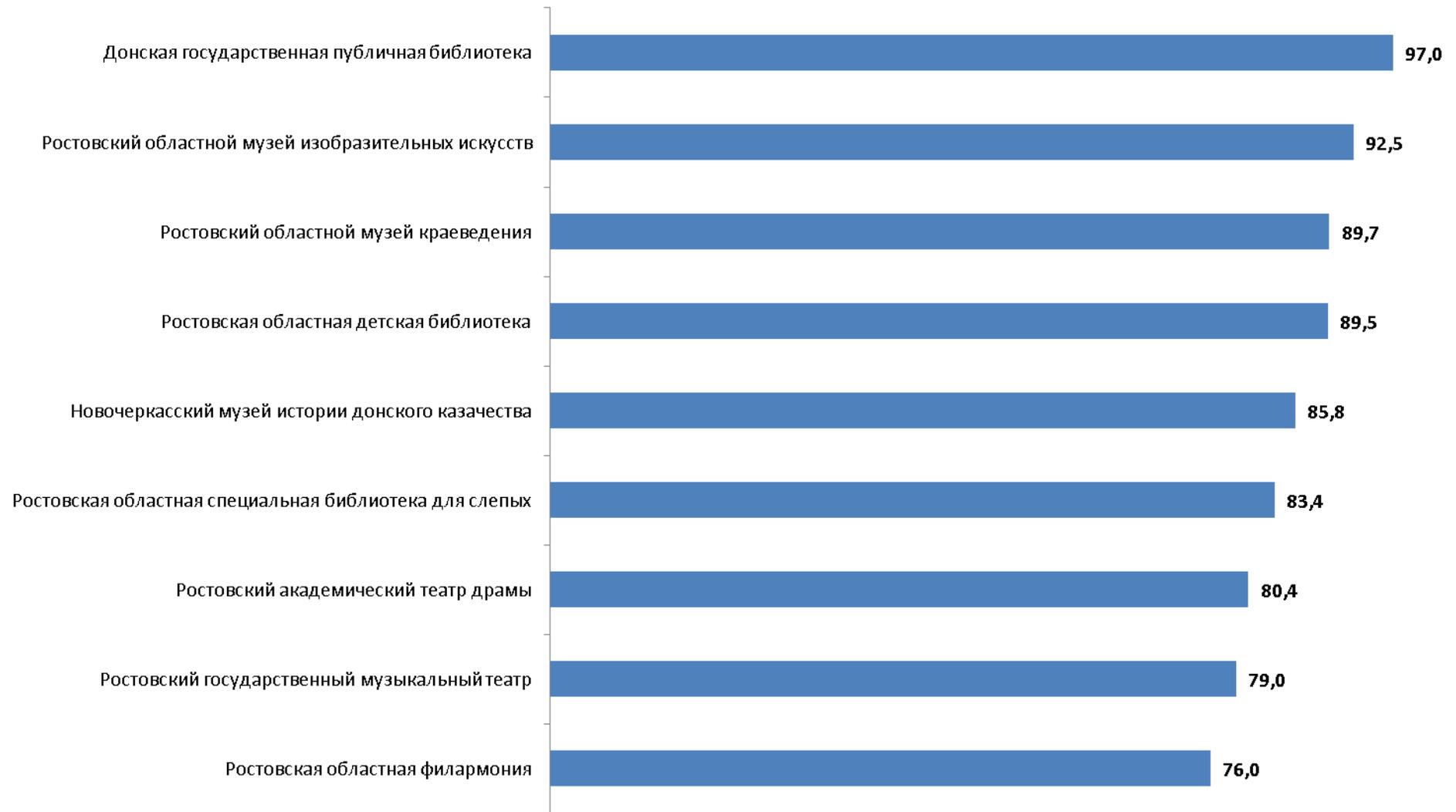


Рисунок 3.1 – Интегральные показатели мониторинга сайта и восприятия опрошенными получателями услуг открытости и доступности информации об организациях культуры Ростовской области, средние баллы

Анализ интегральных показателей организаций культуры Ростовской области показывает, что в отношении открытости и доступности информации об анализируемых организациях культуры, зафиксированные оценки параметров находятся на достаточно высоком уровне:

- по показателю 1.1 – от 15,0 до 28,5 балла из 30 возможных;
- по показателю 1.2 – 18,0 баллов из 30 возможных;
- по показателю 1.3 – значения параметра изменяются в пределах от 38,7 до 40,0 баллов из 40 возможных.

В целом из таблицы 3.5 и рисунка 3.1 следует, что анализируемые организации культуры Ростовской области показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 76,0 до 97,0 баллов из 100 возможных).

4. Показатели комфортности условий предоставления услуг

Результаты мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг в организациях культуры Ростовской области по группам «Библиотеки» и «Музеи» представлены в таблицах 4.1-4.2.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1.

В таблице 4.3 содержатся примечания по каждой проанализированной организации культуры Ростовской области, описывающие недостатки и / или дефициты в комфортности условий предоставления услуг.

Таблица 4.1 – Результаты мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг в организациях культуры Ростовской области – группа «Библиотеки» (по состоянию на октябрь 2018 г.)

№	Параметры / показатели	Донская государственная публичная библиотека	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	Ростовская областная детская библиотека
2	Комфортность условий предоставления услуг, баллы			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:			
2.1.1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	7,5	7,5	7,5
2.1.2	наличие и понятность навигации внутри организации;	7,5	0,0	7,5
2.1.3	доступность питьевой воды;	0,0	7,5	0,0
2.1.4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений:			
	- чистота помещений;	2,5	2,5	2,5
	- наличие мыла;	2,5	2,5	2,5
	- воды;	2,5	2,5	2,5
	- туалетной бумаги.	2,5	2,5	2,5
2.1.5	соответствие требованиям санитарного состояния других помещений организации;	7,5	7,5	7,5
2.1.6	возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги:			
	- по телефону;	2,5	2,5	2,5
	- с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации;	5,0	5,0	5,0
	- при личном посещении.	2,5	0,0	2,5
	Итого по п. 2.1.1-2.1.6, баллов (максимум – 50 баллов)	42,5	40,0	42,5

Таблица 4.2 – Результаты мониторинга обеспечения в организациях культуры Ростовской области комфортных условий предоставления услуг – группа «Музеи» (по состоянию на октябрь 2018 г.)

№	Параметры / показатели	Новочеркасский музей истории донского казачества	Ростовский областной музей краеведения	Ростовский областной музей изобразительных искусств
2	Комфортность условий предоставления услуг, баллы			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:			
2.1.1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	7,5	7,5	7,5
2.1.2	наличие и понятность навигации внутри организации;	7,5	7,5	0,0
2.1.3	доступность питьевой воды;	7,5	0,0	0,0
2.1.4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений:			
	- чистота помещений;	2,5	2,5	2,5
	- наличие мыла;	2,5	2,5	2,5
	- воды;	2,5	2,5	2,5
	- туалетной бумаги.	2,5	2,5	2,5
2.1.5	соответствие требованиям санитарного состояния других помещений организации;	7,5	7,5	7,5
2.1.6	возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги:			
	- по телефону;	2,5	2,5	2,5
	- с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации;	5,0	5,0	5,0
	- при личном посещении.	2,5	2,5	2,5
	Итого по п. 2.1.1-2.1.6, баллов (максимум – 50 баллов)	50,0	42,5	35,0

Таблица 4.3 – Дефициты организаций культуры Ростовской области по показателям комфортности условий предоставления услуг

№	Организации культуры	Дефициты
1	Донская государственная публичная библиотека	1) Не обеспечивается доступность питьевой воды для получателей услуг.
2	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	1) Отсутствие понятной навигации внутри организации. 2) Отсутствие возможности бронирования услуги или недоступность записи на получение услуги при личном посещении.
3	Ростовская областная детская библиотека	1) Не обеспечивается доступность питьевой воды для получателей услуг.
4	Новочеркасский музей истории донского казачества	-
5	Ростовский областной музей краеведения	1) Не обеспечивается доступность питьевой воды для получателей услуг.
6	Ростовский областной музей изобразительных искусств	1) Отсутствие понятной навигации внутри организации. 2) Не обеспечивается доступность питьевой воды для получателей услуг.

Сформулируем выводы по данному разделу применительно к анализируемым организациям культуры Ростовской области:

1) В четырех из шести проанализированных организациях культуры Ростовской области не обеспечивается доступность питьевой воды для получателей услуг.

2) В двух из шести проанализированных организациях культуры Ростовской области отсутствует понятная навигация внутри организации.

3) В одной организации (Новочеркасский музей истории донского казачества) дефициты по показателям комфортности условий предоставления услуг отсутствуют.

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в организациях культуры Ростовской области по группам «Библиотеки» и «Музеи».

Анализ результатов восприятия получателями услуг *комфортности условий предоставления услуг* в организациях культуры Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 4.4-4.7):

- удовлетворенность комфортностью зоны отдыха (ожидания) (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 85,2% до 99,7%, средние оценки параметра – от 42,6 до 49,9 балла);

- удовлетворенность понятностью навигации внутри организации (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 94,7% до 100,0%, средние оценки параметра – от 47,4 до 50,0 баллов);

- удовлетворенность доступностью питьевой воды (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 89,6% до 98,1%, средние оценки параметра – от 44,8 до 49,1 балла); Следует отметить, что в двух организациях (Донская государственная публичная библиотека, Ростовский областной музей краеведения) зафиксированы следующие значения по данному параметру (доля удовлетворенных – 49,3% и 62,9% соответственно; средние оценки параметра – 24,7 балла и 31,5 балла соответственно).

- удовлетворенность состоянием санитарно-гигиенических помещений (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 81,9% до 99,7%, средние оценки параметра – от 41,0 до 49,9 балла);

- удовлетворенность состоянием санитарным состоянием других помещений организации (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 97,5% до 100,0%, средние оценки параметра – от 48,8 до 50,0 баллов);

- удовлетворенность возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 94,4% до 100,0%, средние оценки параметра – от 47,2 до 50,0 баллов).

Таблица 4.4 – Доля получателей услуг организаций культуры Ростовской области (группа «Библиотеки»), удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, %

№	Параметры / показатели	Донская государственная публичная библиотека	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	Ростовская областная детская библиотека
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг:			
2.3.1	комфортностью зоны отдыха (ожидания);	99,5	99,3	99,7
2.3.2	понятностью навигации внутри организации;	99,5	100,0	99,7
2.3.3	доступностью питьевой воды;	49,3	96,5	89,6
2.3.4	состоянием санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	97,7	98,0	99,6
2.3.5	санитарным состоянием других помещений организации;	99,6	100,0	99,7
2.3.6	возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	99,5	100,0	100,0

Таблица 4.5 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организациях культуры Ростовской области (группа «Библиотеки»), средние баллы

№	Параметры / показатели	Донская государственная публичная библиотека	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	Ростовская областная детская библиотека
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг:			
2.3.1	комфортностью зоны отдыха (ожидания);	49,8	49,7	49,9
2.3.2	понятностью навигации внутри организации;	49,8	50,0	49,9
2.3.3	доступностью питьевой воды;	24,7	48,3	44,8
2.3.4	состоянием санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	48,9	49,0	49,8
2.3.5	санитарным состоянием других помещений организации;	49,8	50,0	49,9
2.3.6	возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	49,8	50,0	50,0
	В среднем по пп. 2.3.1-2.3.6 (максимум – 50 баллов)	45,5	49,5	49,1

Таблица 4.6 – Доля получателей услуг организаций культуры Ростовской области (группа «Музеи»), удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг,

№	Параметры / показатели	Новочеркасский музей истории донского казачества	Ростовский областной музей краеведения	Ростовский областной музей изобразительных искусств
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг:			
2.3.1	комфортностью зоны отдыха (ожидания);	98,0	85,2	99,7
2.3.2	понятностью навигации внутри организации;	94,7	96,8	100,0
2.3.3	доступностью питьевой воды;	97,0	62,9	98,1
2.3.4	состоянием санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	98,9	81,9	99,7
2.3.5	санитарным состоянием других помещений организации;	99,8	97,5	100,0
2.3.6	возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	96,3	94,4	100,0

Таблица 4.7 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организациях культуры Ростовской области (группа «Музеи»), средние баллы

№	Параметры / показатели	Новочеркасский музей истории донского казачества	Ростовский областной музей краеведения	Ростовский областной музей изобразительных искусств
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг:			
2.3.1	комфортностью зоны отдыха (ожидания);	49,0	42,6	49,9
2.3.2	понятностью навигации внутри организации;	47,4	48,4	50,0
2.3.3	доступностью питьевой воды;	48,5	31,5	49,1
2.3.4	состоянием санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	49,5	41,0	49,9
2.3.5	санитарным состоянием других помещений организации;	49,9	48,8	50,0
2.3.6	возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	48,2	47,2	50,0
	В среднем по пп. 2.3.1-2.3.6 (максимум – 50 баллов)	48,8	43,3	49,8

Интегральные показатели мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг и восприятия опрошенными получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в организациях культуры Ростовской области представлены в таблице 4.8 и на рисунке 4.1.

Таблица 4.8 – Интегральные показатели мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг и восприятия опрошенными получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в организациях культуры Ростовской области, средние баллы

Организация культуры	Параметры / показатели		Всего, баллов
	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, баллов	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, баллов	
1) Донская государственная публичная библиотека	42,5	45,5	88,0
2) Ростовская областная специальная библиотека для слепых	40,0	49,5	89,5
3) Ростовская областная детская библиотека	42,5	49,1	91,6
4) Новочеркасский музей истории донского казачества	50,0	48,8	98,8
5) Ростовский областной музей краеведения	42,5	43,3	85,8
6) Ростовский областной музей изобразительных искусств	35,0	49,8	84,8

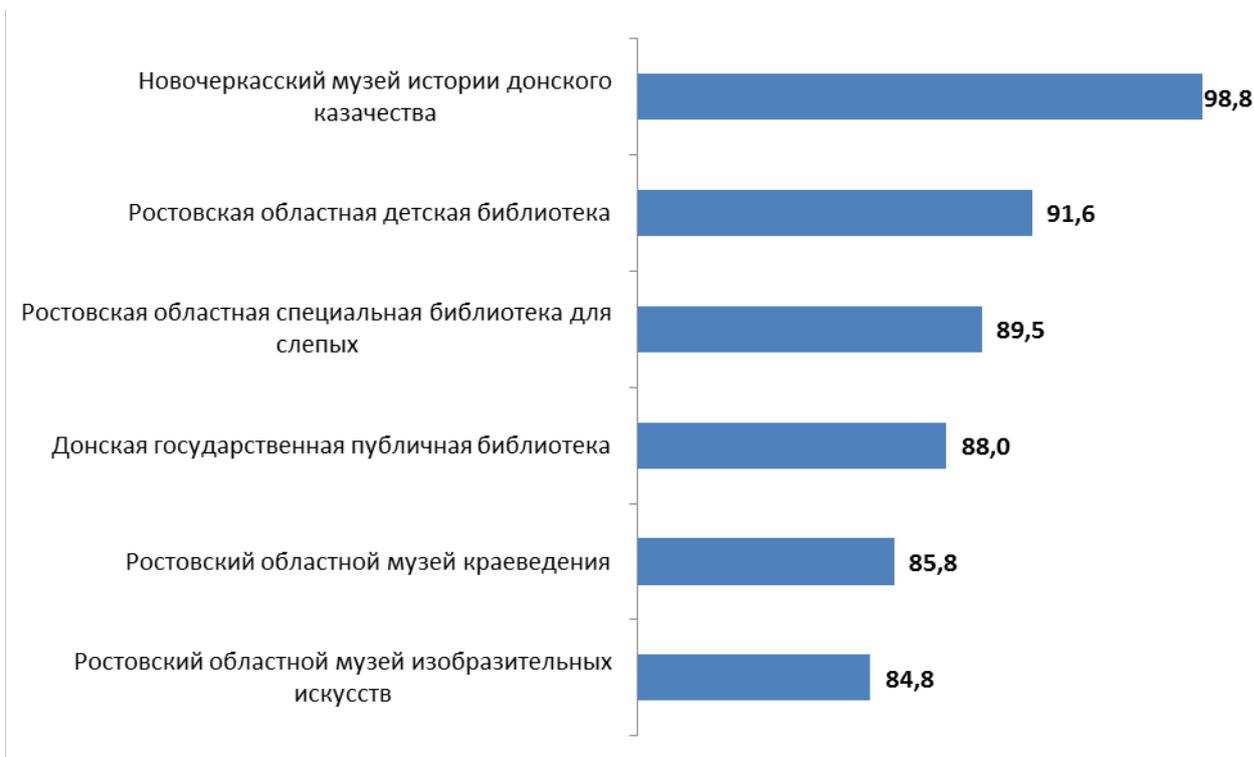


Рисунок 4.1 – Интегральные показатели мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг и восприятия опрошенными получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в организациях культуры Ростовской области, средние баллы

Анализ интегральных показателей в организациях культуры Ростовской области показывает, что в отношении комфортности условий предоставления услуг в анализируемых организациях культуры зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 2.1 – от 35,0 до 50,0 баллов из 50,0 возможных;
- по показателю 2.3 – от 43,3 до 49,8 балла из 50,0 возможных.

В целом из таблицы 4.8 и рисунка 4.1 следует, что анализируемые организации культуры Ростовской области показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 84,8 до 98,8 балла из 100,0 возможных).

5. Показатели доступности услуг для инвалидов

Результаты мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области представлены в таблицах 5.1-5.4.

В таблицах 5.5-5.8 содержатся примечания описывающие недостатки и / или дефициты организаций культуры Ростовской области в обеспечении доступности услуг для инвалидов.

Таблица 5.1 – Результаты мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области – группа «Библиотеки» (по состоянию на ноябрь 2018 г.)

№	Параметры / показатели	Донская государственная публичная библиотека	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	Ростовская областная детская библиотека
3	Доступность услуг для инвалидов, баллы			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:			
3.1.1	оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами;	6,0	0,0	6,0
3.1.2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	6,0	0,0	0,0
3.1.3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0,0	0,0	6,0
3.1.4	наличие сменных кресел-колясок;	6,0	0,0	0,0
3.1.5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	6,0	0,0	0,0
	Итого по пп. 3.1.1-3.1.4, баллов (максимум – 30 баллов)	24,0	0,0	12,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:			
3.2.1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	8,0	0,0	8,0
3.2.2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	8,0	8,0	8,0
3.2.3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);	0,0	0,0	0,0
3.2.4	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	0,0	8,0	8,0
3.2.5	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	8,0	8,0	8,0
	Итого по пп. 3.2.1-3.2.5, баллов (максимум – 40 баллов)	24,0	24,0	32,0

Таблица 5.2 – Результаты мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов в Ростовском академическом театре драмы (по состоянию на ноябрь 2018 г.)

№	Параметры / показатели	Баллы
3	Доступность услуг для инвалидов	
3.1.	Доступность объекта культурного наследия для инвалидов *	
3.1.1	при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов обеспечено:	
3.1.1.1.1	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом;	0,5
3.1.1.1.2	наличие рядом с главным входом указателя на специальные парковочные места;	0,5
3.1.1.2	обозначение специальных парковочных мест соответствующей разметкой и / или знаками;	0,9
3.1.1.3	создание системы управления или наблюдения для того, чтобы специальные парковочные места использовались только инвалидами;	0,9
3.1.1.4	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в здание;	1,2
3.1.1.5	наличие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием);	0,9
3.1.1.6	наличие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест;	0,0
3.1.1.7	наличие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое) ;	0,0
3.1.1.8	оборудование зоны посадки / высадки из транспорта рядом с главным входом.	0,9
3.1.2	при планировании и организации пешеходных путей движения обеспечено:	
3.1.2.1	наличие ориентиров, помогающих найти дорогу к организации культуры;	0,0
3.1.2.2	наличие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого различения;	0,0
3.1.2.3	наличие вокруг организации культуры пандусов / подъемных платформ;	2,1
3.1.2.4	использование направляющих элементов с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения.	0,0
3.1.3	при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию обеспечено:	
3.1.3.1	наличие перед входной дверью ровной площадки для инвалидов на креслах-колясках;	2,1
3.1.3.2	совпадение направления пути подхода и расположения входной двери;	1,8
3.1.3.3	наличие другого прохода в здание при установке на входе рамочных металлоискателей;	1,8
3.1.3.4	удобство входного вестибюля для инвалида в кресле-коляске.	1,8
3.1.4	при организации путей движения на объекте культурного наследия обеспечено:	
3.1.4.1	отличие цвета поверхности пандуса от цвета покрытия пола;	2,4

№	Параметры / показатели	Баллы
3.1.4.2	наличие и плотное закрепление на пандусах противоскользящего покрытия;	2,4
3.1.4.3.1	отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени;	0,0
3.1.4.3.2	поверхность ступеней выполнена из нескользких материалов.	1,5
Итого по пп. 3.1.1-3.1.4, баллов (максимум – 30 баллов)		21,7
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	
3.2.1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	8,0
3.2.2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	8,0
3.2.3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0,0
3.2.4	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	8,0
3.2.5	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0,0
Итого по пп. 3.2.1-3.2.5, баллов (максимум – 40 баллов)		24,0

* Показатели по разделу 3.1 таблицы 5.2 применяются для организаций, размещающихся в объектах культурного наследия.

Таблица 5.3 – Результаты мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области – группа «Театры» (по состоянию на ноябрь 2018 г.)

№	Параметры / показатели	Ростовский государственный музыкальный театр	Ростовская областная филармония
3	Доступность услуг для инвалидов, баллы		
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:		
3.1.1	оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами;	6,0	6,0
3.1.2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	6,0	0,0
3.1.3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	6,0	0,0
3.1.4	наличие сменных кресел-колясок;	0,0	0,0
3.1.5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	6,0	0,0
	Итого по пп. 3.1.1-3.1.4, баллов (максимум – 30 баллов)	24,0	6,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:		
3.2.1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0,0	8,0
3.2.2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	8,0	0,0
3.2.3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0,0	0,0
3.2.4	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	0,0	8,0
3.2.5	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0,0	0,0
	Итого по пп. 3.2.1-3.2.5, баллов (максимум – 40 баллов)	8,0	16,0

Таблица 5.4 – Результаты мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области – группа «Музеи» (по состоянию на ноябрь 2018 г.), баллы

№	Параметры / показатели	Новочеркасский музей истории донского казачества	Ростовский областной музей краеведения	Ростовский областной музей изобразительных искусств
3	Доступность услуг для инвалидов			
3.1.	Доступность объекта культурного наследия для инвалидов *			
3.1.1	при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов обеспечено:			
3.1.1.1.1	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом;	0,0	0,0	0,0
3.1.1.1.2	наличие рядом с главным входом указателя на специальные парковочные места;	0,0	0,0	0,0
3.1.1.2	обозначение специальных парковочных мест соответствующей разметкой и / или знаками;	0,0	0,0	0,0
3.1.1.3	создание системы управления или наблюдения для того, чтобы специальные парковочные места использовались только инвалидами;	0,0	0,0	0,9
3.1.1.4	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в здание;	0,0	0,0	0,0
3.1.1.5	наличие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием) ;	0,0	0,0	0,0
3.1.1.6	наличие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест;	0,0	0,0	0,0
3.1.1.7	наличие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое) ;	0,0	0,0	0,0
3.1.1.8	оборудование зоны посадки / высадки из транспорта рядом с главным входом.	0,0	0,0	0,9
3.1.2	при планировании и организации пешеходных путей движения обеспечено:			
3.1.2.1	наличие ориентиров, помогающих найти дорогу к организации культуры;	1,8	1,8	1,8
3.1.2.2	наличие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения;	0,0	0,0	1,8

№	Параметры / показатели	Новочеркасский музей истории донского казачества	Ростовский областной музей краеведения	Ростовский областной музей изобразительных искусств
3.1.2.3	наличие вокруг организации культуры пандусов / подъемных платформ;	2,1	0,0	2,1
3.1.2.4	использование направляющих элементов с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения.	0,0	0,0	1,8
3.1.3	при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию обеспечено:			
3.1.3.1	наличие перед входной дверью ровной площадки для инвалидов на креслах-колясках;	2,1	2,1	2,1
3.1.3.2	совпадение направления пути подхода и расположения входной двери;	1,8	1,8	1,8
3.1.3.3	наличие другого прохода в здание при установке на входе рамочных металлоискателей;	0,0	1,8	0,0
3.1.3.4	удобство входного вестибюля для инвалида в кресле-коляске.	1,8	1,8	1,8
3.1.4	при организации путей движения на объекте культурного наследия обеспечено:			
3.1.4.1	отличие цвета поверхности пандуса от цвета покрытия пола;	0,0	0,0	2,4
3.1.4.2	наличие и плотное закрепление на пандусах противоскользящего покрытия;	0,0	0,0	2,4
3.1.4.3.1	отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени;	0,0	0,0	0,0
3.1.4.3.2	поверхность ступеней выполнена из нескользких материалов.	0,0	0,0	1,5
	Итого по пп. 3.1.1-3.1.4, баллов (максимум – 30 баллов)	9,6	9,3	21,3
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:			
3.2.1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0,0	8,0	0,0
3.2.2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	8,0	8,0	0,0
3.2.3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0,0	0,0	8,0

№	Параметры / показатели	Новочеркасский музей истории донского казачества	Ростовский областной музей краеведения	Ростовский областной музей изобразительных искусств
3.2.4	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	8,0	8,0	8,0
3.2.5	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	8,0	8,0	8,0
	Итого по пп. 3.2.1-3.2.5, баллов (максимум – 40 баллов)	24,0	32,0	24,0

* Показатели по разделу 3.1 таблицы 5.4 применяются для организаций, размещающихся в объектах культурного наследия.

Таблица 5.5 – Дефициты организаций культуры Ростовской области (группа «Библиотеки») по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов (по состоянию на ноябрь 2018 г.)

№	Организация культуры	Дефициты
1	Донская государственная публичная библиотека	1) Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов. 2) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 3) Отсутствие возможности предоставления помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).
2	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	1) Отсутствие оборудования входных групп пандусами / подъемными платформами. 2) Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. 3) Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов. 4) Отсутствие сменных кресел-колясок. 5) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 6) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. 7) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
3	Ростовская областная детская библиотека	1) Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. 2) Отсутствие сменных кресел-колясок. 3) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 4) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Таблица 5.6 – Дефициты Ростовского академического театра драмы по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов (по состоянию на ноябрь 2018 г.)

№	Организация культуры	Дефициты
1	Ростовский академический театр драмы	1) Отсутствие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест. 2) Отсутствие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое). 3) Отсутствие ориентиров, помогающих найти дорогу к организации культуры. 4) Отсутствие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения. 5) Не используются направляющие элементы с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения. 6) Отсутствие отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени. 7) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 8) Отсутствие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Таблица 5.7 – Дефициты организаций культуры Ростовской области (группа «Театры») по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов (по состоянию на ноябрь 2018 г.)

№	Организация культуры	Дефициты
1	Ростовский государственный музыкальный театр	1) Отсутствие сменных кресел-колясок. 2) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. 3) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 4) Отсутствие возможности предоставления помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации). 5) Отсутствие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
2	Ростовская областная филармония	1) Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. 2) Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов. 3) Отсутствие сменных кресел-колясок. 4) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 5) Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. 6) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 7) Отсутствие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Таблица 5.8 – Дефициты организаций культуры Ростовской области (группа «Музеи») по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов (по состоянию на ноябрь 2018 г.)

№	Организация культуры	Дефициты
1	Новочеркасский музей истории донского казачества	<ol style="list-style-type: none"> 1) Специальные парковочные места размещены не рядом друг с другом. 2) Отсутствие рядом с главным входом указателя на специальные парковочные места. 3) Специальные парковочные места не обозначены соответствующей разметкой и / или знаками. 4) Не создана система управления или наблюдения для того, чтобы специальные парковочные места использовались только инвалидами. 5) Специальные парковочные места не расположены как можно ближе к входу в здание. 6) Отсутствие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием). 7) Отсутствие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест. 8) Отсутствие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое). 9) Зоны посадки / высадки из транспорта оборудованы не рядом с главным входом. 10) Отсутствие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения. 11) Не используются направляющие элементы с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения. 12) Отсутствие другого прохода в здание при установке на входе рамочных металлоискателей. 13) Не реализовано требование – отличие цвета поверхности пандуса от цвета покрытия пола. 14) Не реализовано требование – наличие и плотное закрепление на пандусах противоскользящего покрытия. 15) Отсутствие отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени. 16) Не реализовано требование – поверхность ступеней выполнена из нескользких материалов. 17) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. 18) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

№	Организация культуры	Дефициты
2	Ростовский областной музей краеведения	<ol style="list-style-type: none"> 1) Специальные парковочные места размещены не рядом друг с другом. 2) Отсутствие рядом с главным входом указателя на специальные парковочные места. 3) Специальные парковочные места не обозначены соответствующей разметкой и / или знаками. 4) Не создана система управления или наблюдения для того, чтобы специальные парковочные места использовались только инвалидами. 5) Специальные парковочные места не расположены как можно ближе к входу в здание. 6) Отсутствие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием). 7) Отсутствие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест. 8) Отсутствие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое). 9) Зоны посадки / высадки из транспорта оборудованы не рядом с главным входом. 10) Отсутствие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения. 11) Отсутствие вокруг организации культуры пандусов / подъемных платформ. 12) Не используются направляющие элементы с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения. 13) Не реализовано требование – отличие цвета поверхности пандуса от цвета покрытия пола. 14) Не реализовано требование – наличие и плотное закрепление на пандусах противоскользящего покрытия. 15) Отсутствие отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени. 16) Не реализовано требование – поверхность ступеней выполнена из нескользких материалов. 17) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. 18) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

№	Организация культуры	Дефициты
3	Ростовский областной музей изобразительных искусств	<p>1) Специальные парковочные места размещены не рядом друг с другом.</p> <p>2) Отсутствие рядом с главным входом указателя на специальные парковочные места.</p> <p>3) Специальные парковочные места не обозначены соответствующей разметкой и / или знаками.</p> <p>4) Специальные парковочные места не расположены как можно ближе к входу в здание.</p> <p>5) Отсутствие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием).</p> <p>6) Отсутствие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест.</p> <p>7) Отсутствие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое).</p> <p>8) Отсутствие другого прохода в здание при установке на входе рамочных металлоискателей.</p> <p>9) Отсутствие отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени.</p> <p>10) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.</p> <p>11) Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>

Сформулируем общие выводы к таблицам 5.5-5.8 применительно к анализируемым организациям культуры Ростовской области:

По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» в организациях культуры (группы «Библиотеки», «Театры») наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

- 1) Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
- 2) Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- 3) Отсутствие сменных кресел-колясок.
- 4) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю 3.1 «Доступность объекта культурного наследия для инвалидов» в организациях культуры (Ростовский академический театр драмы, группа «Музеи») наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

- 1) Специальные парковочные места размещены не рядом друг с другом.
- 2) Отсутствие рядом с главным входом указателя на специальные парковочные места.
- 3) Специальные парковочные места не обозначены соответствующей разметкой и / или знаками.
- 4) Специальные парковочные места не расположены как можно ближе к входу в здание.
- 5) Отсутствие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием).
- 6) Отсутствие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест.
- 7) Отсутствие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое).

8) Зоны посадки / высадки из транспорта оборудованы не рядом с главным входом.

9) Отсутствие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения.

10) Не используются направляющие элементы с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения.

11) Отсутствие другого прохода в здание при установке на входе рамочных металлоискателей.

12) Не реализовано требование – отличие цвета поверхности пандуса от цвета покрытия пола.

13) Не реализовано требование – наличие и плотное закрепление на пандусах противоскользящего покрытия.

14) Отсутствие отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени.

15) Не реализовано требование – поверхность ступеней выполнена из нескольких материалов.

По показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» в организациях культуры (все анализируемые организации культуры) наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

1) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

2) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов организаций культуры Ростовской области (*в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов*)¹.

В соответствии с методикой набор параметров оценки доступности услуг организаций культуры для инвалидов варьируется в зависимости от типа организации.

В данном исследовании в первую группу организаций, которая оценивается общим набором параметров, попадают: 1) Донская государственная публичная библиотека; 2) Ростовская областная специальная библиотека для слепых; 3) Ростовская областная детская библиотека им. В. М. Величкиной; 4) Ростовский государственный музыкальный театр; 5) Ростовская областная филармония.

Во вторую группу входят: 1) Ростовский академический театр драмы имени Максима Горького; 2) Новочеркасский музей истории донского казачества; 3) Ростовский областной музей краеведения; 4) Ростовский областной музей изобразительных искусств.

Анализ результатов оценки потребителями с ОВЗ *параметров доступности услуг для инвалидов* по первой группе организаций показывает, что существует значительный разброс значений удовлетворенности респондентов по различным параметрам (таблицы 5.9-5.10). В частности:

- удовлетворенность оборудованием входных групп пандусами / подъемными платформами (оценки удовлетворенности – от 14,7% до 100,0%; средние оценки параметра, индексированные в соответствии с методикой исследования – от 4,4 до 30,0 баллов);

¹ Оценка группы респондентов с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) (а также их родственников, опекунов, родителей и других лиц, сопровождающих людей с ОВЗ).

- удовлетворенность наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (оценки удовлетворенности – от 12,7% до 89,8%; средние оценки параметра – от 3,8 до 26,9 балла);
- удовлетворенность наличием адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (оценки удовлетворенности – от 20,0% до 98,0%; средние оценки параметра – от 6,0 до 29,4 балла);
- удовлетворенность наличием сменных кресел-колясок (оценки удовлетворенности – от 0,0% до 70,0%; средние оценки параметра – 0,0 до 21,0 баллов);
- удовлетворенность наличием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (оценки удовлетворенности – от 9,8% до 98,0%; средние оценки параметра – от 2,9 до 29,4 балла);
- удовлетворенность дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оценки удовлетворенности – от 9,8% до 89,2%; средние оценки параметра – от 2,9 до 26,8 балла);
- удовлетворенность дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (оценки удовлетворенности – от 28,1% до 97,2%; средние оценки параметра – от 8,4 до 29,2 балла);
- удовлетворенность возможностью предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (оценки удовлетворенности – от 0,0% до 20,6%; средние оценки параметра – от 0,0 до 6,2 балла);
- удовлетворенность помощью, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможностью сопровождения работниками организации) (оценки удовлетворенности – от 33,8% до 78,4%; средние оценки параметра – от 10,1 до 23,5 балла);
- удовлетворенность наличием возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (оценки удовлетворенности – от 41,2% до 92,8%; средние оценки параметра – от 12,4 до 27,8 балла).

Таблица 5.9 – Доля получателей услуг организаций культуры Ростовской области, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)

№	Параметры / показатели	Донская государственная публичная библиотека	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	Ростовская областная детская библиотека им. В. М. Величкиной	Ростовский государственный музыкальный театр	Ростовская областная филармония
3	Доступность услуг для инвалидов					
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:					
3.3.1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	87,5	14,7	100,0	98,0	84,5
3.3.2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	53,8	12,7	38,9	89,8	22,2
3.3.3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20,0	22,2	48,6	98,0	41,1
3.3.4	наличие сменных кресел-колясок	70,0	4,7	0,0	2,0	25,5
3.3.5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	77,8	9,8	13,9	98,0	20,7
3.3.6	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	27,2	58,7	89,2	9,8	27,6
3.3.7	дублирование надписей, знаков и другой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	80,8	88,4	97,2	88,2	28,1
3.3.8	возможность предоставления инвалидам (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	6,2	20,6	5,4	0,0	19,3
3.3.9	помощь от работников организации, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	33,8	68,1	47,2	78,4	77,2
3.3.10	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	73,4	92,8	72,2	68,6	41,2

Таблица 5.10 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области, средние баллы

№	Параметры / показатели	Донская государственная публичная библиотека	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	Ростовская областная детская библиотека им. В. М. Величкиной	Ростовский государственный музыкальный театр	Ростовская областная филармония
3	Доступность услуг для инвалидов					
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:					
3.3.1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	26,3	4,4	30,0	29,4	25,4
3.3.2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	16,1	3,8	11,7	26,9	6,7
3.3.3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	6,0	6,7	14,6	29,4	12,3
3.3.4	наличие сменных кресел-колясок	21,0	1,4	0,0	0,6	7,7
3.3.5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	23,3	2,9	4,2	29,4	6,2
3.3.6	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	8,2	17,6	26,8	2,9	8,3
3.3.7	дублирование надписей, знаков и другой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	24,2	26,5	29,2	26,5	8,4
3.3.8	возможность предоставления инвалидам (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1,9	6,2	1,6	0,0	5,8
3.3.9	помощь от работников организации, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	10,1	20,4	14,2	23,5	23,2
3.3.10	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	22,0	27,8	21,7	20,6	12,4
	В среднем по пп. 3.3.1-3.3.10 (максимум – 30 баллов)	15,9	11,8	15,4	18,9	11,6

Анализ результатов восприятия получателями услуг *доступности услуг для инвалидов во второй группе* организаций культуры Ростовской области показывает, что здесь также фиксируется значительный разброс оценок (таблицы 5.11-5.12). В частности доступность для инвалидов организаций культуры – объектов культурного наследия *по блокам параметров* оценена респондентами следующими значениями:

- удовлетворённость доступностью при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов изменяется от 1,9% до 50,9%, по средним оценкам – от 0,6 до 15,3 балла;

- удовлетворенность планированием и организацией пешеходных путей движения для людей с ОВЗ колеблется от 1,9% до 80,6%, по средним оценкам (индексированным в соответствии с методикой исследования) – от 0,6 до 24,2 балла;

- удовлетворенность удобством оборудования для людей с ОВЗ входа в здание и на его территорию изменяется от 34,7% до 92,5%, по средним оценкам – от 10,4 до 27,8 балла;

- удовлетворенность организацией путей движения на объекте культурного наследия варьируется от 3,8% до 79,2%, по средним оценкам – от 1,1 до 23,8 балла;

- удовлетворенность обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, – от 1,9% до 100%, по средним оценкам от 0,6 до 30,0 баллов.

Таблица 5.11 – Доля получателей услуг организаций культуры Ростовской области, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)

№	Параметры / показатели	Ростовский академический театр драмы имени Максима Горького	Новочеркасский музей истории донского казачества	Ростовский областной музей краеведения	Ростовский областной музей изобразительных искусств
3	Доступность услуг для инвалидов				
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью объекта культурного наследия для инвалидов:				
3.3.1	Доступность объекта культурного наследия для инвалидов при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов обеспечено:				
3.3.1.1	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом	50,9	26,8	1,9	41,6
3.3.1.2	наличие рядом с главным входом указателя на специальные парковочные места	40,0	25,4	1,9	40,6
3.3.1.3	обозначение специальных парковочных мест соответствующей разметкой и / или знаками	59,3	23,9	1,9	42,6
3.3.1.4	создание системы управления или наблюдения для того, чтобы специальные парковочные места использовались только инвалидами	30,2	20,0	1,9	44,0
3.3.1.5	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в здание	45,3	26,8	1,9	43,6
3.3.1.6	наличие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием)	51,8	33,3	1,9	46,5
3.3.1.7	наличие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест	36,5	32,9	1,9	45,5
3.3.1.8	наличие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое)	26,9	18,3	1,9	37,6
3.3.1.9	оборудование зоны посадки / высадки из транспорта рядом с главным входом	56,9	29,2	3,8	75,2
3.3.2	при планировании и организации пешеходных путей движения обеспечено:				
3.3.2.1	наличие ориентиров, помогающих найти дорогу к организации культуры	62,7	80,6	64,2	79,2
3.3.2.2	наличие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения	58,8	50,0	3,8	66,3
3.3.2.3	наличие вокруг организации культуры пандусов / подъемных платформ	55,8	55,6	1,9	71,3
3.3.2.3	использование направляющих элементов с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения	22,0	26,8	25,5	73,3

№	Параметры / показатели	Ростовский академический театр драмы имени Максима Горького	Новочеркасский музей истории донского казачества	Ростовский областной музей краеведения	Ростовский областной музей изобразительных искусств
3.3.3	при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию обеспечено:				
3.3.3.1	наличие перед входной дверью ровной площадки для инвалидов на креслах-колясках	82,4	81,9	92,5	79,2
3.3.3.2	совпадение направления пути подхода и расположения входной двери	75,0	77,8	84,9	75,2
3.3.3.3	наличие другого прохода в здание при установке на входе рамочных металлоискателей	80,0	34,7	83,0	49,0
3.3.3.4	удобство входного вестибюля для инвалида в кресле-коляске	69,4	67,6	52,8	80,2
3.3.4	при организации путей движения на объекте культурного наследия обеспечено:				
3.3.4.1	отличие цвета поверхности пандуса от цвета покрытия пола	36,0	22,5	5,7	78,2
3.3.4.2	наличие и плотное закрепление на пандусах противоскользящего покрытия	45,1	41,4	3,8	79,2
3.3.4.3	отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени	32,7	22,5	5,8	50,5
3.3.4.4	поверхность ступеней выполнена из нескольких материалов	32,0	45,8	11,5	74,3
3.3.5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими				
3.3.5.1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	37,3	58,3	81,1	54,5
3.3.5.2	дублирование надписей, знаков и другой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	58,5	56,9	79,2	46,5
3.3.5.3	возможность предоставления инвалидам (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	16,0	55,6	1,9	51,5
3.3.5.4	помощь от работников организации, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	32,0	73,6	100,0	55,0
3.3.5.5	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	24,5	28,2	49,1	51,5

Таблица 5.12 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области, средние баллы

№	Параметры / показатели	Ростовский академический театр драмы имени Максима Горького	Новочеркасский музей истории донского казачества	Ростовский областной музей краеведения	Ростовский областной музей изобразительных искусств
3	Доступность услуг для инвалидов				
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью объекта культурного наследия для инвалидов:				
3.3.1	Доступность объекта культурного наследия для инвалидов при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов обеспечено:				
3.3.1.1	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом	15,3	8,0	0,6	12,5
3.3.1.2	наличие рядом с главным входом указателя на специальные парковочные места	12,0	7,6	0,6	12,2
3.3.1.3	обозначение специальных парковочных мест соответствующей разметкой и / или знаками	17,8	7,2	0,6	12,8
3.3.1.4	создание системы управления или наблюдения для того, чтобы специальные парковочные места использовались только инвалидами	9,1	6,0	0,6	13,2
3.3.1.5	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в здание	13,6	8,0	0,6	13,1
3.3.1.6	наличие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием)	15,5	10,0	0,6	14,0
3.3.1.7	наличие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест	11,0	9,9	0,6	13,7
3.3.1.8	наличие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое)	8,1	5,5	0,6	11,3
3.3.1.9	оборудование зоны посадки / высадки из транспорта рядом с главным входом	17,1	8,8	1,1	22,6
3.3.2	при планировании и организации пешеходных путей движения обеспечено:				
3.3.2.1	наличие ориентиров, помогающих найти дорогу к организации культуры	18,8	24,2	19,3	23,8
3.3.2.2	наличие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения	17,6	15,0	1,1	19,9
3.3.2.3	наличие вокруг организации культуры пандусов / подъемных платформ	16,7	16,7	0,6	21,4
3.3.2.3	использование направляющих элементов с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения	6,6	8,0	7,7	22,0

№	Параметры / показатели	Ростовский академический театр драмы имени Максима Горького	Новочеркасский музей истории донского казачества	Ростовский областной музей краеведения	Ростовский областной музей изобразительных искусств
3.3.3	при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию обеспечено				
3.3.3.1	наличие перед входной дверью ровной площадки для инвалидов на креслах-колясках	24,7	24,6	27,8	23,8
3.3.3.2	совпадение направления пути подхода и расположения входной двери	22,5	23,3	25,5	22,6
3.3.3.3	наличие другого прохода в здание при установке на входе рамочных металлоискателей	24,0	10,4	24,9	14,7
3.3.3.4	удобство входного вестибюля для инвалида в кресле-коляске	20,8	20,3	15,8	24,1
3.3.4	при организации путей движения на объекте культурного наследия обеспечено:				
3.3.4.1	отличие цвета поверхности пандуса от цвета покрытия пола	10,8	6,8	1,7	23,5
3.3.4.2	наличие и плотное закрепление на пандусах противоскользящего покрытия	13,5	12,4	1,1	23,8
3.3.4.3	отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени	9,8	6,8	1,7	15,2
3.3.4.4	поверхность ступеней выполнена из нескользких материалов	9,6	13,7	3,5	22,3
3.3.5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими				
3.3.5.1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	11,2	17,5	24,3	16,4
3.3.5.2	дублирование надписей, знаков и другой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	17,6	17,1	23,8	14,0
3.3.5.3	возможность предоставления инвалидам (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	4,8	16,7	0,6	15,5
3.3.5.4	помощь от работников организации, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	9,6	22,1	30,0	16,5
3.3.5.5	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	7,4	8,5	14,7	15,5
	В среднем по пп. 3.3.1-3.3.5 (максимум – 30 баллов)	14,1	12,9	8,9	17,7

Интегральные показатели мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов и восприятия опрошенными получателями услуг доступности услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области представлены в таблице 5.13 и на рисунке 5.1.

Анализ интегральных показателей исследуемых организаций культуры Ростовской области показывает, что в отношении *доступности услуг для инвалидов* зафиксированные оценки параметров демонстрируют значительный разброс (от низкого до удовлетворительного или хорошего уровня):

- по показателю 3.1 – от 0,0 до 24,0 баллов из 30 возможных;
- по показателю 3.2 – от 8,0 до 32,0 баллов из 40 возможных;
- по показателю 3.3 – от 8,9 до 18,9 балла из 30 возможных.

Таким образом, четыре организации культуры Ростовской области (Ростовская областная детская библиотека, Ростовский академический театр драмы, Ростовский областной музей изобразительных искусств, Донская государственная публичная библиотека) продемонстрировали по этому разделу хорошие результаты (соответственно 59,4; 59,8; 63,0 и 63,9 балла).

Пять организаций культуры Ростовской области (Ростовская областная филармония, Ростовская областная специальная библиотека для слепых, Новочеркасский музей истории донского казачества, Ростовский областной музей краеведения, Ростовский государственный музыкальный театр) продемонстрировали по этому разделу удовлетворительные результаты (соответственно 33,6; 35,8; 46,5; 50,2 и 50,9 балла).

Таблица 5.13 – Интегральные показатели мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов и восприятия опрошенными получателями услуг доступности услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области, средние баллы

№	Организация культуры	Показатели			Всего, баллов
		3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	
1	Донская государственная публичная библиотека	24,0	24,0	15,9	63,9
2	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	0,0	24,0	11,8	35,8
3	Ростовская областная детская библиотека	12,0	32,0	15,4	59,4
4	Ростовский академический театр драмы	21,7	24,0	14,1	59,8
5	Ростовский государственный музыкальный театр	24,0	8,0	18,9	50,9
6	Ростовская областная филармония	6,0	16,0	11,6	33,6
7	Новочеркасский музей истории донского казачества	9,6	24,0	12,9	46,5
8	Ростовский областной музей краеведения	9,3	32,0	8,9	50,2
9	Ростовский областной музей изобразительных искусств	21,3	24,0	17,7	63,0

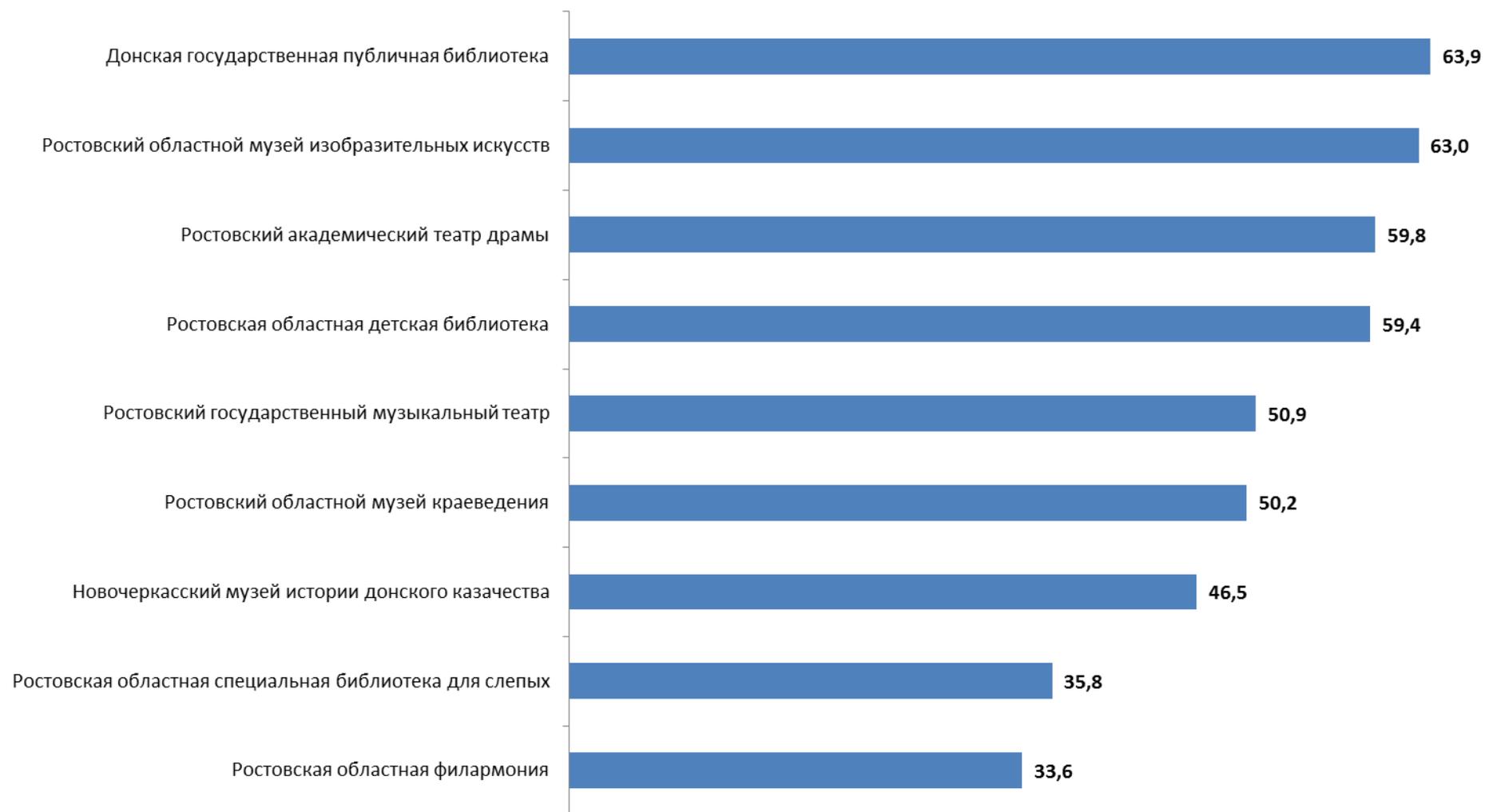


Рисунок 5.1 – Интегральные показатели мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов и восприятия опрошенными получателями услуг доступности услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области, средние баллы

6. Показатели доброжелательности и вежливости работников организаций культуры

Оценка получателями услуг *доброжелательности, вежливости работников* организаций культуры Ростовской области в соответствии с методикой исследования осуществляется для музеев и библиотек (театрально-зрелищные организации в анализе по данному блоку не участвуют). Анализ результатов социологического опроса показал, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 6.1-6.2):

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (оценки удовлетворенности изменяется от 98,8% до 100,0%; средние оценки параметра – от 39,5 до 40,0 баллов);

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (оценки удовлетворенности варьируется от 99,4% до 100,0%; средние оценки параметра – от 39,8 до 40,0 баллов);

- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (оценки удовлетворенности изменяется 98,7% до 100,0%; средние оценки параметра – 19,7 до 20,0 баллов).

Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников организаций культуры Ростовской области представлены в таблице 6.2 и на рисунке 6.1.

Интегральные оценки для анализируемых организаций по данному набору параметров зафиксированы на высоком уровне – от 99,3 до 100,0 баллов. Таким образом, все проанализированные организации показали отличные результаты по показателям данного раздела.

Таблица 6.1 – Доля получателей услуг в организациях культуры Ростовской области, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, %

№	Параметры / показатели	Донская государственная публичная библиотека	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	Ростовская областная детская библиотека им. В. М. Величкиной	Новочеркасский музей истории донского казачества	Ростовский областной музей краеведения	Ростовский областной музей изобразительных искусств
4	Доброжелательность, вежливость работников организации						
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	99,3	100,0	100,0	99,3	98,8	100,0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	99,9	100,0	100,0	99,4	99,5	100,0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,7	98,7	100,0	99,7	99,8	100,0

Таблица 6.2 – Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников организаций культуры Ростовской области, средние баллы

№	Параметры / показатели	Донская государственная публичная библиотека	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	Ростовская областная детская библиотека им. В. М. Величкиной	Новочеркасский музей истории донского казачества	Ростовский областной музей краеведения	Ростовский областной музей изобразительных искусств
4	Доброжелательность, вежливость работников организации						
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (максимум 40 баллов)	39,7	40,0	40,0	39,7	39,5	40,0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (максимум 40 баллов)	40,0	40,0	40,0	39,8	39,8	40,0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (максимум 20 баллов)	19,9	19,7	20,0	19,9	20,0	20,0
	Всего по пп. 4.1-4.3, баллов (максимум – 100 баллов)	99,6	99,7	100,0	99,4	99,3	100,0

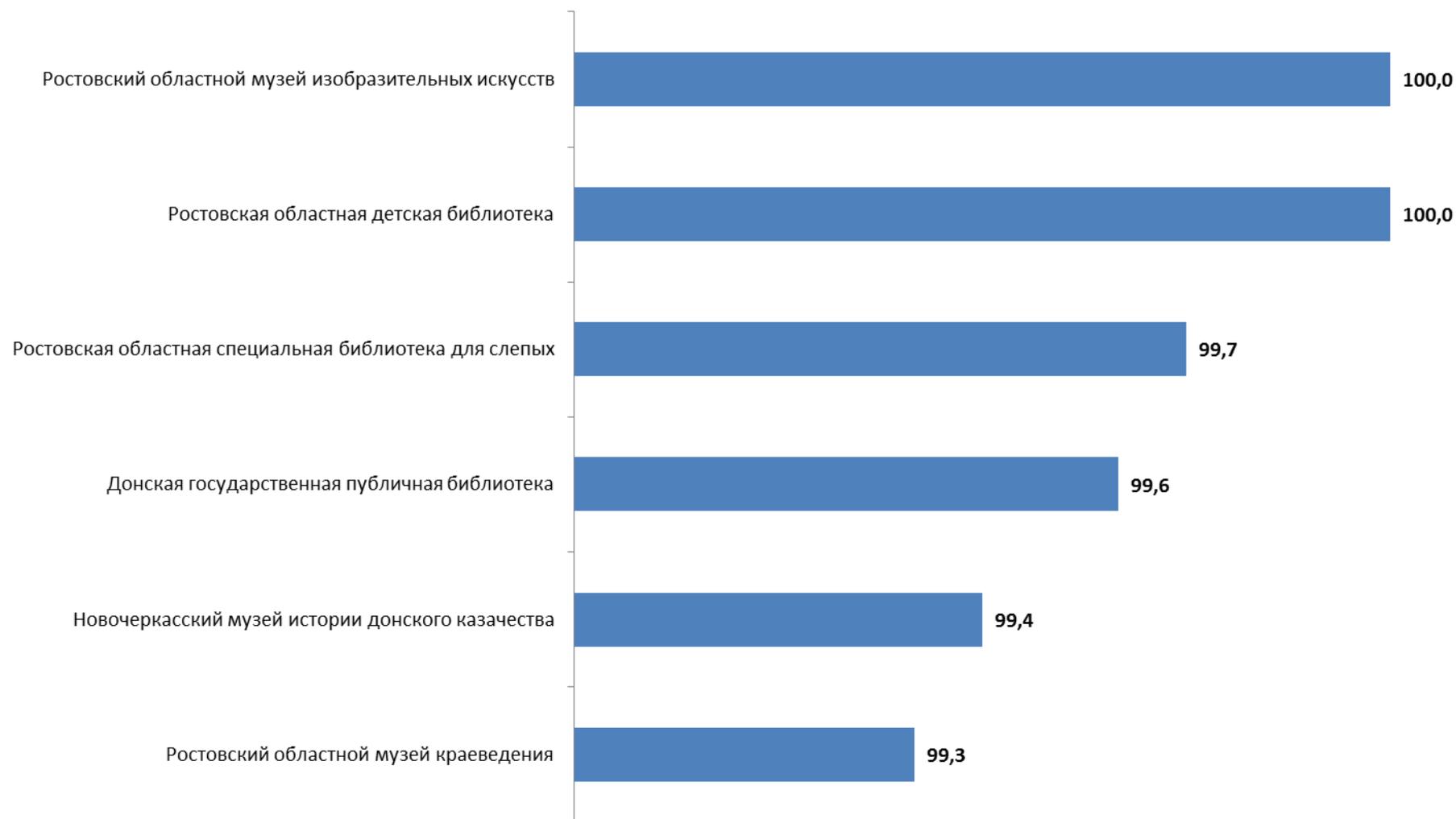


Рисунок 6.1 – Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников организаций культуры Ростовской области, средние баллы

7. Показатели удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых организациями культуры

Оценка получателями услуг *удовлетворенности условиями оказания услуг* в организациях культуры Ростовской области в соответствии с методикой исследования осуществляется для музеев и библиотек (театрально-зрелищные организации в анализе по данному блоку не участвуют).

Результаты опроса по разделу *«удовлетворенность условиями оказания услуг»* деятельности организаций культуры Ростовской области показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (таблицы 7.1-7.3):

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым (оценки удовлетворенности изменяется от 90,4% до 100,0%; средние оценки параметра – от 27,1 до 30,0 баллов);

- удовлетворенность графиком работы организации (оценки удовлетворенности варьируется от 98,5% до 100,0%; средние оценки параметра – от 19,7 до 20,0 баллов);

- удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации (оценки удовлетворенности изменяется от 99,2% до 100,0%; средние оценки параметра – от 49,6 до 50,0 баллов).

Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг организаций культуры Ростовской области условиями оказания услуг, представлены в таблице 7.2 и на рисунке 7.1.

Интегральные оценки для анализируемых организаций по данному набору параметров зафиксированы на высоком уровне – от 97,0 до 100,0 баллов. Таким образом, все проанализированные организации показали отличные результаты по показателям данного раздела.

Таблица 7.1 – Доля получателей услуг организаций культуры Ростовской области, удовлетворенных условиями оказания услуг, %

№	Параметры / показатели	Донская государственная публичная библиотека	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	Ростовская областная детская библиотека им. В. М. Величкиной	Новочеркасский музей истории донского казачества	Ростовский областной музей краеведения	Ростовский областной музей изобразительных искусств
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	99,6	100,0	100,0	96,5	90,4	100,0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	98,5	100,0	100,0	98,6	99,8	99,9
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	99,8	100,0	100,0	99,2	99,8	100,0

Таблица 7.2 – Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг организаций культуры Ростовской области, средние баллы

№	Параметры / показатели	Донская государственная публичная библиотека	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	Ростовская областная детская библиотека им. В. М. Величкиной	Новочеркасский музей истории донского казачества	Ростовский областной музей краеведения	Ростовский областной музей изобразительных искусств
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (максимум – 30 баллов)	29,9	30,0	30,0	29,0	27,1	30,0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (максимум – 20 баллов)	19,7	20,0	20,0	19,7	20,0	20,0
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (максимум – 50 баллов)	49,9	50,0	50,0	49,6	49,9	50,0
	Всего по пп. 5.1-5.3, баллов (максимум – 100 баллов)	99,5	100,0	100,0	98,3	97,0	100,0

Таблица 7.3 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос
 «Готовы ли Вы рекомендовать эту организацию культуры своим родственникам и знакомым?», %

№ п/п	Организация культуры	Определенно готов	Скорее готов	Скорее не готов	Точно не готов
1	Донская государственная публичная библиотека	86,9	12,7	0,1	0,3
2	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	78,7	21,3	-	-
3	Ростовская областная детская библиотека им. В. М. Величкиной	85,3	14,7	-	-
4	Новочеркасский музей истории донского казачества	55,8	40,7	3,2	0,3
5	Ростовский областной музей краеведения	45,8	44,6	8,2	1,4
6	Ростовский областной музей изобразительных искусств	83,0	17,0	-	-

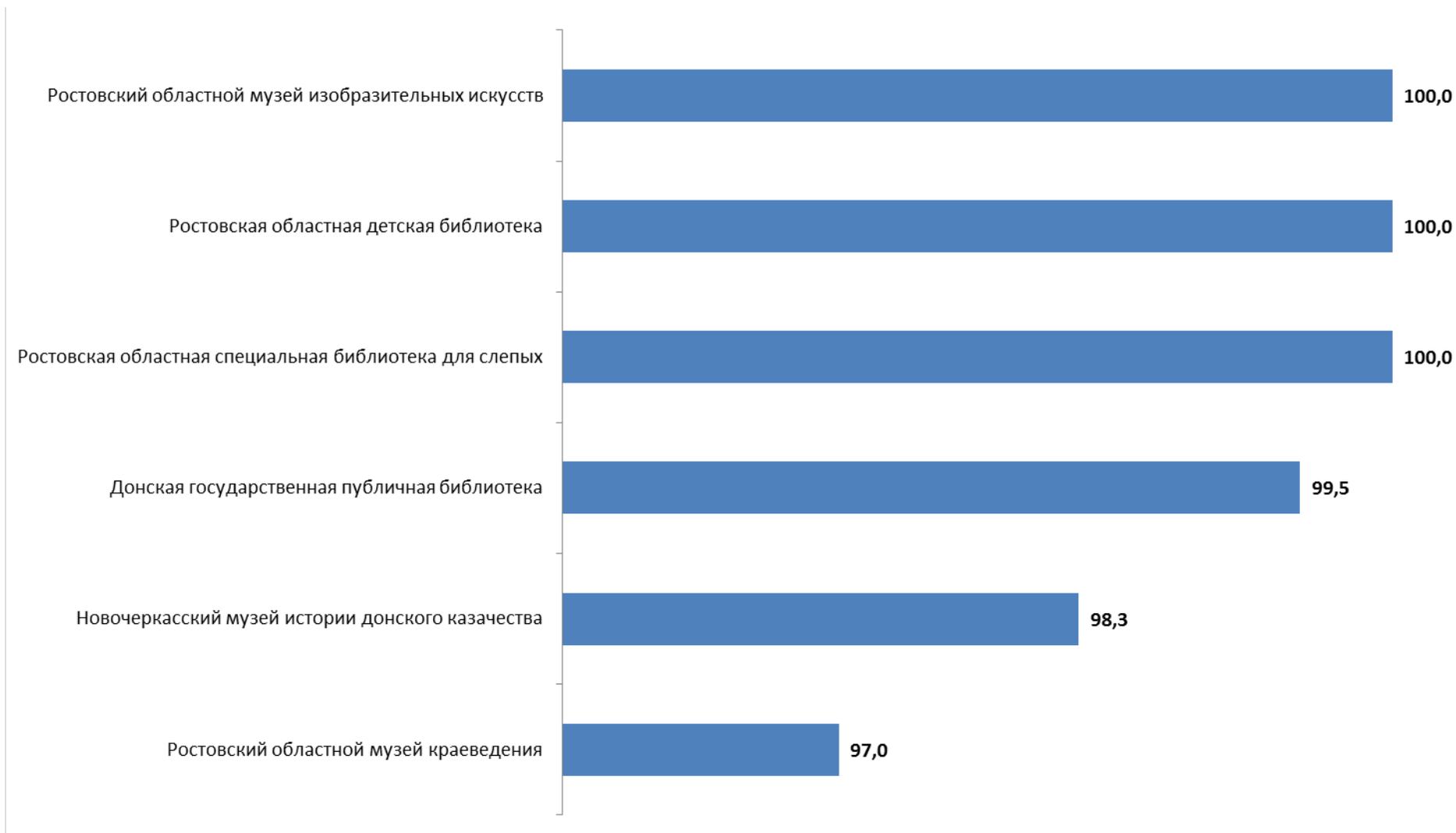


Рисунок 7.1 – Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг организаций культуры Ростовской области, средние баллы

Таким образом, по данным социологического опроса потребители услуг высоко оценивают открытость и доступность информации об организациях, комфортность условий предоставления услуг, скорее на удовлетворительном уровне оценивают доступность услуг для инвалидов, на высоком уровне оценивают доброжелательность и вежливость работников организаций, демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать анализируемые организации культуры Ростовской области родственникам и знакомым.

8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

(показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры для размещения на <http://bus.gov.ru>)

8.1 Организации культуры Ростовской области (группа «Библиотеки»)

№	Параметры / показатели	Донская государственная публичная библиотека	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	Ростовская областная детская библиотека
1	Открытость и доступность информации об организации культуры, баллы			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	27,0	25,5	25,5
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	30,0	18,0	24,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	40,0	39,9	40,0
	Итого по разделу 1	97,0	83,4	89,5
2	Комфортность условий предоставления услуг, баллы			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	42,5	40,0	42,5
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	45,5	49,5	49,1
	Итого по разделу 2	88,0	89,5	91,6
3	Доступность услуг для инвалидов, баллы			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	24,0	0,0	12,0

№	Параметры / показатели	Донская государственная публичная библиотека	Ростовская областная специальная библиотека для слепых	Ростовская областная детская библиотека
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	24,0	24,0	32,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	15,9	11,8	15,4
Итого по разделу 3		63,9	35,8	59,4
4	Доброжелательность, вежливость работников организации, баллы			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	39,7	40,0	40,0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	40,0	40,0	40,0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	19,9	19,7	20,0
Итого по разделу 4		99,6	99,7	100,0
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг, баллы			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	29,9	30,0	30,0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	19,7	20,0	20,0
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	49,9	50,0	50,0
Итого по разделу 5		99,5	100,0	100,0
Итого по разделам 1-5 (интегральный показатель)		448,0	408,4	440,5
Показатель оценки качества по организации (в среднем по разделам 1-5)		89,6	81,7	88,1

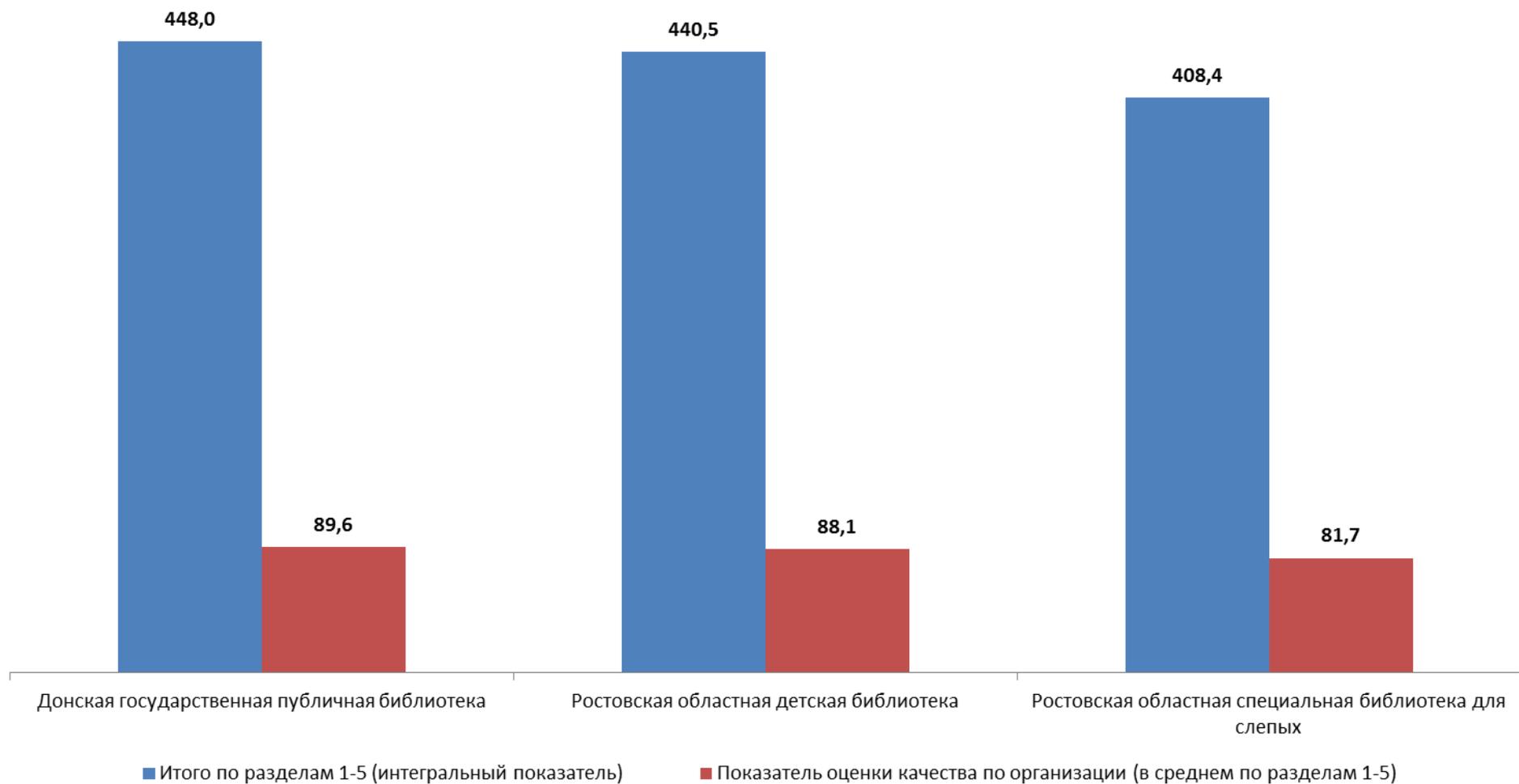


Рисунок 8.1 – Средние значения оценки параметров, характеризующих качество условий оказания услуг организациями культуры Ростовской области (группа «Библиотеки»), баллы

8.2 Организации культуры Ростовской области (группа «Театры»)

№	Параметры / показатели	Ростовский академический театр драмы	Ростовский государственный музыкальный театр	Ростовская областная филармония
1	Открытость и доступность информации об организации культуры, баллы			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	22,5	15,0	18,0
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	18,0	24,0	18,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	39,9	40,0	40,0
	Итого по разделу 1	80,4	79,0	76,0
2	Комфортность условий предоставления услуг, баллы			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	-	-	-
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	-	-	-
	Итого по разделу 2	-	-	-
3	Доступность услуг для инвалидов, баллы			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	21,7	24,0	6,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	24,0	8,0	16,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	14,1	18,9	11,6
	Итого по разделу 3	59,8	50,9	33,6

№	Параметры / показатели	Ростовский академический театр драмы	Ростовский государственный музыкальный театр	Ростовская областная филармония
4	Доброжелательность, вежливость работников организации, баллы			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	-	-	-
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	-	-	-
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	-	-	-
	Итого по разделу 4	-	-	-
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг, баллы			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	-	-	-
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	-	-	-
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	-	-	-
	Итого по разделу 5	-	-	-
	Итого по разделам 1, 3 (интегральный показатель)	140,2	129,9	109,6
	Показатель оценки качества по организации (в среднем по разделам 1, 3)	70,1	65,0	54,8

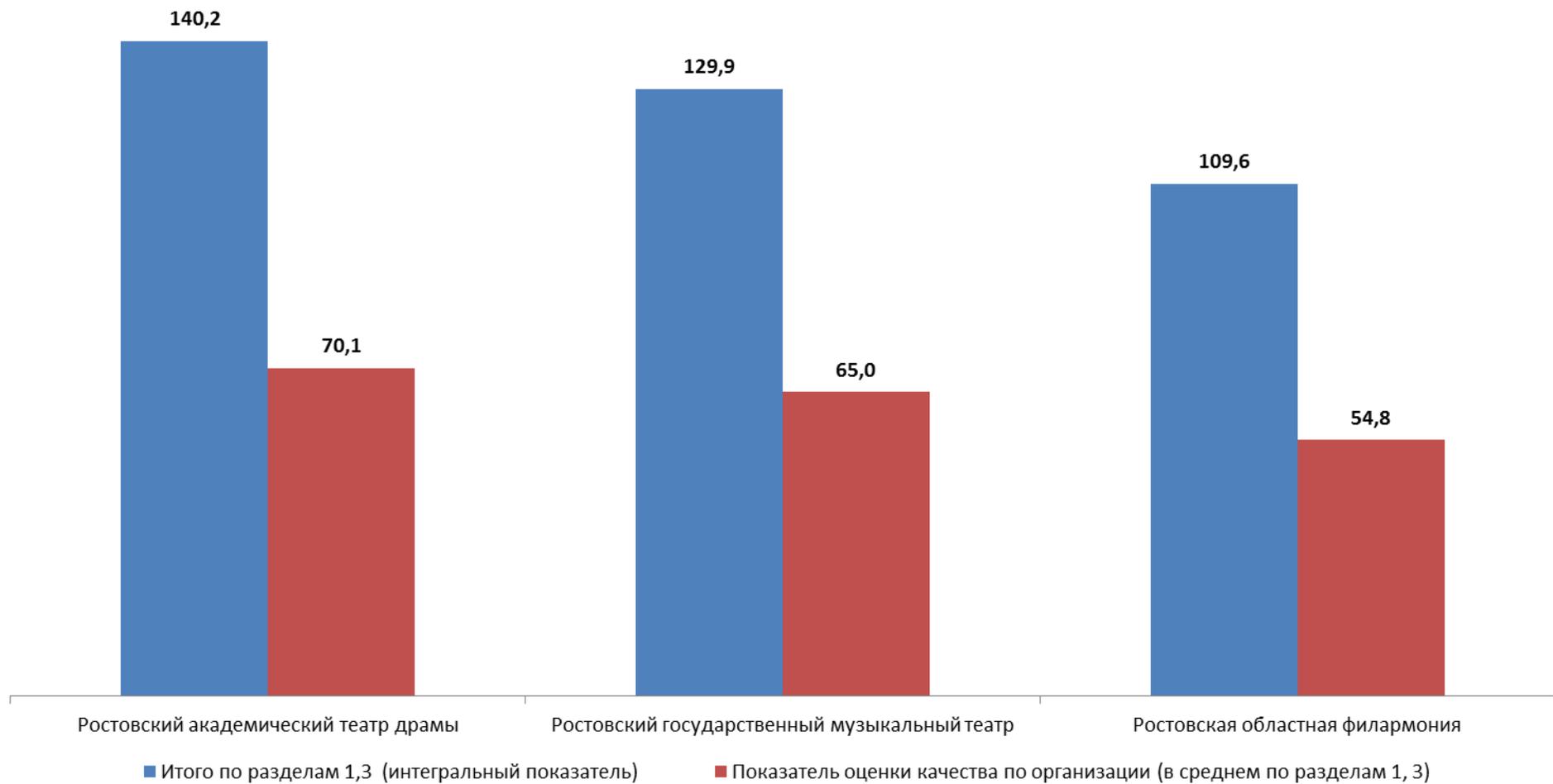


Рисунок 8.2 – Средние значения оценки параметров, характеризующих качество условий оказания услуг организациями культуры Ростовской области (группа «Театры»), баллы

8.3 Организации культуры Ростовской области (группа «Музеи»)

№	Параметры / показатели	Новочеркасский музей истории донского казачества	Ростовский областной музей краеведения	Ростовский областной музей изобразительных искусств
1	Открытость и доступность информации об организации культуры, баллы			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	16,5	27,0	28,5
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	30,0	24,0	24,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	39,3	38,7	40,0
	Итого по разделу 1	85,8	89,7	92,5
2	Комфортность условий предоставления услуг, баллы			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	50,0	42,5	35,0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	48,8	43,3	49,8
	Итого по разделу 2	98,8	85,8	84,8
3	Доступность услуг для инвалидов, баллы			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	9,6	9,3	21,3
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	24,0	32,0	24,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	12,9	8,9	17,7
	Итого по разделу 3	46,5	50,2	63,0

№	Параметры / показатели	Новочеркасский музей истории донского казачества	Ростовский областной музей краеведения	Ростовский областной музей изобразительных искусств
4	Доброжелательность, вежливость работников организации, баллы			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	39,7	39,5	40,0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	39,8	39,8	40,0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	19,9	20,0	20,0
	Итого по разделу 4	99,4	99,3	100,0
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг, баллы			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	29,0	27,1	30,0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	19,7	20,0	20,0
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	49,6	49,9	50,0
	Итого по разделу 5	98,3	97,0	100,0
	Итого по разделам 1-5 (интегральный показатель)	428,8	422,0	440,3
	Показатель оценки качества по организации (в среднем по разделам 1-5)	85,8	84,4	88,1

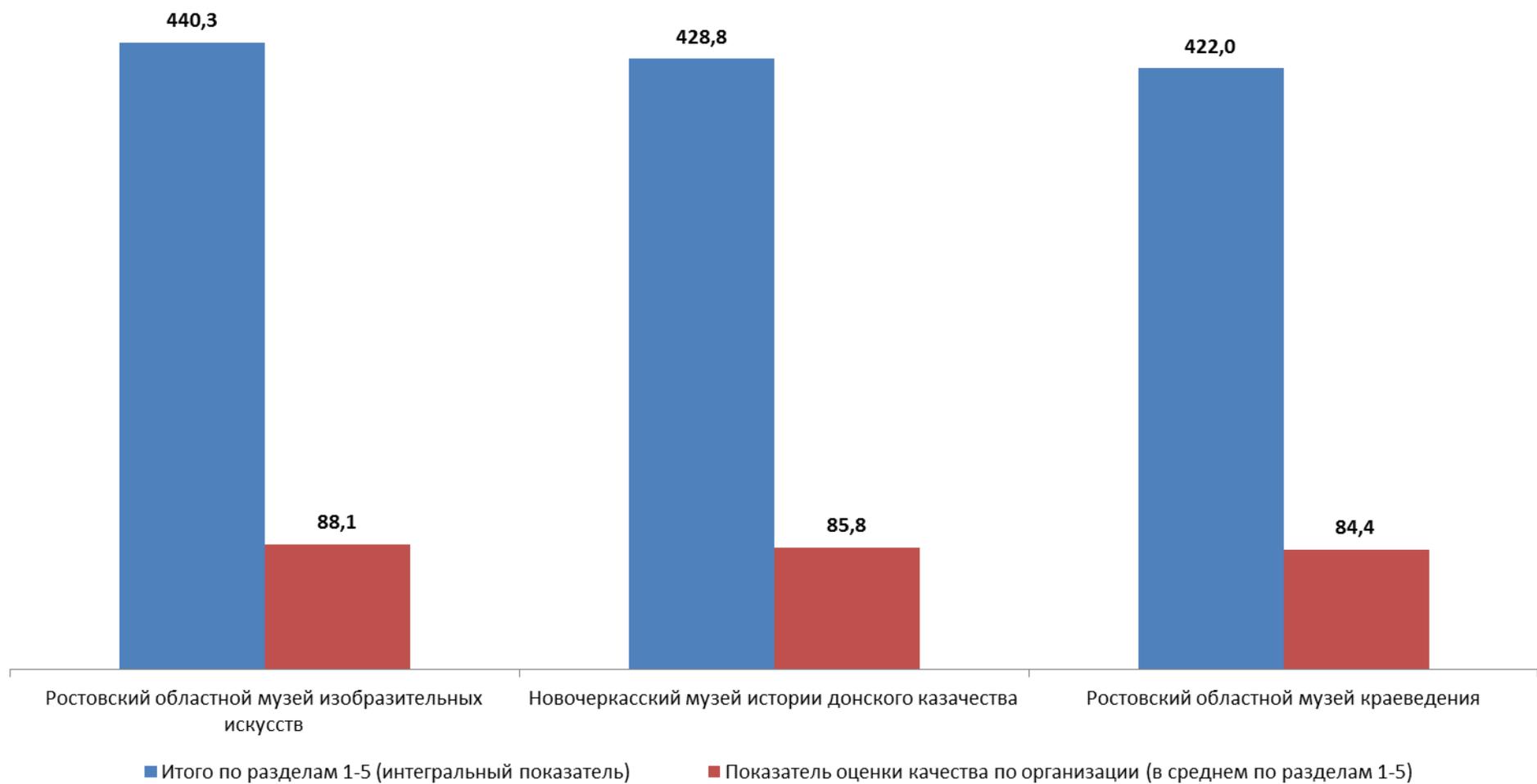


Рисунок 8.3 – Средние значения оценки параметров, характеризующих качество условий оказания услуг организациями культуры Ростовской области (группа «Музеи»), баллы

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 – Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:		
	- на информационных стендах в помещении организации;	Баллы (от 0 до 5) Значимость показателя – 30%	Мониторинг размещения информации на информационных стендах в помещении организации.
	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	Баллы (от 0 до 95) Значимость показателя – 30%	Мониторинг сайта организации, непосредственное определение наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются по значимости информационных объектов (требований), приведенной в Приложении 2.

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
1.2	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - форма для подачи электронного обращения / жалобы / предложения; - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - электронный сервис - получение консультации по оказываемым услугам и пр.; - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). 	<p>Баллы (от 0 до 100) Значимость показателя – 30%</p>	<p>Мониторинг сайта организации, непосредственное определение наличия и функционирования на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Баллы выставляются по значимости информационных объектов (требований), приведенной в Приложении 2.</p>
1.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>Баллы (от 0 до 100) Значимость показателя – 40%</p>	<p>Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. При расчете доли удовлетворенных потребителей данные усредняются по каждой ОК. Доля удовлетворенных потребителей переводится в баллы из расчета 1%=1 балл.</p>

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
2 *	Комфортность условий предоставления услуг		
2.1	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.). 	<p>Баллы (от 0 до 100) Значимость показателя – 50%</p>	<p>Мониторинг обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг. Баллы выставляются по значимости требований, приведенной в Приложении 3.</p>
2.2	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры	
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<p>Баллы (от 0 до 100) Значимость показателя – 50%</p>	<p>Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. При расчете доли удовлетворенных потребителей данные усредняются по каждой ОК. Доля удовлетворенных потребителей переводится в баллы из расчета 1%=1 балл.</p>

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
3	Доступность услуг для инвалидов		
3.1 **	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 	<p>Баллы (от 0 до 100) Значимость показателя – 30%</p>	<p>Мониторинг оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Баллы выставляются по значимости требований, приведенной в Приложении 4.</p>

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	<p>Баллы (от 0 до 100) Значимость показателя – 40%</p>	<p>Мониторинг обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Баллы выставляются по значимости требований, приведенной в Приложении 4.</p>
3.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>	<p>Баллы (от 0 до 100) Значимость показателя – 30%</p>	<p>Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. При расчете доли удовлетворенных потребителей данные усредняются по каждой ОК. Доля удовлетворенных потребителей переводится в баллы из расчета 1%=1 балл.</p>

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
4 *	Доброжелательность, вежливость работников организации		
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Баллы (от 0 до 100) Значимость показателя – 40%	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. При расчете доли удовлетворенных потребителей данные усредняются по каждой ОК. Доля удовлетворенных потребителей переводится в баллы из расчета 1%=1 балл.
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Баллы (от 0 до 100) Значимость показателя – 40%	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. При расчете доли удовлетворенных потребителей данные усредняются по каждой ОК. Доля удовлетворенных потребителей переводится в баллы из расчета 1%=1 балл.
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Баллы (от 0 до 100) Значимость показателя – 20%	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. При расчете доли удовлетворенных потребителей данные усредняются по каждой ОК. Доля удовлетворенных потребителей переводится в баллы из расчета 1%=1 балл.

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
5 *	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Значимость показателя – 30%	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. При расчете доли удовлетворенных потребителей данные усредняются по каждой ОК. Доля удовлетворенных потребителей переводится в баллы из расчета 1%=1 балл.
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Значимость показателя – 20%	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. При расчете доли удовлетворенных потребителей данные усредняются по каждой ОК. Доля удовлетворенных потребителей переводится в баллы из расчета 1%=1 балл.
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Значимость показателя – 50%	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. При расчете доли удовлетворенных потребителей данные усредняются по каждой ОК. Доля удовлетворенных потребителей переводится в баллы из расчета 1%=1 балл.

Показатели приведены в соответствии с Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Примечания:

* Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

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

Приложение 2 – Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации об организации культуры

Пункт приказа N 955	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	- полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры;	5
		- почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда;	5
		- дата создания организации культуры;	5
		- сведения об учредителе (учредителях);	5
		- учредительные документы организации культуры (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	5
		- структура организации культуры (структура управления);	5
		- режим (график) работы организации культуры;	5
		- информация о руководителе организации культуры;	5
		- состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры;	5
		- перечень услуг, оказываемых организацией культуры;	5
		- дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры;	5
		- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;	5
		- цена оказываемых платных услуг;	5
		- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности (бюджетной смете) на текущий год;	5
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	5		
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	5		

		- информация о планируемых мероприятиях;	5
		- информация о государственном задании на текущий финансовый год;	5
		- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год.	5
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	- телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная);	10
		- адрес электронной почты;	10
		- форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;	20
		- раздел «Часто задаваемые вопросы»;	20
		- электронный сервис - получение консультации по оказываемым услугам и пр.;	20
		- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее.	20

Примечания:

1) Информационный объект – объект, расположенный на официальном сайте учреждения культуры, несущий информационную нагрузку, например: почтовый адрес, сведения об учредителе, перечень услуг.

2) Перечень информационных объектов составлен на основе Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. N 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».

Приложение 3 – Значимость требований для оценки обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг

Пункт приказа N 955	Наименование показателя	Наименование требования	Значимость, балл
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	15
		- наличие и понятность навигации внутри организации;	15
		- доступность питьевой воды;	15
		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений:	
		- чистота помещений;	5
		- наличие мыла;	5
		- воды;	5
		- туалетной бумаги.	5
		- соответствие требованиям санитарного состояния других помещений организации;	15
		- возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги:	
		- по телефону;	5
		- с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации;	10
		- при личном посещении.	5

Приложение 4 – Значимость требований для оценки доступности услуг для инвалидов

Пункт приказа N 955	Наименование показателя	Наименование требования	Значимость, балл
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	- оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами;	20
		- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	20
		- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	20
		- наличие сменных кресел-колясок;	20
		- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	20
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	20
		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	20
		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	20
		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	20
		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	20

**Приложение 5 – Значимость требований для оценки доступности услуг для инвалидов
(для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия)»**

Пункт приказа № 955	Наименование показателя	Наименование требования	Значимость, балл
3.1	Доступность объекта культурного наследия для инвалидов (требования)	3.1.1 При организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов обеспечено:	
		3.1.1.1.1 размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом;	1,5
		3.1.1.1.2 наличие рядом с главным входом указателя на специальные парковочные места;	1,5
		3.1.1.2 обозначение специальных парковочных мест соответствующей разметкой и / или знаками;	3
		3.1.1.3 создание системы управления или наблюдения для того, чтобы специальные парковочные места использовались только инвалидами;	3
		3.1.1.4 расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в здание;	4
		3.1.1.5 наличие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием);	3
		3.1.1.6 наличие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест;	3
		3.1.1.7 наличие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое);	3
		3.1.1.8 оборудование зоны посадки / высадки из транспорта рядом с главным входом.	3
		3.1.2 При планировании и организации пешеходных путей движения обеспечено:	
		3.1.2.1 наличие ориентиров, помогающих найти дорогу к организации культуры;	6
		3.1.2.2 наличие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения;	6
		3.1.2.3 наличие вокруг организации культуры пандусов / подъемных платформ;	7
		3.1.2.4 использование направляющих элементов с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения.	6
		3.1.3 При оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию обеспечено:	
		3.1.3.1 наличие перед входной дверью ровной площадки для инвалидов на креслах-колясках;	7

		3.1.3.2 совпадение направления пути подхода и расположения входной двери;	6
		3.1.3.3 наличие другого прохода в здание при установке на входе рамочных металлоискателей;	6
		3.1.3.4 удобство входного вестибюля для инвалида в кресле-коляске.	6
		3.1.4 При организации путей движения на объекте культурного наследия обеспечено:	
		3.1.4.1 отличие цвета поверхности пандуса от цвета покрытия пола;	8
		3.1.4.2 наличие и плотное закрепление на пандусах противоскользящего покрытия;	8
		3.1.4.3.1 отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени;	4
		3.1.4.3.2 поверхность ступеней выполнена из нескольких материалов.	5
3.2	Обеспечение организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	в	
		- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	20
		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	20
		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	20
		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	20
		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	20