

Министерство культуры Свердловской области

Отчет о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями культуры Свердловской области в 2018г.

г.Екатеринбург

## Оглавление

Общие положения .....	5
Описание методики и инструментария проведения социологического мониторинга оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Свердловской области .....	10
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания в целом.....	24
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (1): «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» .....	27
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (1.1): «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».....	30
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по параметру показателя (1.1.1): «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».....	33
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по параметру показателя (1.1.2): «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» .....	35
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по параметру показателя (1.2) «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» .....	39
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (1.3) «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».....	41
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по параметру показателя (1.3.1) «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о	

деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы» .....	44
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по параметру показателя (1.3.2) «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет» .....	46
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (2) «Комфортность условий предоставления услуг».....	48
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (2.3): «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» .....	51
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (3) «Доступность услуг для инвалидов».....	53
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (3.1) «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов».....	56
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (3.2) «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» .....	58
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (3.3) «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» .....	61
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (4): «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» .....	63
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (4.1): «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ....	65
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (4.2): «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы».....	67

Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (4.3): «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия».	69
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (5) «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	71
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (5.1) «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)»	74
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (5.2) «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг».	77
Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (5.3) «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы»	79
Рейтинг организаций по количеству анкет, заполненных получателями услуг.	81
Основные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Свердловской области	83
Динамика изменения показателей удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг организациями культуры Свердловской области по сравнению с 2017г.	90
Выводы и предложения	93

## Общие положения

Цель - выявление степени удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания, выявление проблем, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг, обобщение результатов проведенных опросов граждан и определение фактических значений показателей независимой оценки, выявление влияния исследуемых показателей на удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания, возможность сравнения удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания в разрезе субъектов Российской Федерации, отраслей социальной сферы, организационно-правовых форм и типов организаций (учреждений), предоставляющих услуги, определение недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями (по каждому критерию) и подготовка предложений по повышению качества условий оказания услуг и устранению выявленных проблем (по каждому критерию и в целом по каждой организации).

Независимая оценка качества условия оказания услуг организациями культуры Свердловской области проводилась в соответствие со следующими нормативно-правовыми актами:

- **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599** «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»,
- **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277** «Об утверждении требований к содержанию и форме представления 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» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 08.05.2015, № 37187),
- **Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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 Министерстве юстиции Российской Федерации 11.11.2018, № 52409).

Общее количество собранных и обработанных анкет составило 356 030 штук. Рейтинг организаций, построенный по количеству собранных анкет в оцениваемой организации, представлен в Приложении 1.

Оценивались 1703 учреждения (281 организация) культуры Свердловской области. Списки учреждений и организаций, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в сфере культуры, представлены в Приложениях 2 и 3 соответственно.

По результатам анкетирования был произведен расчет всех показателей и критериев, определенных Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»:

- Критерий 1 ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ:
  - Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.
    - Параметр показателя 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.
    - Параметр показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.
  - Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.
  - Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».
    - Параметр показателя 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной

сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы

- Параметр показателя 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

- Критерий 2 КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ:

- Показатель 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).
- Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

- Критерий 3 ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

- Показатель 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.
- Показатель 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
- Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

- Критерий 4 ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

- Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.
- Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.
- Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

- Критерий 5 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы).
- Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.
- Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

Все значения показателей и критериев, рассчитанные по учреждениям (сетевым единицам) культуры Свердловской области представлены в Приложениях 4 – 26.

Значения показателей и критериев, рассчитанных по организациям (юридическим лицам) культуры Свердловской области представлены в виде рейтингов в Приложениях 27 - 49.

Также в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н рассчитаны итоговые показатели:

- Показатель оценки качества по организации.
- Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации.
- Показатель оценки качества по муниципальному образованию.

Общий интегральный рейтинг организаций культуры Свердловской области, проходивших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2018г., построенный по значениям показателя оценка качества, представлен в Приложении 3.

Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составил 84,50.

Рейтинг муниципальных образований Свердловской области, построенный по средним значениям итогового показателя оценки качества организаций каждого муниципального образования, представлен в Приложении 50. Все значения показателей и критериев, рассчитанные по муниципальным образованиям Свердловской области представлены в Приложениях 51 – 73.

Также была произведена оценка динамики изменений показателей удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг организациями культуры Свердловской области по сравнению с 2017г. Рейтинги организаций и муниципальных образований, построенные по значениям изменений показателей и критериев от большего к меньшему, представлены в Приложениях 74 – 84 и Приложениях 85 – 95 соответственно.

Рейтинги организаций культуры Свердловской области, сформированные по результатам оценки качества условий оказания услуг, позволяют разместить и показать организации в

определенной последовательности в зависимости от оценок, полученных по различным показателям их деятельности. Это дает возможность создать информационные условия для повышения качества услуг через объективное сравнение организаций по наиболее значимым направлениям деятельности. Рейтинг позволяет определить основные требования (характеристики) качества услуг, значимые в сфере культуры, акцентировать на них внимание; мотивирует на достижение значимых показателей и повышение уровня качества услуг в целом. Значимым в данном случае является не определение лучших и худших организаций, а привлечение внимания к проблемам уровня и качества оказания предоставляемых услуг, создания необходимых условий для осуществления эффективной деятельности организаций в сфере культуры.

## **Описание методики и инструментария проведения социологического мониторинга оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Свердловской области**

### **Этапы проведения работ:**

- 1) сбор данных,
- 2) обработка и обобщение данных;
- 3) расчет показателей по имеющимся данным в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 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» для оцениваемых организаций;
- 4) формирование общего интегрального рейтинга организаций культуры Свердловской области, проходивших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2018 году;
- 5) формирование частных рейтингов организаций культуры Свердловской области, проходивших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2018 году: по каждому критерию, по каждому показателю, по муниципальным образованиям Свердловской области;
- 6) формирование рекомендаций и предложений организациям культуры Свердловской области, проходивших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2018 году;
- 7) анализ динамики изменения показателей удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг организациями культуры Свердловской области по сравнению с 2017г.;
- 8) создание отчета.

### **Сбор данных осуществлялся следующим образом:**

- 1) сбор мнений получателей услуг (электронное анкетирование на официальных сайтах учреждений, организаций, органов местного самоуправления муниципальных образований Свердловской области, Министерства культуры Свердловской области; а также бумажное анкетирование с последующим внесением данных в АИС «Система мониторинга и оценка качества»),

- 2) оценка индикаторов параметров на местах для расчета фактических значений показателей (оценка информационных стендов в помещениях организаций; количество комфортных условий; наличие оборудования помещений и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими; параметры доступности объектов культурного наследия для инвалидов),
- 3) оценка официальных сайтов организаций.

Для сбора и обработки данных использовалась Автоматизированная информационная система «Система мониторинга и оценки качества» (далее Система), которая позволила оценивать каждое учреждение (структурное подразделение) по отдельности и затем объединить данные для расчета показателей и критериев для организаций (юридических лиц) в целом в соответствии с требованием нормативных правовых актов.

Для всех оцениваемых учреждений был создан функционал для интеграции с Системой – сформирован специальный код для вставки на сайт, разослано письмо с инструкцией о том, каким образом его нужно разместить, осуществлялась техническая поддержка по вопросам подключения по телефону и электронной почте. В результате размещения данного кода на сайтах учреждений появлялось приглашение для посетителей сайта оценить данное учреждение культуры, и при переходе по нему открывалась специально созданная страница, на которой отображалась анкета для оценки данной организации. Те организации, у которых были проблемы со вставкой кода на сайт, использовали ссылку на внешний сайт [мксо.оценкакачествауслуг.рф](http://мксо.оценкакачествауслуг.рф) или прямую ссылку на страницу с анкетой по своей организации. На сайте Министерства культуры Свердловской области был размещен виджет Системы, позволяющий выбрать любое учреждение и заполнить анкету по нему.

В случае отсутствия технической возможности разместить анкету в открытом доступе, использовались бумажные анкеты, данные из которых заносятся в Систему.

Для оценки сайтов и индикаторов параметров на местах для расчета фактических значений показателей в АИС «Система мониторинга и оценка качества» были созданы закрытые анкеты, которые заполнялись экспертами.

Оцениваемые показатели и критерии определены Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». Также в нем регламентирован особый порядок расчетов для учреждений, являющихся объектами культурного наследия, и организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, что учитывалось при расчетах. Список

организаций, размещающихся в объектах культурного наследия, представлен в Приложении 96. Список организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, представлен в Приложении 97.

Основной расчет производился в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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 Министерстве юстиции Российской Федерации 11.11.2018, № 52409) и Методическими рекомендациями к нему.

### Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Показатели оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Формула для расчета показателя
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций	1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами ( <b>И<sub>стенд</sub></b> ): - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы – 0 баллов, - объем информации ( <i>количество материалов/единиц информации</i> ), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - 0-100 баллов	$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100$ <p>где  <b>I<sub>стенд</sub></b> - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации;  <b>I<sub>сайт</sub></b> - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);  <b>I<sub>норм</sub></b> - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой установлено для сферы культуры нормативным правовым актом статья 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» приказ Минкультуры России от 20.02.2015 №277 и составляет 17 единиц информации.</p> <p>Максимальное значение 100 баллов.</p>
	1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами ( <b>И<sub>сайт</sub></b> ):	

<p>социальной сферы)</p>	<p>- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте – 0 баллов, - объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами 0-100 баллов</p>	<p>Значимость показателя 0,3.</p>
<p>1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий</p>	<p>1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия. Расчет показателя: - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия – 0 баллов, - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) (Сдист) - по 30 баллов за каждый способ (Тдист) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия - 100 баллов</p>	<p><math>P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}</math> где Т<sub>дист</sub> – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); С<sub>дист</sub> – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов. Максимальное значение 100 баллов. Значимость показателя 0,3.</p>

оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ( <b>Идист</b> )		
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ( <b>П<sup>откр</sup><sub>уд</sub></b> ) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ( <b>Ч<sub>общ</sub></b> )).	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сфер:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (<b>У<sub>стенд</sub></b>) - 0-100 баллов</li> </ul> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (<b>У<sub>сайт</sub></b>) - 0-100 баллов</li> </ul>	$P_{уд}^{откр} = \left( \frac{U_{стенд} + U_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100,$ <p>где:</p> <p><b>U<sub>стенд</sub></b> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;</p> <p><b>U<sub>сайт</sub></b> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;</p> <p><b>Ч<sub>общ</sub></b> - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Максимальное значение 100 баллов. Значимость показателя 0,4.</p>

Формула расчета критерия:

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

Максимальное значение критерия – 100 баллов.

## Критерий 2 КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Показатели оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Формула для расчета показателя
<p>2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) (<b>П<sub>комф.усл</sub></b>)</p>	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);</li> <li>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.</li> </ul> <p>- отсутствуют комфортные условия – 0 баллов</p> <p>- количество комфортных условий для предоставления услуг (<i>от одного до четырех включительно</i>) (<b>С<sub>комф.</sub></b>) – 20 баллов за каждое условие</p> <p>- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг – 100 баллов.</p>	<p><b>П<sub>комф.усл</sub> = Т<sub>комф</sub> × С<sub>комф</sub>,</b> где:</p> <p><b>Т<sub>комф</sub></b> – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)</p> <p><b>С<sub>комф</sub></b> – количество комфортных условий предоставления услуг.</p> <p>Максимальное значение 100 баллов. Значимость показателя 0,3.</p>

2.2 Время ожидания предоставления услуги – данный показатель не применяется для оценки организаций культуры.		
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $\Pi^{комф}_{уд}$ )	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ( $У^{комф}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ( $Ч_{общ}$ ) - 0-100 баллов	$\Pi^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100$ <p>где  <math>У^{комф}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;  <math>Ч_{общ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Максимальное значение 100 баллов.  Значимость показателя 0,3.</p>

В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, оценка по данному критерию не производится. При расчете итоговой оценки по организации для данных организаций критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).

Формула:  $K2 = (K1 + K3) / 2$

Формула расчета критерия:

$$K^2 = (0,3 \times \Pi_{комф.усл} + 0,4 \times (\Pi_{комф.усл} + \Pi^{комф}_{уд}) / 2 + 0,3 \times \Pi^{комф}_{уд})$$

Максимальное значение критерия – 100 баллов.

### Критерий 3 - ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Показатели оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Формула для расчета показателя
3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными	$\Pi^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост},$ <p>где:  <math>T^{орг}_{дост}</math> – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);  <math>C^{орг}_{дост}</math> – количество условий</p>

<p>входных групп пандусами (подъемными платформами);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. (<math>P_{\text{орг дост}}</math>).</li> </ul>	<p>платформами);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы:</li> <li>- отсутствуют условия доступности для инвалидов</li> <li>- 0 баллов</li> <li>- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) (<math>C_{\text{орг дост}}</math>) - по 20 баллов за каждое условие (<math>T_{\text{орг дост}}</math>)</li> <li>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов - 100 баллов.</li> </ul>	<p>доступности организации для инвалидов.</p> <p>Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. Для таких организаций применяются параметры, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 №2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиций Российской Федерации 10 декабря 2015г., регистрационный номер 40073). Перечень данных параметров представлен в Приложении 98.</p> <p>Максимальное значение 100 баллов. Значимость показателя 0,3.</p>
<p>3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг</li> </ul>	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет»</li> </ul>	<p><math>P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}}</math>, где: <math>T_{\text{услуг дост}}</math> – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); <math>C_{\text{услуг дост}}</math> – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>Максимальное значение 100 баллов. Значимость показателя 0,4.</p>

<p>сурдопереводчика (тифлосурдопереводчик а);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. (<math>\Pi^{услуг}_{дост}</math>)</li> </ul>	<p>для инвалидов по зрению;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> <li>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - 0 баллов</li> <li>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (<math>C^{орг}_{дост}</math>) - по 20 баллов за каждое условие (<math>T^{орг}_{дост}</math>)</li> <li>- наличие пяти и более условий доступности - 100 баллов</li> </ul>	
<p>3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). (<math>\Pi^{дост}_{уд}</math>)</p>	<p>3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (<math>У^{дост}</math>), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (<math>Ч_{инв}</math>) - 0-100 баллов.</li> </ul>	$\Pi^{дост}_{уд} = \left( \frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100$ <p>где</p> <p><math>У^{дост}</math> - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;</p> <p><math>Ч_{инв}</math> - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p> <p>Максимальное значение 100 баллов.</p> <p>Значимость показателя 0,3.</p>

Формула расчета критерия:

$$K^3 = (0,3 \times \Pi^{орг}_{дост} + 0,4 \times \Pi^{услуг}_{дост} + 0,3 \times \Pi^{дост}_{уд})$$

Максимальное значение критерия – 100 баллов.

#### Критерий 4 - ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Показатели оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Формула для расчета показателя
<p>4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (<math>P_{\text{перв.конт уд}}</math>)</p>	<p>4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы: - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (<math>U_{\text{перв.конт}}</math>), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (<math>Ч_{\text{общ}}</math>) - 0-100 баллов</p>	<p><math>P_{\text{перв.конт уд}} = \left( \frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100</math>,</p> <p>где  <math>U_{\text{перв.конт}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Максимальное значение 100 баллов.            Значимость показателя 0,4.</p>
<p>4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (<math>P_{\text{оказ.услуг уд}}</math>)</p>	<p>4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы: - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (<math>U_{\text{оказ.услуг}}</math>), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших</p>	<p><math>P_{\text{оказ.услуг уд}} = \left( \frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100</math>,</p> <p>где  <math>U_{\text{оказ.услуг}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;  <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Максимальное значение 100 баллов.            Значимость показателя 0,4.</p>

	на соответствующий вопрос анкеты ( $\mathbf{Ч_{общ}}$ ) - 0-100 баллов	
4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $\mathbf{П^{вежл.дист}_{уд}}$ )	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.): - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ( $\mathbf{У^{вежл.дист}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $\mathbf{Ч_{общ}}$ ) - 0-100 баллов.	$\mathbf{П^{вежл.дист}_{уд}} = \left( \frac{\mathbf{У^{вежл.дист}}}{\mathbf{Ч_{общ}}} \right) \times 100$ <p>где  <math>\mathbf{У^{вежл.дист}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  <math>\mathbf{Ч_{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Максимальное значение 100 баллов.  Значимость показателя 0,2.</p>

В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, оценка по данному критерию не производится.

При расчете итоговой оценки по организации для данных организаций критерий (4) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).

Формула:  $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$

Формула расчета критерия:

$$K^4 = (0,4 \times \mathbf{П^{перв.конт}_{уд}} + 0,4 \times \mathbf{П^{оказ.услуг}_{уд}} + 0,2 \times \mathbf{П^{вежл.дист}_{уд}})$$

Максимальное значение критерия – 100 баллов.

#### **Критерий 5 - УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Показатели оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Формула для расчета показателя
5.1 Доля получателей услуг, которые готовы	5.1.1. Готовность получателей услуг	$\mathbf{П^{реком}} = \left( \frac{\mathbf{У^{реком}}}{\mathbf{Ч_{общ}}} \right) \times 100$

<p>рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). <b>(<math>P_{\text{реком}}</math>)</b></p>	<p>рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым: - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (<math>Y_{\text{реком}}</math>), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (<math>Ч_{\text{общ}}</math>) - 0-100 баллов.</p>	<p>где <math>Y_{\text{реком}}</math> - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.  Максимальное значение 100 баллов. Значимость показателя 0,3.</p>
<p>5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями* предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). <b>(<math>P_{\text{орг.усл.уд.}}</math>)</b>. * - в соответствие с ведомственными нормативными актами об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности, параметром оценки организационных условий в сфере культуры является</p>	<p>5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (<math>Y_{\text{орг.усл.}}</math>), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты (<math>Ч_{\text{общ}}</math>) - 0-100 баллов</p>	<p><math display="block">P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл.}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100</math> где <math>Y_{\text{орг.усл.}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.  Максимальное значение 100 баллов. Значимость показателя 0,2.</p>

график работы организации.		
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (П <sub>уд</sub> )	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы: - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (Y <sub>уд</sub> ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч <sub>общ</sub> ) - 0-100 баллов.	$P_{уд} = \left( \frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100$ <p>где Y<sub>уд</sub> - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; Ч<sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Максимальное значение 100 баллов. Значимость показателя 0,2.</p>

В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, оценка по данному критерию не производится. При расчете итоговой оценки по организации для данных организаций критерий (5) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).

Формула:  $K5 = (K1 + K3) / 2$

Формула для расчета критерия:

$K5 = (0,3 \times \text{Преком} + 0,2 \times \text{Порг.услуг} + 0,5 \times \text{Пуд})$

Максимальное значение критерия - 100.

#### Расчет итоговых показателей.

**Показатель оценки качества по организации социальной сферы**, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5,$$

где:

S<sub>n</sub> – показатель оценки качества n-ой организации;

K<sub>n</sub><sup>m</sup> – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации.

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

**Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации** рассчитывается по формуле:

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou},$$

где:

$S_n^{ou}$  – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

$S_n^{ou}$  – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

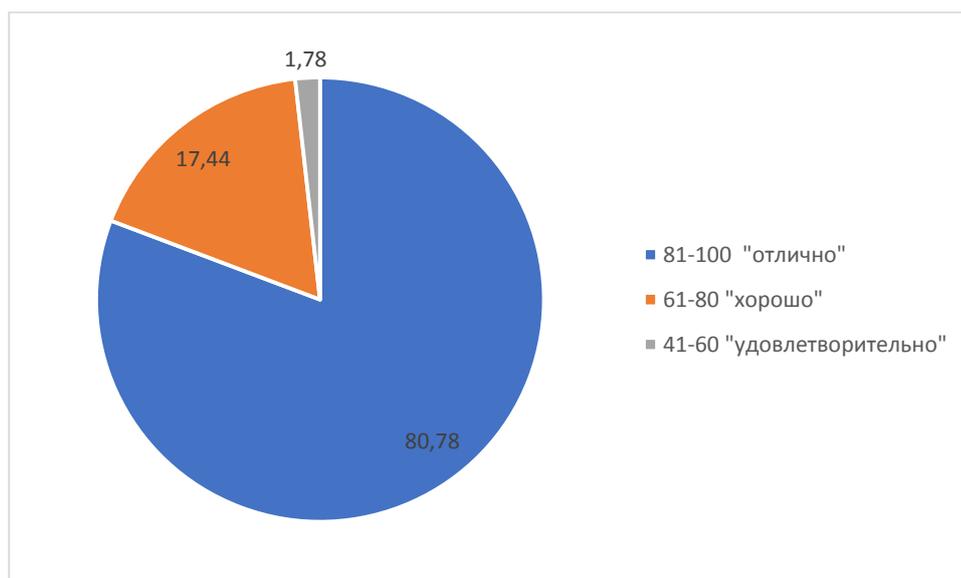
$N^{ou}$  – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов.

**Показатель оценки качества по муниципальному образованию** рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации).

## Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания в целом.

По совокупности собранных данных 227 организаций (80,78 %) по интегральному рейтингу оценены на «отлично», 49 организаций (17,44 %) – на «хорошо», 5 организаций (1,78 %) – «удовлетворительно». Обобщая полученные данные, можно утверждать, что в целом все организации культуры Свердловской области получили в ходе независимой оценки их деятельности положительные оценки.



В Приложении 3 приведен интегральный рейтинг организаций, в отношении которых производилась оценка. Размещение организаций осуществляется по принципу «от наибольшего к наименьшему».

Примеры организаций с высокой степенью удовлетворенности граждан образуют список «ТОП-10», сформированный из индивидуальных значений интегрального показателя, принимающего наибольшее значение. Список организаций, входящих в «ТОП-10» по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания в целом приведен в ниже расположенной Таблице.

Таблица 1.

ТОП-10 организаций культуры Свердловской области с высокой степенью удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания в целом.

Учреждение	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»	6621009470	Невьянск г.	97,89	1
Городской дворец молодежи	6623068897	Нижний Тагил г.	95,92	2
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная	6671128296	Екатеринбург г.	95,86	3

библиотека для слепых»				
Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс»	6617018217	Краснотурьинск г.	95,75	4
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»	6611003655	Ирбит г.	95,72	5
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный театр эстрады»	6660003552	Екатеринбург г.	95,62	6
Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»	6617001284	Краснотурьинск г.	94,96	7
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»	6662062730	Екатеринбург г.	94,35	8
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотека Малышевского городского округа» Поселковая библиотека	6603025422	Малышева р.п.	94,19	9
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Октябрьский сельский Дом культуры им. П.Г.Зуева»	6652025190	Октябрьский п.	94,01	10

Примеры организаций с низкой степенью удовлетворенности граждан, получившие наименьшие значения показателя оценки качества, представлены в таблице 2.

Таблица 2

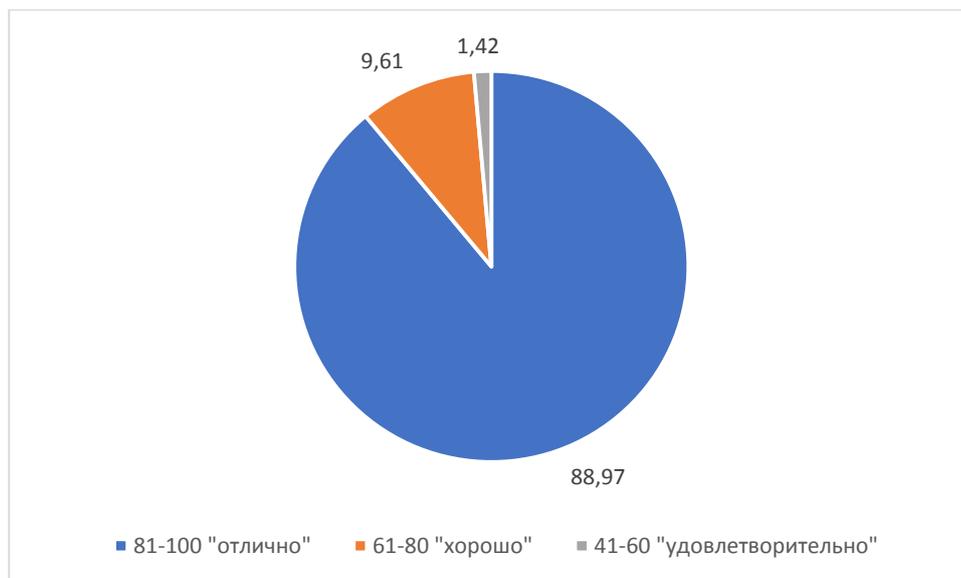
Организации культуры Свердловской области с низкой степенью удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания в целом.

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор»	6633012406	Сухой Лог г.	48,55	1
Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы «Вариант»	6625006896	Первоуральск г.	54,81	2
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ирбитский муниципальный драматический театр имени А.Н. Островского»	6611001601	Ирбит г.	56,05	3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры дворец культуры "Свободный"	6607014206	Свободный р.п.	56,34	4
Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	6646013020	Кленовское с.	59,01	5
Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы имени А.П. Чехова	6632002211	Серов г.	61,72	6
Муниципальное автономное учреждение культуры «Нижнетагильская филармония»	6623017300	Нижний Тагил г.	62,36	7
Муниципальное казенное учреждение «Северный Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	6613007655	Кочневское с.	65,30	8
Муниципальное автономное учреждение культуры «Театр драмы города Каменска-	6666004489	Каменск-Уральский г.	68,13	9

Уральского»				
Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»	6646013037	Кленовское с.	68,68	10

## Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (1): «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

В приложении 11 представлен рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы». Данный рейтинг показывает, что 250 организаций (88,97 %) оценены на «отлично», 27 организаций (9,61 %) – на «хорошо», 4 организации (1,42 %) – «удовлетворительно».



Пример организаций с высокой степенью удовлетворенности граждан открытостью и доступностью информации, набравших наибольшее значение по данному критерию, приведен в ниже расположенной Таблице 3:

Таблица 3.

### ТОП-10 организаций культуры Свердловской области по критерию (1) «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа «Центр культуры и кино «Родина»	6602009555	Буланаш п.	99,11	1
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов»	6611010324	Ирбит г.	99,04	2
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	6627013602	Ревда г.	98,83	3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинский	6617002200	Краснотурьинск г.	98,75	4

краеведческий музей»				
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская государственная детская филармония»	6661005231	Екатеринбург г.	98,34	5
Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинская Централизованная библиотечная система»	6617017693	Карпинск г.	98,21	6
Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс»	6617018217	Краснотурьинск г.	98,00	7
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»	6621009470	Невьянск г.	97,98	8
Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Радуга-центр»	6604016269	Березовский г.	97,96	9
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная клубная система»	6617025479	Краснотурьинск г.	97,87	10

Пример организаций с низкой степенью удовлетворенности граждан открытостью и доступностью информации, набравших наименьшие значения по данному критерию, приведен в ниже расположенной Таблице 4.

Таблица 4.

Организации культуры Свердловской области, набравшие наименьшие значения по критерию

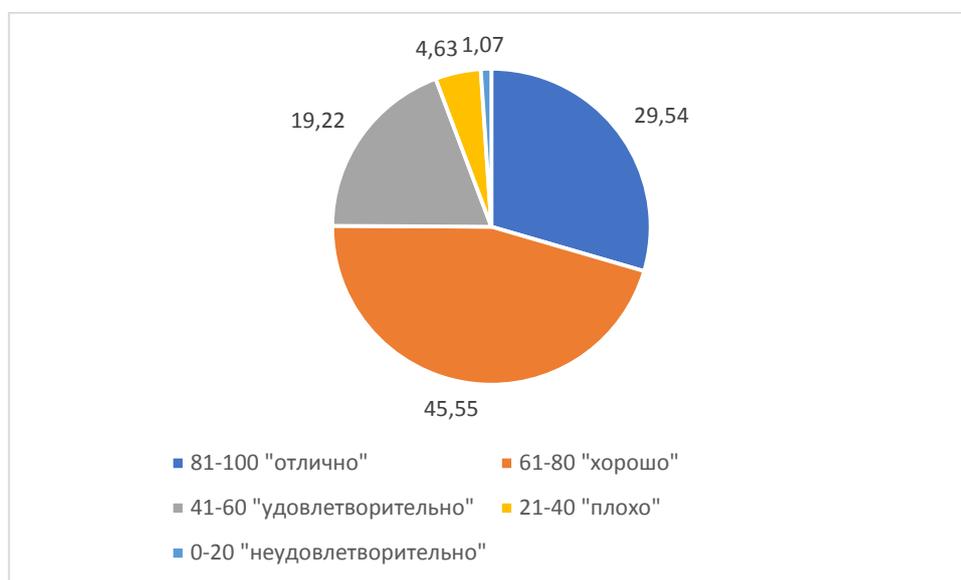
(1) «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	6646013020	Кленовское с.	46,37	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор»	6633012406	Сухой Лог г.	49,10	2
Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»	6646013037	Кленовское с.	49,89	3
Муниципальное казенное учреждение культуры «Сысертский организационно-методический центр»	6652030256	Сысерть г.	60,68	4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр по культуре, народному творчеству и библиотечному обслуживанию»	6645002843	Приданниково д.	67,18	5
Муниципальное казенное учреждение культуры «Озерская сельская библиотека»	6634011349	Озерки д.	69,16	6

Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговое объединение»	6633010913	Сухой Лог г.	69,37	7
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» администрации городского округа Среднеуральск	6606037810	Среднеуральск г.	70,73	8
Муниципальное учреждение "Городской Дворец культуры им.В.И.Ленина"	6622002011	Нижняя Салда г.	71,45	9
Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинский городской Дворец культуры»	6617017710	Карпинск г.	73,05	10

**Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (1.1): «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»**

Согласно полученным данным 83 организации (29,54 %) оценены на «отлично», 128 организаций (45,55 %) – на «хорошо», 54 организации (19,22 %) – «удовлетворительно», 13 организаций (4,63%) – «плохо» и 3 организации (1,07%) – «неудовлетворительно». Обобщая данные, можно утверждать, что в целом все организации культуры Свердловской области получили в ходе независимой оценки их деятельности положительные оценки, за исключением 16 организаций.



Пример организаций, набравших наибольшее значение по показателю «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами», приведен в ниже расположенной Таблице:

Таблица 5.

Лучшие организации культуры Свердловской области по показателю (1.1): «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа	6602009555	Буланаш п.	97,06	1

«Центр культуры и кино «Родина»				
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов»	6611010324	Ирбит г.	97,06	1
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская государственная детская филармония»	6661005231	Екатеринбург г.	97,06	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	6627013602	Ревда г.	96,53	2
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинский краеведческий музей»	6617002200	Краснотурьинск г.	96,33	3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры» (Центр народного творчества)	6601004160	Алапаевск г.	94,12	4
Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Радуга-центр»	6604016269	Березовский г.	94,12	4
Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинская Централизованная библиотечная система»	6617017693	Карпинск г.	94,12	4
Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс»	6617018217	Краснотурьинск г.	94,12	4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная клубная система»	6617025479	Краснотурьинск г.	94,12	4
Муниципальное автономное учреждение «Центр культурного досуга»	6621008437	Верх-Нейвинский р.п.	94,12	4
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»	6621009470	Невьянск г.	94,12	4
Муниципальное учреждение культуры «Верхнесинячихинское клубное объединение» муниципального образования Алапаевское	6677000729	Верхняя Синячиха р.п.	94,12	4

Примеры организаций с низкой степенью удовлетворенности граждан, набравших наименьшие значения по данному показателю, приведены в ниже расположенной Таблице.

Таблица 6.

Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по показателю (1.1):

«Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
----------------------	-----	------------------	---------------------	-------

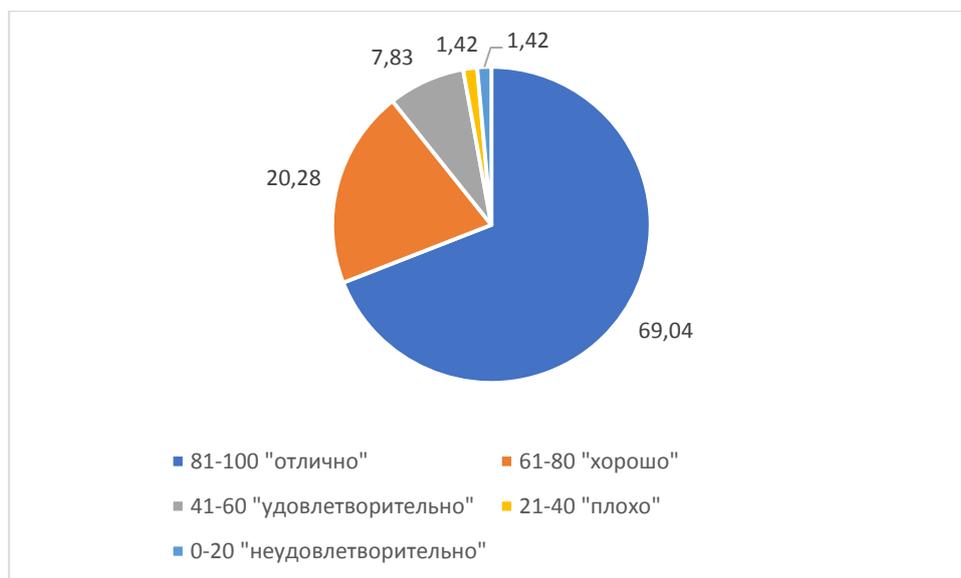
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор»	6633012406	Сухой Лог г.	2,94	1
Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	6646013020	Кленовское с.	8,53	1
Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»	6646013037	Кленовское с.	9,15	1
Муниципальное казенное учреждение «Комитет по делам молодежи и культуре» Дружининского городского поселения»	6646011590	Дружинино р.п.	28,82	2
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» администрации городского округа Среднеуральск	6606037810	Среднеуральск г.	32,35	3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курьинский Центр досуга и народного творчества»	6633010920	Курьи с.	32,35	4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Половинновский сельский культурно-спортивный комплекс»	6621016251	Половинный п.	35,29	4
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная культурно-досуговая сеть «Романтик»	6639015033	Курманка д.	35,29	4
Муниципальное казенное учреждение культуры «Озерская сельская библиотека»	6634011349	Озерки д.	35,30	4
Муниципальное казенное учреждение культуры «Озерский сельский Дом культуры»	6634011356	Озерки д.	36,77	4

В приложении 6 представлен полный рейтинг организаций по показателю (1.1): «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

**Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по параметру показателя (1.1.1): «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»**

В приложении 4 представлен полный рейтинг организаций по параметру показателя (1.1.1): «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

Согласно собранным данным 194 организации (88,97 %) оценены на «отлично», 57 организаций (20,28 %) – на «хорошо», 22 организации (7,83%) – «удовлетворительно», 4 организации (1,42%) – «плохо» и 4 организации (1,42 %) получили оценку «неудовлетворительно».



Список организаций, получивших максимально возможную оценку в 100 баллов, составил 75 организаций (26,69 %), что видно из рейтинга организаций по данному параметру показателя.

12 организаций, занявших последние места в этом рейтинге представлены в ниже расположенной Таблице:

Таблица 7.

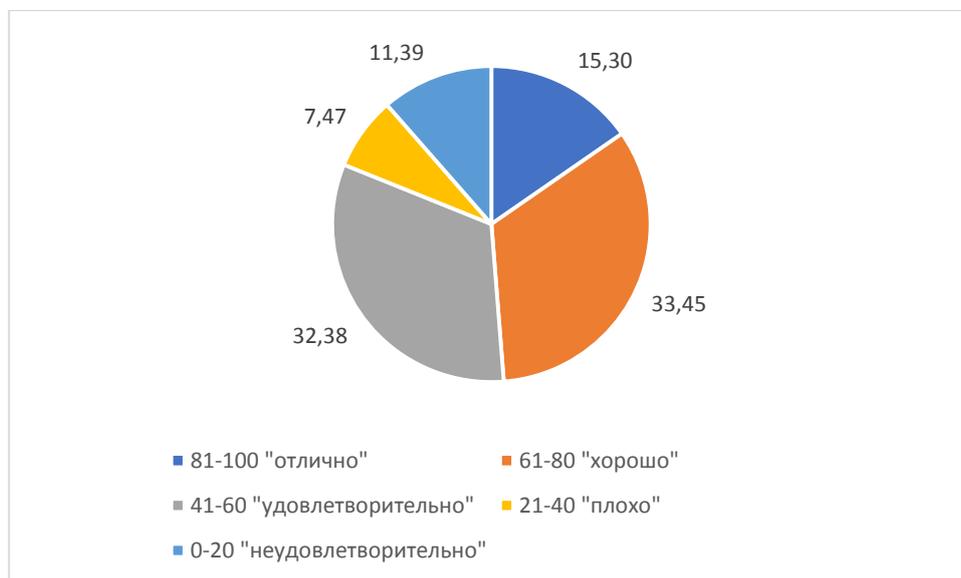
Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по параметру показателя (1.1.1): «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор»	6633012406	Сухой Лог г.	5,88	1
Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	6646013020	Кленовское с.	17,06	2
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Центр культуры и досуга»	6620010874	Верхняя Тура г.	17,65	3
Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»	6646013037	Кленовское с.	18,30	4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Вороний брод» поселка Белокаменного»	6603010803	Белокаменный п.	29,41	5
Муниципальное автономное учреждение культуры «Киноконцертный театр «Прогресс»	6603011772	Асбест г.	35,29	6
Музей памяти воинов-тагильчан, погибших в локальных войнах планеты	6623005664	Нижний Тагил г.	35,29	6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Белоярского городского округа «Белоярская центральная районная библиотека»	6639011751	Белоярский п.	39,91	7
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры поселка Зыряновский»	6601010043	Зыряновский п.	41,18	8
Заречное Муниципальное казённое учреждение «Краеведческий музей»	6609009427	Заречный г.	41,18	8
Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Созвездие»	6617020262	Полуночное п.	41,18	8
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Центр традиционной народной культуры Среднего Урала»	6671354270	Екатеринбург г.	41,18	8

**Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по параметру показателя (1.1.2): «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»**

Данный параметр показателя оценивался экспертами на основании информации, размещенной на сайтах организаций. У 21 организации (7,47%) во время мониторинга наблюдалось отсутствие представительства в сети Интернет в принципе – они получили 0 баллов по данному параметру показателя. Список этих организаций перечислен в нижней части рейтинга по параметру показателя (1.1.2): «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами», представленного в Приложении 5.

По совокупности собранных данных 43 организации (15,30 %) получили оценки «отлично», 94 организации (33,45 %) – «хорошо», 91 организация (32,38%) – «удовлетворительно», 21 организация (7,47 %) – «плохо», 32 организации (11,39 %) получили оценку «неудовлетворительно».



Список организаций, лучших по данному параметру показателя, состоит из 20 организаций (7,12%) и приведен в ниже расположенной Таблице:

Таблица 8.

Организации культуры Свердловской области, с наибольшими значениями по параметру показателя (1.1.2): «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы,

размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры» (Центр народного творчества)	6601004160	Алапаевск г.	100,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа «Центр культуры и кино «Родина»	6602009555	Буланаш п.	94,12	2
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов»	6611010324	Ирбит г.	94,12	2
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красноурьинский краеведческий музей»	6617002200	Красноурьинск г.	94,12	2
Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	6625040008	Первоуральск г.	94,12	2
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	6627013602	Ревда г.	94,12	2
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сысертский городской Центр досуга имени И.П.Романенко»	6652015064	Сысерть г.	94,12	2
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская государственная детская филармония»	6661005231	Екатеринбург г.	94,12	2
Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Радуга-центр»	6604016269	Березовский г.	88,24	3
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр Краснополянского сельского поселения»	6611012900	Краснополянское с.	88,24	3
Муниципальное автономное учреждение культуры «Досуговый комплекс «Современник» города Каменска-Уральского»	6612009674	Каменск-Уральский г.	88,24	3
Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинская Централизованная библиотечная система»	6617017693	Карпинск г.	88,24	3
Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Красноурьинск «Культурно-досуговый комплекс»	6617018217	Красноурьинск г.	88,24	3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Красноурьинск «Централизованная клубная система»	6617025479	Красноурьинск г.	88,24	3
Муниципальное автономное учреждение «Центр культурного досуга»	6621008437	Верх-Нейвинский р.п.	88,24	3

Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»	6621009470	Невьянск г.	88,24	3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Невьянского городского округа «Культурно-досуговый центр»	6621009568	Невьянск г.	88,24	3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кашинский центр досуга» Муниципальное образование: Сысертский городской округ	6652015120	Кашино с.	88,24	3
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный академический театр драмы»	6658013352	Екатеринбург г.	88,24	3
Муниципальное учреждение культуры «Верхнесинячихинское клубное объединение» муниципального образования Алапаевское	6677000729	Верхняя Синячиха р.п.	88,24	3

При отсутствии официального сайта, но наличии какой-либо информации об организации на сайтах органов местного самоуправления муниципальных образований, а также в группах этих организаций в социальных сетях, информация оценивалась экспертами на соответствие требованиям нормативных правовых актов.

Пример десяти организаций, набравших наименьшие значения по данному параметру показателя, приведены в Таблице 9.

Таблица 9.

Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по параметру показателя (1.1.2): «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

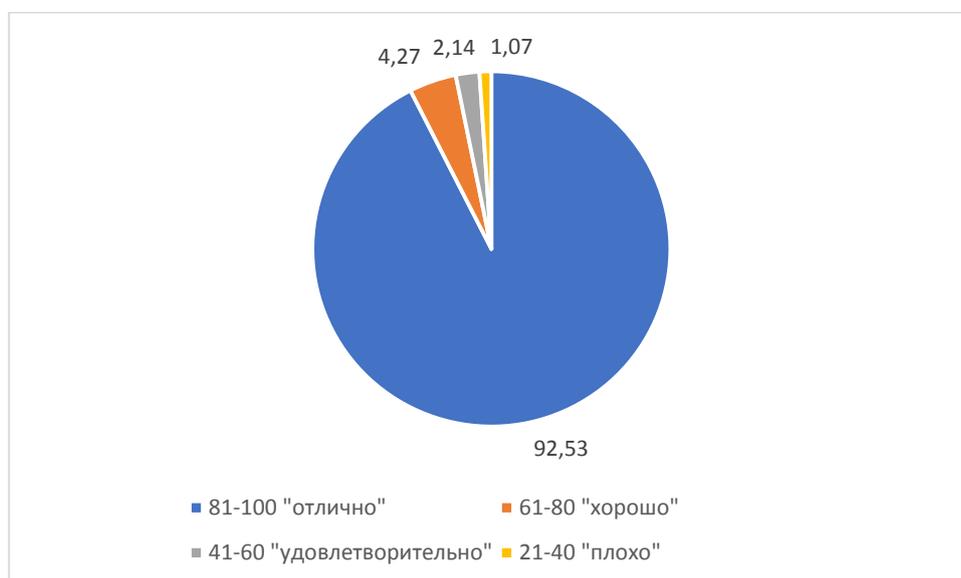
Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ницинский культурно-досуговый центр»	6651004775	Ницинское с.	3,36	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Слободо-Туринское культурно-досуговое объединение»	6651004743	Туринская Слобода с.	3,53	2
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Артинского городского округа»	6636006739	Арти п.	5,37	3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа «Централизованная клубная система»	6602007036	Артемовский г.	5,88	4
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная	6606037810	Среднеуральск г.	5,88	4

система» администрации городского округа Среднеуральск				
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	6607009823	Верхняя Салда г.	5,88	4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Историко-краеведческий музей»	6647004518	Лобва п.	5,88	4
Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Гаринского городского округа» (головное учреждение)	6680000077	Гари п.	8,47	5
Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека им. П.П.Бажова»	6630008360	Лесной г.	8,82	6
Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Металлург» (головное учреждение)	6606027650	Верхняя Пышма г.	14,71	7

## Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по параметру показателя (1.2) «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»

Данный параметр показателя оценивался экспертами и включал в себя не только проверку наличия дистанционных способов взаимодействия, но и проверку их функционирования.

На основании собранных данных 260 организаций (92,53 %) по данному показателю оценены на «отлично», 12 организаций (4,27 %) – на «хорошо», 6 организаций (2,14 %) – «удовлетворительно», 3 организации (1,07 %) имеют неудовлетворительные оценки по данному показателю.



В Приложении 7 приведен рейтинг организаций по показателю (1.2): «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».

Список лучших организаций состоит из 207 учреждений культуры (73,67%), получивших максимально возможную оценку в 100 баллов, и занимающих верхние строчки рейтинга.

10 организаций, набравших наименьшее количество баллов и занявших последние места в рейтинге указаны в Таблице, представленной ниже:

Таблица 10.

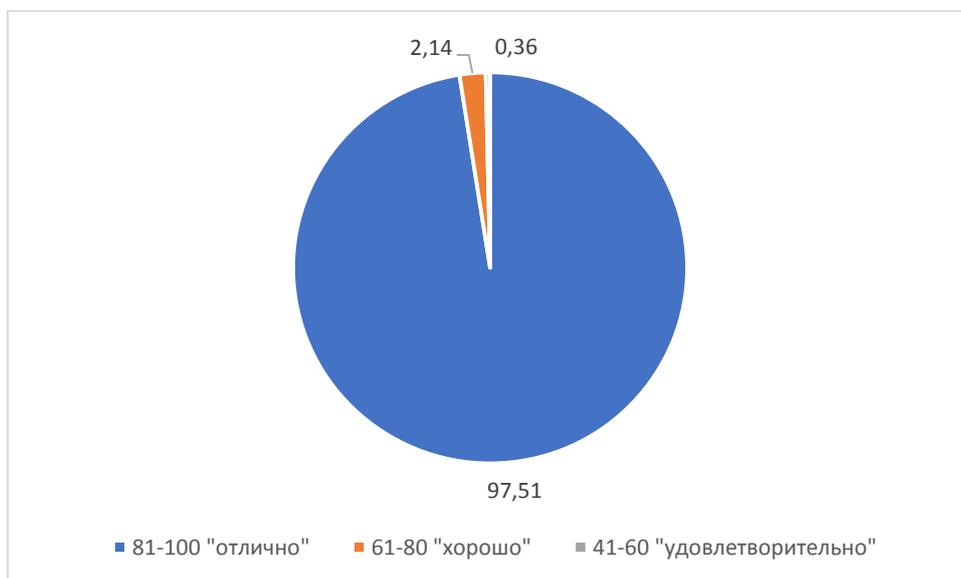
Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (1.2):

«Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор»	6633012406	Сухой Лог г.	30,00	1
Муниципальное казенное учреждение культуры «Сысертский организационно-методический центр»	6652030256	Сысерть г.	30,00	1
Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	6646013020	Кленовское с.	40,00	2
Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»	6646013037	Кленовское с.	41,11	3
Муниципальное учреждение культуры «Костинское клубное объединение» муниципального образования Алапаевское	6677000694	Костино с.	43,33	4
Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинский городской Дворец культуры»	6617017710	Карпинск г.	50,00	5
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговое объединение»	6633010913	Сухой Лог г.	52,22	6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр по культуре, народному творчеству и библиотечному обслуживанию»	6645002843	Приданниково д.	52,30	7
Муниципальное учреждение "Городской Дворец культуры им.В.И.Ленина"	6622002011	Нижняя Салда г.	53,33	8
МАУ "Дворец культуры "Металлург"	6620015110	Красноуральск г.	61,67	9

**Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (1.3) «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»»**

В результате опроса получателей услуг, выявлено, что в целом граждане удовлетворены количеством, полнотой и доступностью информацией об организациях: 274 организации (97,51%) получили оценку «отлично», 6 организаций (2,14%) – оценку «хорошо» и 1 организация (0,36 %) получила оценку «удовлетворительно».



Интегральный рейтинг организаций, в отношении которых производилась оценка, по данному показателю приведен в Приложении 10.

Список лучших организаций по показателю (1.3) «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»» состоит из 15 учреждений культуры получивших наивысшую оценку в 100 баллов и приведен в Таблице ниже:

Таблица 11.

ТОП-лучших организаций культуры Свердловской области по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (1.3) «Доля получателей

услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры поселка Западный»	6601009841	Западный п.	100,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры поселка Нейво-Шайтанский»	6601009880	Нейво-Шайтанский п.	100,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» МО город Алапаевск	6601009898	Алапаевск г.	100,00	1
Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей пос. Нейво-Шайтанский»	6601009954	Нейво-Шайтанский п.	100,00	1
Муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотечная система» городского округа Рефтинский	6603018471	Рефтинский п.	100,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотека Малышевского городского округа» Поселковая библиотека	6603025422	Малышева р.п.	100,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесалдинский краеведческий музей»	6607009862	Верхняя Салда г.	100,00	1
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»	6611003655	Ирбит г.	100,00	1
Музей памяти воинов-тагильчан, погибших в локальных войнах планеты	6623005664	Нижний Тагил г.	100,00	1
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	6627016716	Дегтярск г.	100,00	1
Муниципальное казенное учреждение «Библиотека городского округа Верхнее Дуброво»	6639013741	Верхнее Дуброво р.п.	100,00	1
Муниципальное учреждение «Дом культуры муниципального образования «Посёлок Уральский»	6639018877	Уральский п.	100,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение Нижнесергинского городского поселения «Библиотечно-информационный центр»	6646011520	Нижние Серги г.	100,00	1
Муниципальное автономное учреждение культуры "Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина"	6668014563	Нижний Тагил г.	100,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение "Байкаловский районный краеведческий музей"	6676000067	Байкалово р.п.	100,00	1

10 организаций, занявших последние места в интегральном рейтинге по данному показателю, указаны в Таблице 12.

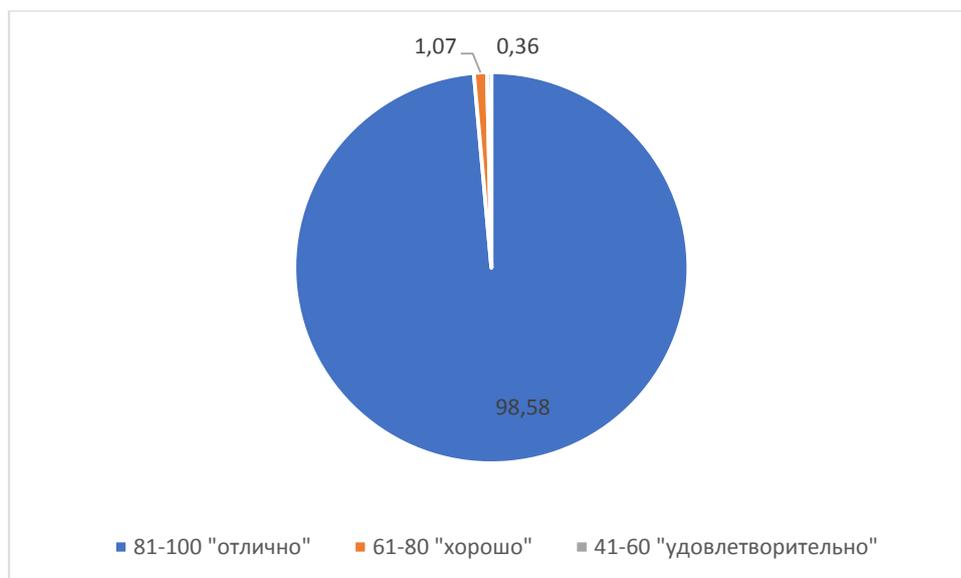
Таблица 12.

Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (1.3) «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры дворец культуры "Свободный"	6607014206	Свободный р.п.	48,47	1
Муниципальное казенное учреждение «Северный Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	6613007655	Кочневское с.	61,45	2
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры Таборинского сельского поселения»	6634010480	Таборы с.	75,94	3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека им.Ф.Ф.Павленкова"	6620010909	Верхняя Тура г.	76,00	4
Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнесинячихинское музейное объединение» МО Алапаевскре	6601009873	Верхняя Синячиха р.п.	76,67	5
Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Михайловска»	6646011791	Михайловск г.	79,42	6
Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	6646013020	Кленовское с.	79,53	7
Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы «Вариант»	6625006896	Первоуральск г.	83,33	8
Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»	6607013330	Верхняя Салда г.	86,54	9
Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа "Кушвинский краеведческий музей"	6620009942	Кушва г.	87,03	10

**Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по параметру показателя (1.3.1) «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы»**

277 организаций (98,58%) получили оценку «отлично», 3 организации (1,07%) – «хорошо», и 1 организация (0,36 %) получила оценку «удовлетворительно».



Полный интегральный рейтинг организаций по данному параметру показателя представлен в Приложении 8.

Список лучших организаций по параметру показателя состоит из 23 организаций культуры (8,19%), набравших максимально возможное количество баллов (100 баллов), представлен в верхних строчках рейтинга.

10 организаций, набравших наименьшее количество баллов по данному параметру показателя, указаны в Таблице 13.

Таблица 13.

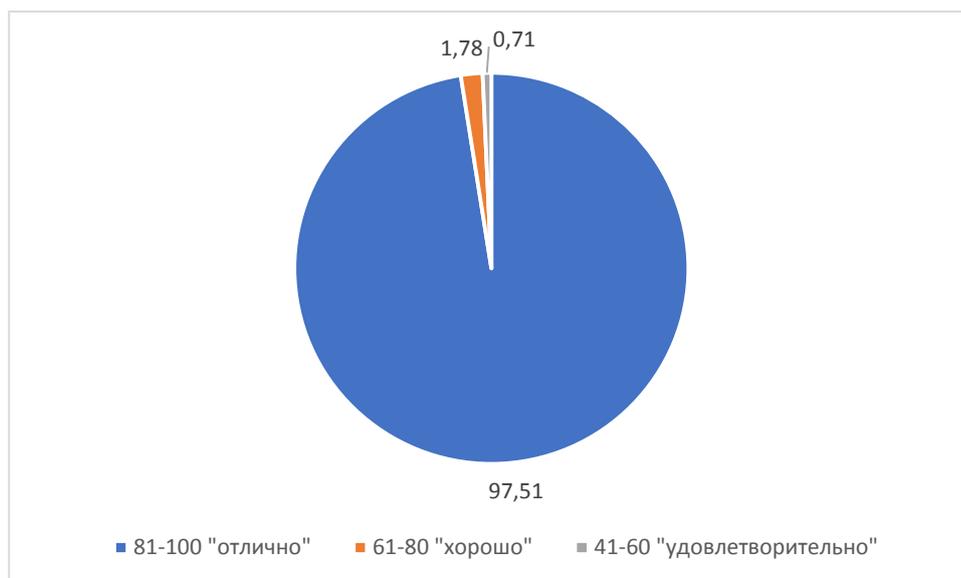
Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по параметру показателя (1.3.1) «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры дворец культуры "Свободный"	6607014206	Свободный р.п.	47,96	1

Муниципальное казенное учреждение «Северный Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	6613007655	Кочневское с.	61,03	2
Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнесинячихинское музейное объединение» МО Алапаевскре	6601009873	Верхняя Синячиха р.п.	75,97	3
Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»	6607013330	Верхняя Салда г.	80,77	4
Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы «Вариант»	6625006896	Первоуральск г.	83,33	5
Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	6646013020	Кленовское с.	84,66	6
Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Николо-Павловский Центр культуры»	6648006268	Николо-Павловское с.	86,71	7
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека им.Ф.Ф.Павленкова"	6620010909	Верхняя Тура г.	88,29	8
Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры городского округа Ревда» (головное учреждение)	6627020293	Ревда г.	88,43	9
Автономное учреждение Качканарского городского округа «Дворец культуры» (головное учреждение)	6615013005	Качканар г.	89,29	10

**Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по параметру показателя (1.3.2) «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет»**

Согласно полученным данным 274 организации (97,51 %) оценены на «отлично», 5 организаций (1,78 %) – на «хорошо», 2 организации (0,71%) – на «удовлетворительно».



Список с лучшими организациями формировался из индивидуальных значений интегрального показателя, принимающего наибольшее значение в 100 баллов. Список составил 29 организаций (10,32%) с наибольшим количеством баллов. Данные учреждения перечислены в верхних строчках рейтинга, представленного в Приложении 9.

10 организаций, набравших наименьшее количество баллов по параметру показателя (1.3.2) «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет», представлены в Таблице 14.

Таблица 14.

Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по параметру показателя (1.3.2) «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет»»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры дворец культуры "Свободный"	6607014206	Свободный р.п.	48,98	1

Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры Таборинского сельского поселения»	6634010480	Таборы с.	53,48	2
Муниципальное казенное учреждение «Северный Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	6613007655	Кочневское с.	61,87	3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека им.Ф.Ф.Павленкова"	6620010909	Верхняя Тура г.	63,71	4
Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Михайловска»	6646011791	Михайловск г.	64,15	5
Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	6646013020	Кленовское с.	74,41	6
Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнесинячихинское музейное объединение» МО Алапаевскре	6601009873	Верхняя Синячиха р.п.	77,38	7
Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»	6646013037	Кленовское с.	81,12	8
Муниципальное казенное учреждение «Комитет по делам молодежи и культуре» Дружининского городского поселения»	6646011590	Дружинино р.п.	82,89	9
Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и народного творчества Артинского городского округа»	6636006746	Арти п.	83,00	10

## Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (2) «Комфортность условий предоставления услуг»

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг 269 организаций (95,73%) оценены на «отлично», 9 организаций (3,20 %) – на «хорошо», 3 организации (1,07%) – «удовлетворительно». Сделав вывод на основании полученных данных, можно утверждать, что в целом все организации культуры Свердловской области получили в ходе независимой оценки их деятельности положительные оценки по данному критерию.

В Приложении 14 приведен полный интегральный рейтинг организаций по критерию (2) «Комфортность условий предоставления услуг», в отношении которых производилась оценка.

Список лучших организаций формировался из индивидуальных значений интегрального показателя, принимающего наибольшее значение – 41 организация (14,59%) занимает верхние строчки рейтинга с 100 баллами.

В список организаций, занявших десять низших мест в интегральном рейтинге, вошли организации, представленные в таблице 15.

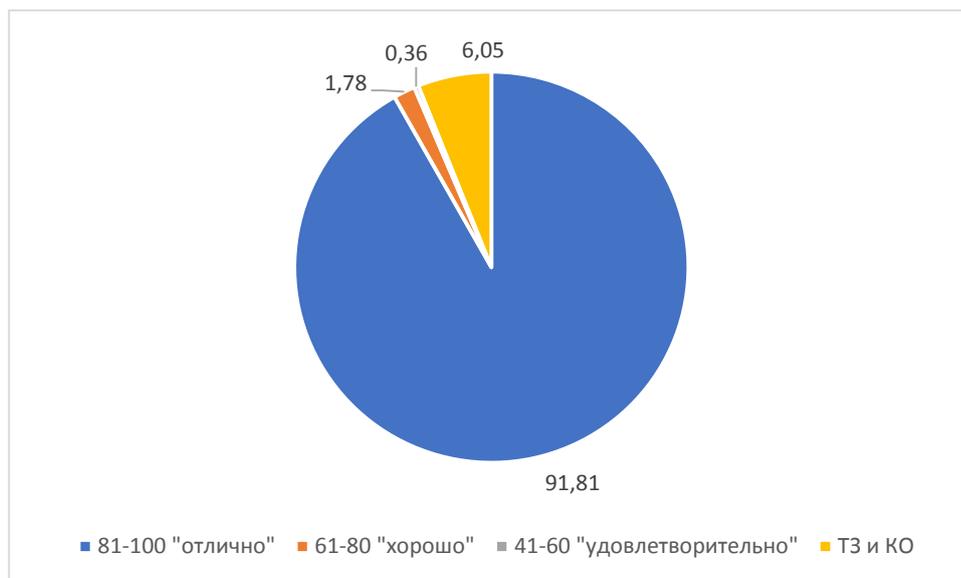
Таблица 15.

Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (2):  
«Комфортность условий предоставления услуг»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор»	6633012406	Сухой Лог г.	48,55	1
Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы «Вариант»	6625006896	Первоуральск г.	54,81	2
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ирбитский муниципальный драматический театр имени А.Н. Островского»	6611001601	Ирбит г.	56,05	3
Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы имени А.П. Чехова	6632002211	Серов г.	61,72	4
Муниципальное автономное учреждение культуры «Нижнетагильская филармония»	6623017300	Нижний Тагил г.	62,36	5
Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	6646013020	Кленовское с.	65,64	6
Муниципальное автономное учреждение культуры «Театр драмы города Каменска-Уральского»	6666004489	Каменск-Уральский г.	68,13	7
Муниципальное бюджетное учреждение «Нижнетагильский театр кукол»	6668009235	Нижний Тагил г.	73,49	8
Муниципальное бюджетное учреждение культуры дворец культуры "Свободный"	6607014206	Свободный р.п.	74,49	9
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный академический театр драмы»	6658013352	Екатеринбург г.	76,43	10

## Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (2.1) «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг»

По данному показателю все организации получили положительные оценки: 258 организаций (91,81 %) «отлично», 5 организаций (1,78 %) «хорошо», 1 организация (0,36 %) «удовлетворительно». 17 организаций (6,05%) являются организациями, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, и по данному показателю не оценивались.



В Приложении 12 представлен интегральный рейтинг организаций по данному показателю.

Верхние строчки рейтинга занимают 219 организаций (77,94%), набравших максимально возможное количество баллов – 100.

В список организаций, занявших десять низших мест в рейтинге, вошли организации, представленные в таблице 16.

Таблица 16.

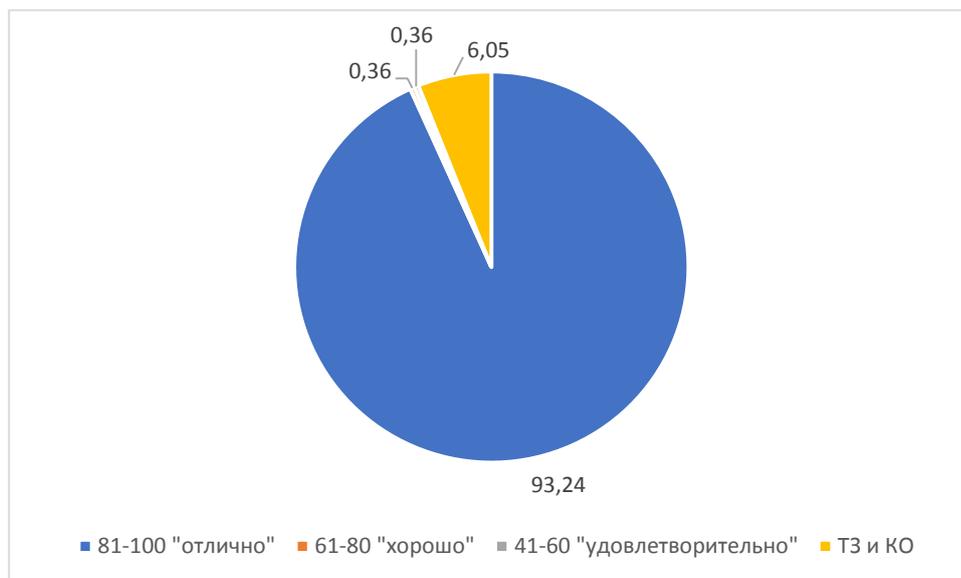
Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (2.1): «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	6646013020	Кленовское с.	46,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная	6607009823	Верхняя Салда г.	70,00	2

система»				
Муниципальное учреждение культуры «Костинское клубное объединение» муниципального образования Алапаевское	6677000694	Костино с.	71,11	3
Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара»	6630010023	Лесной г.	80,00	4
Муниципальное бюджетное учреждение «Атигский Центр досуга, информации, спорта»	6646011551	Атиг р.п.	80,00	4
Муниципальное учреждение культуры «Центральный Дом культуры» муниципального образования Алапаевское	6677000711	Заря п.	80,00	4
Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и народного творчества Артинского городского округа»	6636006746	Арты п.	81,54	5
Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской культурно-досуговый центр»	6604016195	Березовский г.	84,00	6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа «Централизованная библиотечная система»	6602007029	Артемовский г.	84,44	7
Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и кино»	6631009581	Ивдель г.	84,71	8

### Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (2.3): «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы»

По данному показателю все организации получили положительные оценки: 262 организации (93,24%) оценены на «отлично», 1 организация (0,36 %) – на «хорошо», 1 организация (0,36 %) – на «удовлетворительно». 17 организаций (6,05%) являются организациями, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, и по данному показателю не оценивались.



Список с 44 лучшими организациями (15,66%) сформировался из индивидуальных значений интегрального показателя, принимающего наибольшее значение в 100 баллов. Перечень данных организаций представлен в Приложении 13 Рейтинг организаций по показателю: «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (2.3).

В список организаций, занявших десять низших мест в рейтинге, вошли организации, представленные в таблице 17.

Таблица 17.

Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (2.3):

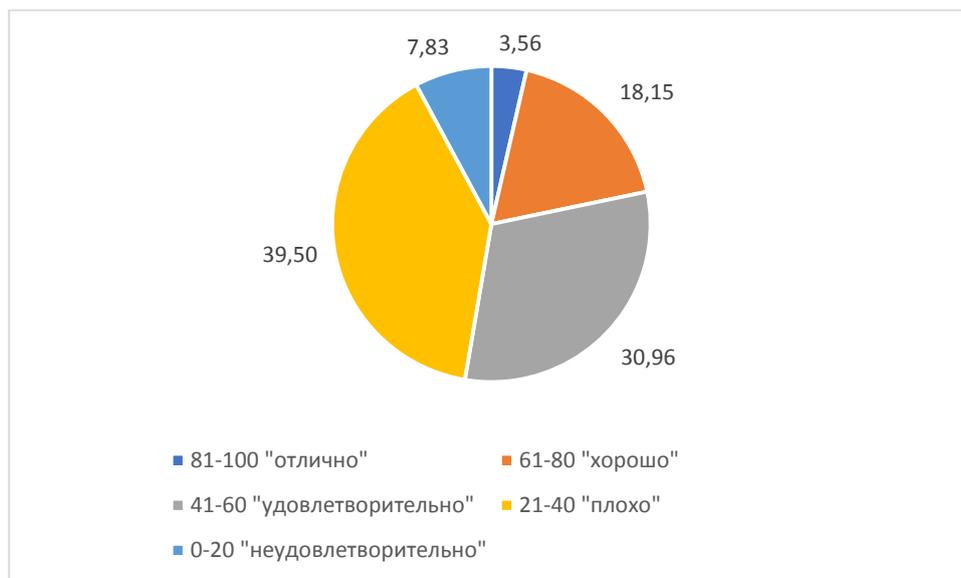
«Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры дворец культуры "Свободный"	6607014206	Свободный р.п.	48,98	1
Муниципальное казенное учреждение «Северный	6613007655	Кочневское	73,53	2

Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»		с.		
Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнесинячихинское музейное объединение» МО Алапаевскре	6601009873	Верхняя Синячиха р.п.	84,84	3
Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Николо-Павловский Центр культуры»	6648006268	Николо-Павловское с.	87,22	4
Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры городского округа Ревда» (головное учреждение)	6627020293	Ревда г.	87,26	5
Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	6646013020	Кленовское с.	87,28	6
Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»	6607013330	Верхняя Салда г.	88,46	7
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека им.Ф.Ф.Павленкова"	6620010909	Верхняя Тура г.	90,57	8
Муниципальное автономное учреждение культуры "Парк культуры и отдыха" городского округа Богданович	6605000166	Богданович г.	91,02	9
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	6612025274	Мартюш пгт.	91,65	10

### Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (3) «Доступность услуг для инвалидов»

На основании собранных данных можно сказать, что 52,67% организаций получили положительную оценку: 10 организаций (3,56 %) - «отлично», 51 организация (18,15 %) – «хорошо» и 87 организаций (30,96%) «удовлетворительно». Остальные 47,33% организаций получили отрицательный оценки: 111 организаций (39,50%) - «плохо» и 22 организации (7,83%) «неудовлетворительно».



В Приложении 18 представлен рейтинг организаций по критерию (3) «Доступность услуг для инвалидов».

Список «ТОП-лучших» формировался из индивидуальных значений интегрального показателя, принимающего наибольшее значение. Список десяти организаций, входящих в «ТОП-лучших» по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (3) «Доступность услуг для инвалидов», приведен в ниже расположенной Таблице.

Таблица 18.

ТОП-лучших организаций культуры Свердловской области по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (3) «Доступность услуг для инвалидов»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный театр эстрады»	6660003552	Екатеринбург г.	95,78	1
Городской дворец молодежи	6623068897	Нижний Тагил г.	94,00	2
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»	6621009470	Невьянск г.	93,34	3
Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск	6617001284	Краснотурьинск г.	92,85	4

«Красноурьинский театр кукол»				
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»	6671128296	Екатеринбург г.	92,14	5
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»	6662062730	Екатеринбург г.	88,19	6
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»	6611003655	Ирбит г.	88,00	7
Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Красноурьинск «Культурно-досуговый комплекс»	6617018217	Красноурьинск г.	82,57	8
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры»	6606023536	Среднеуральск г.	82,50	9
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»	6662100819	Екатеринбург г.	81,30	10

В список организаций, занявших десять низших мест в рейтинге, вошли организации, набравшие наименьшее количество баллов.

Таблица 19.

Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (3)

«Доступность услуг для инвалидов»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североуральский краеведческий музей»	6631008034	Североуральск г.	0,00	1
Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	6646013020	Кленовское с.	1,00	2
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесалдинский краеведческий музей»	6607009862	Верхняя Салда г.	6,00	3
Муниципальное казенное учреждение «Северный Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	6613007655	Кочневское с.	7,50	4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр художественного творчества»	6607009848	Верхняя Салда г.	8,00	5
Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»	6607013330	Верхняя Салда г.	8,00	6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесергинский краеведческий музей»	6646011569	Верхние Серги п.	8,00	7

Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»	6646013037	Кленовское с.	11,11	8
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курьинский Центр досуга и народного творчества»	6633010920	Курьи с.	12,86	9
Муниципальное казенное учреждение «Комитет по делам молодежи и культуре» Дружининского городского поселения»	6646011590	Дружинино р.п.	13,03	10

### Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (3.1) «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»

Данный показатель оценивался экспертами на основании фактического наличия оборудования внутри помещений и на прилегающей территории организации. На основании собранных данных 4 организации (1,42 %) получили оценку «отлично», набрав максимально возможное количество баллов – 100, 19 организаций (6,76 %) получили оценку «хорошо», 30 организаций (10,68%) – «удовлетворительно». Также 62 организации (22,06%) получили оценку «плохо» и 166 организации (59,07%) «неудовлетворительно».



Интегральный рейтинг организаций, построенный по значениям показателя «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (3.1) представлен в Приложении 15. Список из 4 лучших организаций, получивших 100 баллов представлен в таблице ниже.

Таблица 20.

ТОП-лучших организаций культуры Свердловской области по показателю «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (3.1)

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры»	6606023536	Среднеуральск г.	100,00	1
Муниципальное автономное учреждение культуры «Дом культуры «Новоуральский»	6629004410	Новоуральск г.	100,00	1

Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный театр эстрады»	6660003552	Екатеринбург г.	100,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский драматический театр имени Д.Н. Мамина – Сибиряка»	6668010689	Нижний Тагил г.	100,00	1

Остальные 19 организаций, набравших 80 баллов и занимающих второе место в рейтинге, представлены в рейтинге по данному показателю в Приложении XX.

Список организаций, получивших самую низкую оценку в 0 баллов, состоит из 40 организаций (14,23%) и они занимают последние строчки рейтинга, представленного в Приложении 15.

### Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (3.2) «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Данный показатель оценивался экспертами на основании фактического наличия условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги в учреждениях культуры наравне с другими. На основании собранных данных 20 организаций (7,12 %) получили оценку «отлично», набрав максимально возможное количество баллов (100 баллов), 27 организаций (9,61 %) получили оценку «хорошо», 88 организаций (31,32%) – «удовлетворительно». Также 79 организаций (28,11%) получили оценку «плохо» и 67 организаций (23,84%) «неудовлетворительно».



Интегральный рейтинг организаций, построенный по значениям показателя (3.2) «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», представлен в Приложении 16.

Лучшие организации, занявшие верхние строчки рейтинга, набрали 100 баллов.

Таблица 21.

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»	6611003655	Ирбит г.	100,00	1
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов»	6611010324	Ирбит г.	100,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камышловская централизованная библиотечная система»	6613002858	Камышлов г.	100,00	1

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»	6617001284	Краснотурьинск г.	100,00	1
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»	6621009470	Невьянск г.	100,00	1
Городской дворец молодежи	6623068897	Нижний Тагил г.	100,00	1
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник»	6640003096	Верхотурье г.	100,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сысертский городской Центр досуга имени И.П.Романенко»	6652015064	Сысерть г.	100,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Октябрьский сельский Дом культуры им. П.Г.Зуева»	6652025190	Октябрьский п.	100,00	1
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный театр эстрады»	6660003552	Екатеринбург г.	100,00	1
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская государственная детская филармония»	6661005231	Екатеринбург г.	100,00	1
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека»	6661075422	Екатеринбург г.	100,00	1
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»	6662062730	Екатеринбург г.	100,00	1
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»	6662100819	Екатеринбург г.	100,00	1
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»	6671128296	Екатеринбург г.	100,00	1

Организации, набравшие наименьшее количество баллов были получены из индивидуальных значений интегрального показателя, принимающего наименьшее значение в 0 баллов. Перечень данных организаций представлен в Таблице 22.

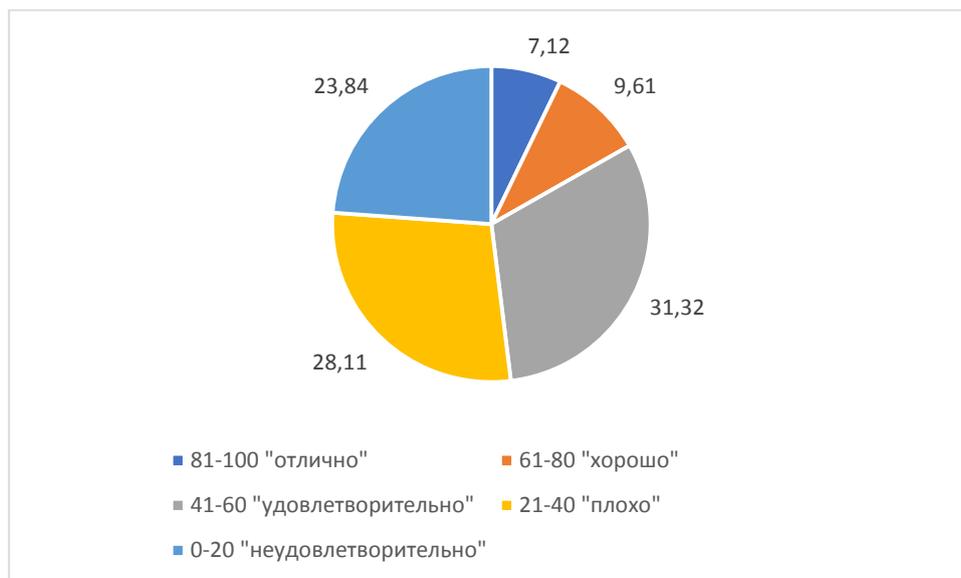
Таблица 22.

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры» (Центр народного творчества)	6601004160	Алапаевск г.	0,00	1
Муниципальное автономное учреждение культуры "Парк культуры и отдыха" городского округа Богданович	6605000166	Богданович г.	0,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесалдинский краеведческий музей»	6607009862	Верхняя Салда г.	0,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ирбитский муниципальный драматический театр	6611001601	Ирбит г.	0,00	1

имени А.Н. Островского»				
Муниципальное казенное учреждение «Северный Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	6613007655	Кочневское с.	0,00	1
Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнетагильский городской историко-краеведческий музей»	6616003257	Верхний Тагил г.	0,00	1
Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры»	6621011581	Верхний Тагил г.	0,00	1
Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Металлург» Кировградского городского округа»	6621014800	Кировград г.	0,00	1
Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры»	6624006533	Нижняя Тура г.	0,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североуральский краеведческий музей»	6631008034	Североуральск г.	0,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курьинский Центр досуга и народного творчества»	6633010920	Курьи с.	0,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор»	6633012406	Сухой Лог г.	0,00	1
Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	6646013020	Кленовское с.	0,00	1
Муниципальное автономное учреждение «Культурный центр имени дважды Героя Советского Союза Г.А. Речкалова»	6676003460	Зайково п.	0,00	1

### Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (3.3) «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

На основании собранных данных 87 организаций (30,96 %) получили оценку «отлично», 58 организаций (20,64 %) – «хорошо», 73 организаций (25,98%) – «удовлетворительно». Также 40 организаций (14,23%) получили оценку «плохо» и 23 организаций (8,19%) – «неудовлетворительно».



Интегральный рейтинг организаций, построенный по значениям показателя (3.3) «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», представлен в Приложении 17.

Лучшие организации, набравшие максимально возможные 100 баллов, заняли верхние 34 строчки рейтинга.

В список организаций, занявших последние места в рейтинге, вошли 12 организаций, набравших 0 баллов.

Таблица 23.

Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (3.3) «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

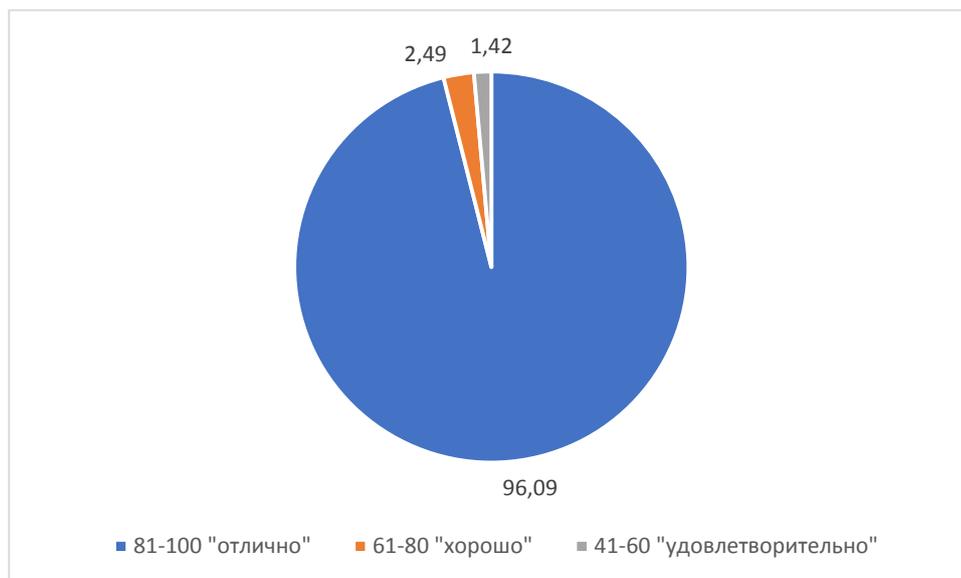
Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр художественного творчества»	6607009848	Верхняя Салда г.	0,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение	6607009862	Верхняя Салда	0,00	1

культуры «Верхнесалдинский краеведческий музей»		г.		
Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»	6607013330	Верхняя Салда г.	0,00	1
Муниципальное межпоселенческое казенное учреждение культуры Камышловского муниципального района "Методический культурно-информационный центр"	6613010489	Камышлов г.	0,00	1
Автономное учреждение Качканарского городского округа «Дворец культуры» (головное учреждение)	6615013005	Качканар г.	0,00	1
Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы «Вариант»	6625006896	Первоуральск г.	0,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североуральский краеведческий музей»	6631008034	Североуральск г.	0,00	1
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная культурно-досуговая сеть «Романтик»	6639015033	Курманка д.	0,00	1
Муниципальное учреждение «Дом культуры муниципального образования «Посёлок Уральский»	6639018877	Уральский п.	0,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесергинский краеведческий музей»	6646011569	Верхние Серги п.	0,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение "Байкаловский районный краеведческий музей"	6676000067	Байкалово р.п.	0,00	1
Первоуральское муниципальное казенное учреждение культуры "Парк новой культуры"	6684023981	Первоуральск г.	0,00	1

## Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (4): «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

В приложении 22 представлен рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы».

Все организации получили положительные оценки по данному критерию: 270 организаций (96,09 %) - «отлично», 7 организаций (2,49 %) – «хорошо», 4 организации (1,42 %) – «удовлетворительно».



Список организаций, набравших наивысшее количество баллов по данному показателю формировался из индивидуальных значений интегрального показателя, принимающего наибольшее значение 100 баллов. Максимальную оценку получили 30 организаций (10,68%), занявшие верхние строчки рейтинга.

В список организаций, занявших десять низших мест в рейтинге, вошли организации, представленные в таблице 24.

Таблица 24.

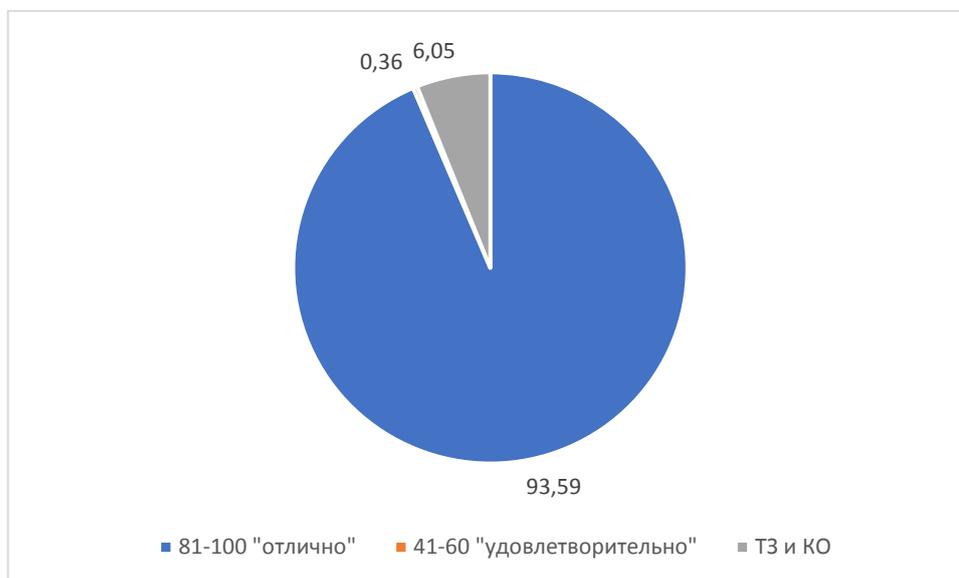
Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (4) «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор»	6633012406	Сухой Лог г.	48,55	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры дворец культуры "Свободный"	6607014206	Свободный р.п.	48,57	2
Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы «Вариант»	6625006896	Первоуральск г.	54,81	3

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ирбитский муниципальный драматический театр имени А.Н. Островского»	6611001601	Ирбит г.	56,05	4
Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы имени А.П. Чехова	6632002211	Серов г.	61,72	5
Муниципальное автономное учреждение культуры «Нижнетагильская филармония»	6623017300	Нижний Тагил г.	62,36	6
Муниципальное автономное учреждение культуры «Театр драмы города Каменска-Уральского»	6666004489	Каменск-Уральский г.	68,13	7
Муниципальное бюджетное учреждение «Нижнетагильский театр кукол»	6668009235	Нижний Тагил г.	73,49	8
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный академический театр драмы»	6658013352	Екатеринбург г.	76,43	9
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоуральский театр кукол»	6629003374	Новоуральск г.	78,27	10

**Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (4.1): «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы»**

Все организации получили положительные оценки по данному показателю: 263 организации (93,59 %) получили оценку «отлично» и 1 организация (0,36%) – «удовлетворительно». 17 организаций (6,05%) являются организациями, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства и по данному показателю не оценивались.



Рейтинг организаций по показателю (4.1): «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» представлен в Приложении 19.

Лучшие 47 организаций (16,73%) по данному показателю набрали максимально возможные 100 баллов и занимают верхние строчки рейтинга.

Пример организаций с низкой удовлетворенностью граждан по данному показателю, представлен в таблице 25.

Таблица 25.

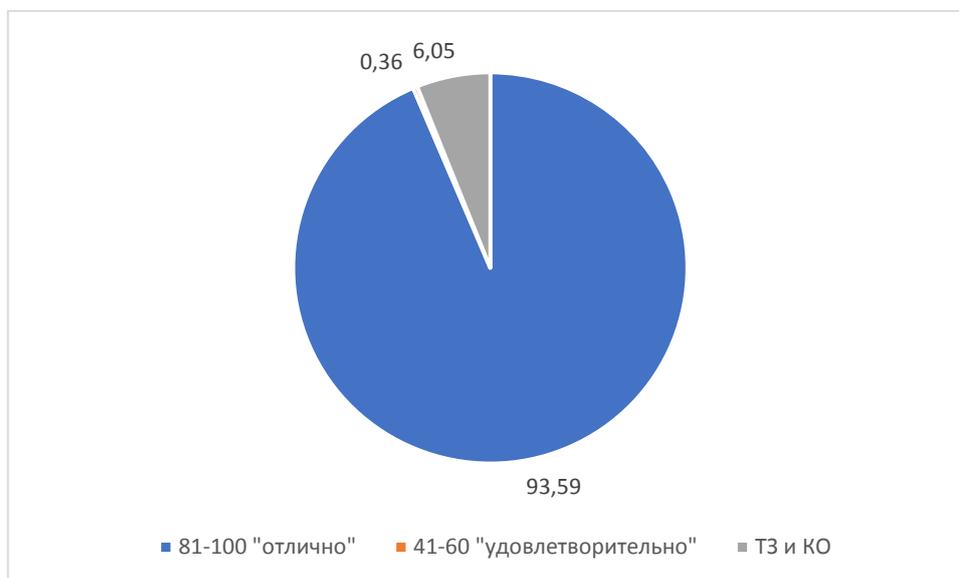
Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (4.1): «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников

организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры дворец культуры "Свободный"	6607014206	Свободный р.п.	48,98	1
Муниципальное казенное учреждение «Северный Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	6613007655	Кочневское с.	86,45	2
Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнесинячихинское музейное объединение» МО Алапаевскре	6601009873	Верхняя Синячиха р.п.	86,91	3
Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Николо-Павловский Центр культуры»	6648006268	Николо-Павловское с.	88,06	4
Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»	6607013330	Верхняя Салда г.	88,46	5
Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа «Кушвинский Дворец культуры»	6620009967	Кушва г.	93,09	6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека им.Ф.Ф.Павленкова"	6620010909	Верхняя Тура г.	93,43	7
Муниципальное автономное учреждение культуры "Парк культуры и отдыха" городского округа Богданович	6605000166	Богданович г.	93,77	8
Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры»	6624006533	Нижняя Тура г.	94,03	9
Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр городского округа Староуткинск»	6684001508	Староуткинск п.	94,20	10

**Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (4.2): «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы»**

Все организации получили положительные оценки по данному показателю: 263 организации (93,59 %) получили оценку «отлично» и 1 организация (0,36%) – «удовлетворительно». 17 организаций (6,05%) являются организациями, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства и по данному показателю не оценивались.



Рейтинг организаций по показателю (4.2) «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» представлен в Приложении 20.

Лучшие 57 организаций по данному показателю набрали максимально возможные 100 баллов и занимают верхние строчки рейтинга.

Пример организаций с низкой удовлетворенностью граждан по данному показателю, представлен в таблице 26.

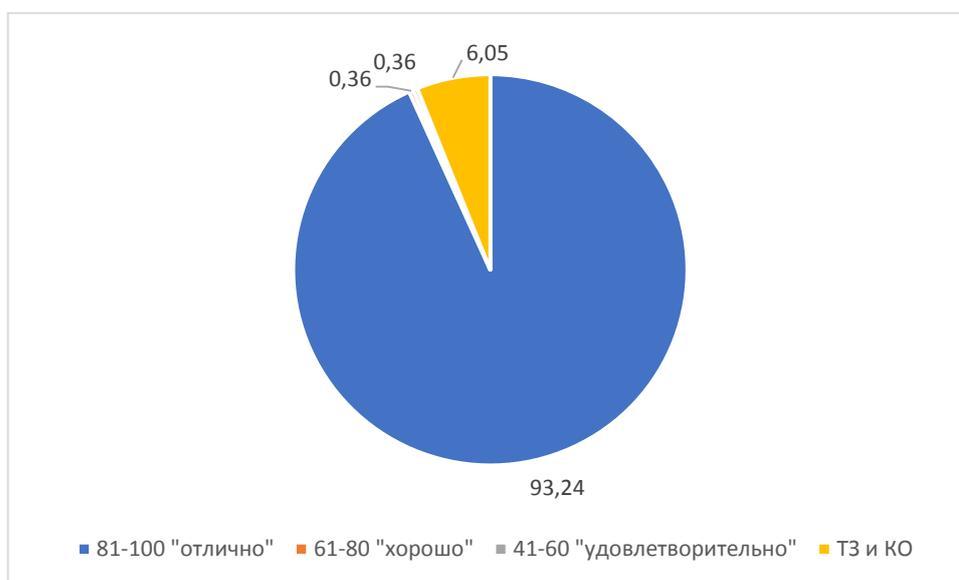
Таблица 26.

Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (4.2): «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры дворец культуры "Свободный"	6607014206	Свободный р.п.	47,96	1
Муниципальное казенное учреждение «Северный Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	6613007655	Кочневское с.	86,24	2
Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнесинячихинское музейное объединение» МО Алапаевскре	6601009873	Верхняя Синячиха р.п.	86,98	3
Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Николо-Павловский Центр культуры»	6648006268	Николо-Павловское с.	87,78	4
Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»	6607013330	Верхняя Салда г.	88,46	5
Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	6646013020	Кленовское с.	94,51	6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека им.Ф.Ф.Павленкова"	6620010909	Верхняя Тура г.	94,86	7
Муниципальное автономное учреждение культуры "Парк культуры и отдыха" городского округа Богданович	6605000166	Богданович г.	95,26	8
Муниципальное учреждение культуры «Верхнесинячихинское клубное объединение» муниципального образования Алапаевское	6677000729	Верхняя Синячиха р.п.	95,31	9
Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа «Кушвинский Дворец культуры»	6620009967	Кушва г.	95,37	10

**Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (4.3): «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия»**

Все организации получили положительные оценки по данному показателю: 262 организации (93,24%) получили оценку «отлично», 1 организация (0,36%) – «хорошо» и 1 организация (0,36%) – «удовлетворительно». 17 организаций (6,05%) являются организациями, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства и по данному показателю не оценивались.



Рейтинг организаций по показателю (4.3): «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» представлен в Приложении 21.

Лучшие 44 организаций по данному показателю набрали максимально возможные 100 баллов и занимают верхние строчки рейтинга.

Пример организаций с низкой удовлетворенностью граждан по данному показателю, представлен в таблице 27.

Таблица 27.

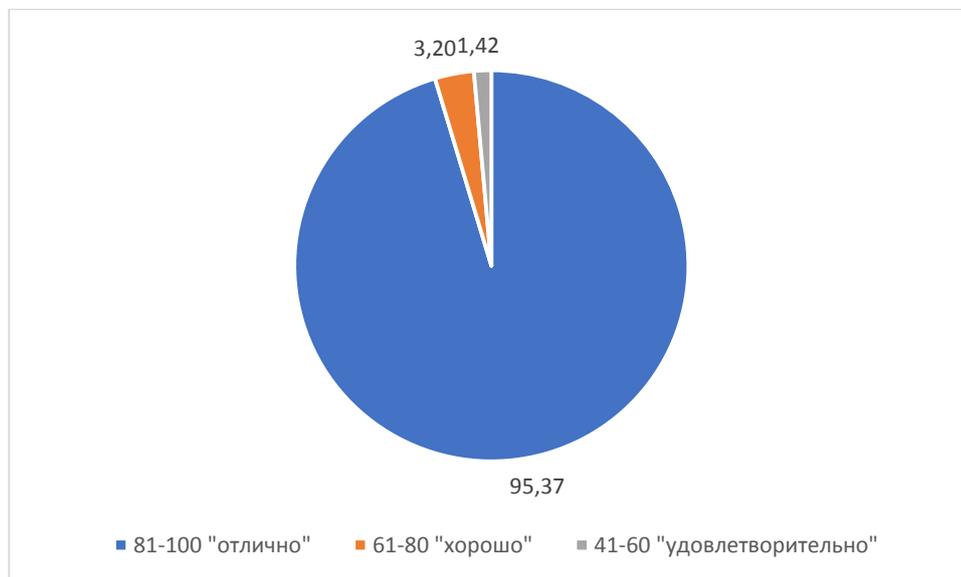
Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (4.3): «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение	6607014206	Свободный	48,98	1

культуры дворец культуры "Свободный"		р.п.		
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры Таборинского сельского поселения»	6634010480	Таборы с.	76,25	2
Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»	6607013330	Верхняя Салда г.	84,62	3
Муниципальное казенное учреждение «Северный Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	6613007655	Кочневское с.	85,82	4
Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнесинячихинское музейное объединение» МО Алапаевскре	6601009873	Верхняя Синячиха р.п.	87,44	5
Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»	6646013037	Кленовское с.	87,67	6
Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Николо-Павловский Центр культуры»	6648006268	Николо-Павловское с.	88,34	7
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека им.Ф.Ф.Павленкова"	6620010909	Верхняя Тура г.	90,57	8
Муниципальное учреждение культуры «Верхнесинячихинское клубное объединение» муниципального образования Алапаевское	6677000729	Верхняя Синячиха р.п.	90,97	9
Муниципальное казенное учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитский районный Дом культуры»	6619010936	Ачит р.п.	92,79	10

## Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (5) «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Все организации получили положительные оценки по данному критерию: 268 организаций (95,37 %) - «отлично», 9 организаций (3,20%) – «хорошо», 4 организации (1,42%) – «удовлетворительно».



Рейтинг организаций по критерию (5) «Удовлетворенность условиями оказания услуг» представлен в Приложении 26.

Список «ТОП-лучших» формировался из индивидуальных значений интегрального показателя, принимающего наибольшие значения. Список организаций, входящих в «ТОП-лучших» по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (5) «Удовлетворенность условиями оказания услуг» приведен в ниже расположенной Таблице:

Таблица 28.

ТОП-лучших организаций культуры Свердловской области по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (5) «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр художественного творчества»	6607009848	Верхняя Салда г.	100,00	1
Муниципальное учреждение «Дом культуры муниципального образования «Посёлок Уральский»	6639018877	Уральский п.	100,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Историко-краеведческий музей»	6647004518	Лобва п.	100,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры	6607011445	Нижняя	99,87	2

"Центральная городская библиотека"		Салда г.		
Муниципальное казенное учреждение «Восточный Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	6613007662	Никольское с.	99,87	2
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа	6603011758	Асбест г.	99,81	3
Муниципальное казенное учреждение городского округа Заречный «Дворец культуры «Ровесник»	6609006592	Заречный г.	99,80	4
Муниципальное автономное учреждение культуры "Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина"	6668014563	Нижний Тагил г.	99,79	5
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа «Центр культуры и кино «Родина»	6602009555	Буланаш п.	99,78	6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кашинский центр досуга» Муниципальное образование: Сысертский городской округ	6652015120	Кашино с.	99,77	7

В список организаций, занявших десять низших мест в рейтинге, вошли организации, представленные в таблице 29.

Таблица 29.

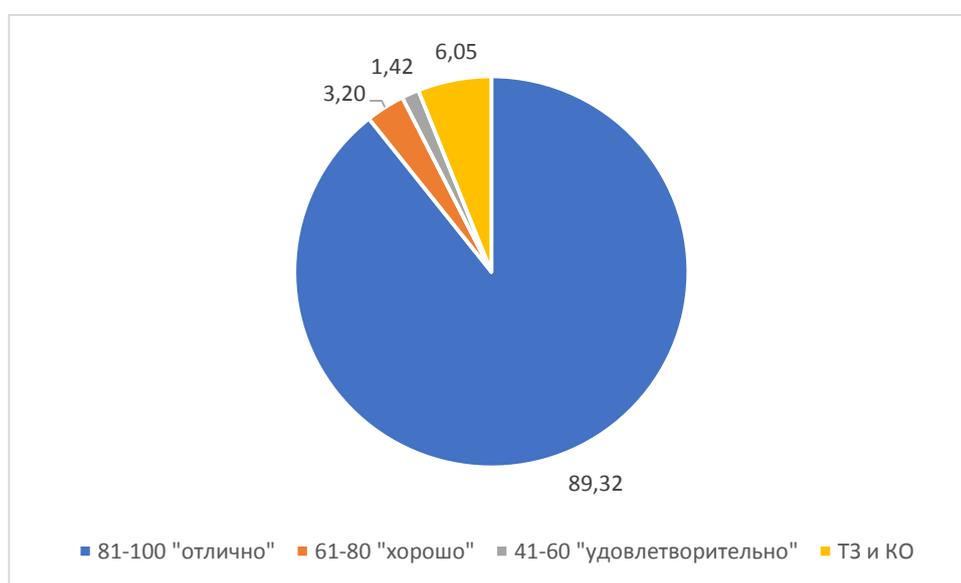
Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по критерию (5)  
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры дворец культуры "Свободный"	6607014206	Свободный р.п.	46,43	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор»	6633012406	Сухой Лог г.	48,55	1
Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы «Вариант»	6625006896	Первоуральск г.	54,81	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ирбитский муниципальный драматический театр имени А.Н. Островского»	6611001601	Ирбит г.	56,05	2
Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы имени А.П. Чехова	6632002211	Серов г.	61,72	2
Муниципальное автономное учреждение культуры «Нижнетагильская филармония»	6623017300	Нижний Тагил г.	62,36	3
Муниципальное автономное учреждение культуры «Театр драмы города Каменска-Уральского»	6666004489	Каменск-Уральский г.	68,13	4
Муниципальное казенное учреждение «Северный Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	6613007655	Кочневское с.	69,34	5

Муниципальное бюджетное учреждение «Нижнетагильский театр кукол»	6668009235	Нижний Тагил г.	73,49	6
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный академический театр драмы»	6658013352	Екатеринбург г.	76,43	7

**Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (5.1) «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)»**

Все организации получили положительные оценки по данному показателю: 251 организация (95,37 %) - «отлично», 9 организаций (3,20%) – «хорошо», 4 организации (1,42%) – «удовлетворительно». 17 организаций (6,05%) являются организациями, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства и по данному показателю не оцениваются.



Рейтинг организаций по показателю (5.1) «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» представлен в Приложении 23.

Список «ТОП-лучших» формировался из индивидуальных значений интегрального показателя, принимающего наибольшее значение. Список организаций, входящих в «ТОП-лучших» по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (5.1) «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)»

Таблица 30.

ТОП-лучших организаций культуры Свердловской области по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (5.1) «Доля получателей услуг, которые

готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр художественного творчества»	6607009848	Верхняя Салда г.	100,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североуральский краеведческий музей»	6631008034	Североуральск г.	100,00	1
Муниципальное учреждение «Дом культуры муниципального образования «Посёлок Уральский»	6639018877	Уральский п.	100,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Историко-краеведческий музей»	6647004518	Лобва п.	100,00	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека"	6607011445	Нижняя Салда г.	99,58	2
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный областной Дворец народного творчества»	6663066617	Екатеринбург г.	99,58	2
Муниципальное казенное учреждение «Восточный Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	6613007662	Никольское с.	99,56	3
Муниципальное казенное учреждение городского округа Заречный «Дворец культуры «Ровесник»	6609006592	Заречный г.	99,51	4
Муниципальное казённое учреждение «Мугайский музейно-туристский комплекс»	6601016158	Мугай с.	99,50	5
Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Гаринского городского округа» (головное учреждение)	6680000077	Гари п.	99,40	6

В список организаций, занявших десять низших мест в рейтинге, вошли организации, представленные в таблице 31.

Таблица 31.

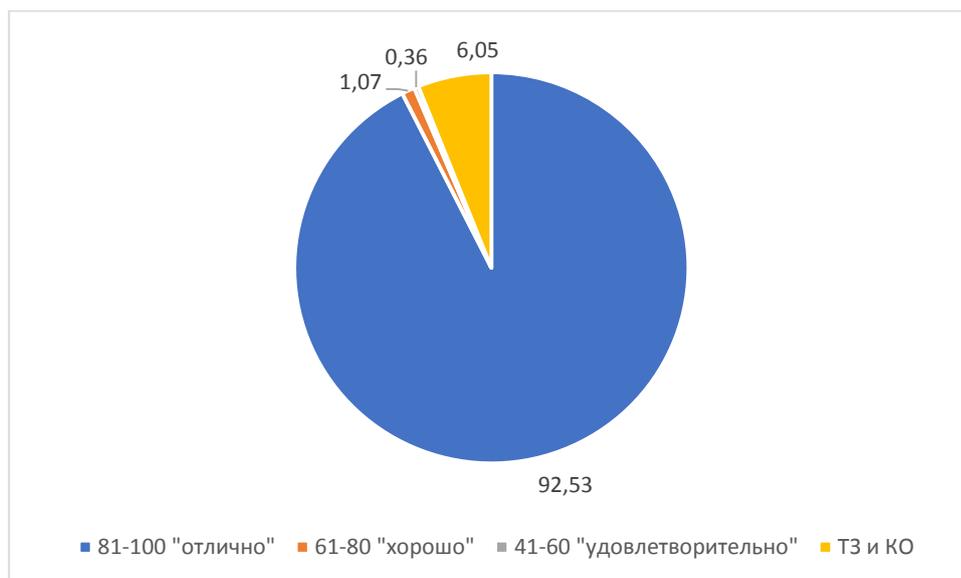
Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (5.1) «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры дворец культуры "Свободный"	6607014206	Свободный р.п.	42,86	1
Муниципальное учреждение «Качканарская городская библиотека им. Ф.Т. Селянина»	6615006921	Качканар г.	46,48	2

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека им.Ф.Ф.Павленкова"	6620010909	Верхняя Тура г.	54,29	3
Муниципальное казенное учреждение «Северный Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	6613007655	Кочневское с.	59,98	4
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры Таборинского сельского поселения»	6634010480	Таборы с.	67,30	5
Муниципальное казённое учреждение культуры «Верхнепышминский исторический музей»	6606022250	Верхняя Пышма г.	67,87	6
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Центр традиционной народной культуры Среднего Урала»	6671354270	Екатеринбург г.	70,39	7
Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры городского округа Ревда» (головное учреждение)	6627020293	Ревда г.	74,43	8
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Центр досуга «Азов»	6626009829	Полевской г.	76,82	9
Муниципальное учреждение культуры «Верхнесинячихинское клубное объединение» муниципального образования Алапаевское	6677000729	Верхняя Синячиха р.п.	76,97	10

## Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (5.2) «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»

Все организации получили положительные оценки по данному показателю: 260 организаций (92,53 %) - «отлично», 3 организации (1,07%) – «хорошо», 1 организация (0,36%) – «удовлетворительно». 17 организаций (6,05%) являются организациями, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства и по данному показателю не оцениваются.



Рейтинг организаций по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (5.2) представлен в Приложении 24.

Лучшие 43 организации (15,3%) по данному показателю набрали максимально возможные 100 баллов и занимают верхние строчки рейтинга.

Пример организаций с низкой удовлетворенностью граждан по данному показателю, представлен в таблице 32.

Таблица 32.

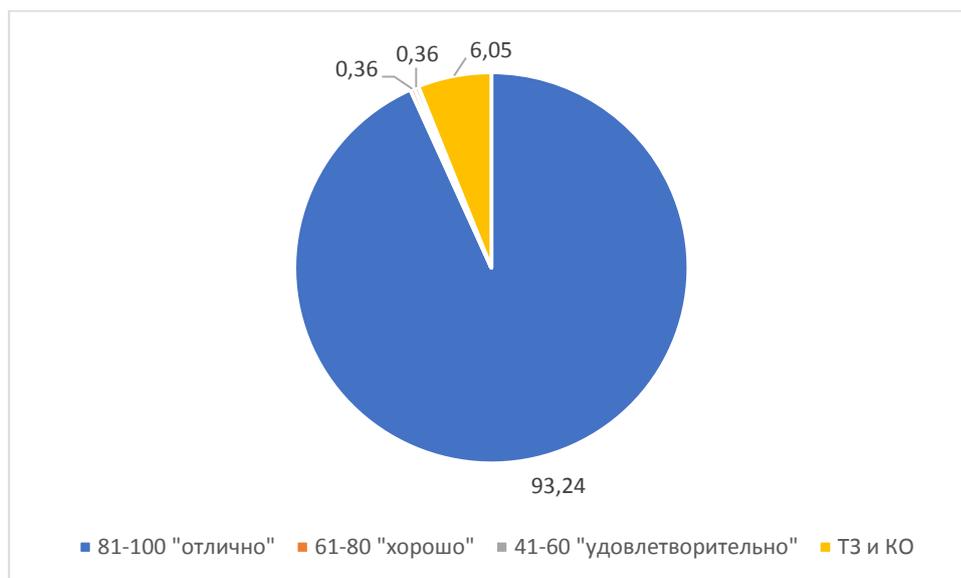
Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (5.2): «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры дворец культуры "Свободный"	6607014206	Свободный р.п.	47,96	1
Муниципальное бюджетное учреждение	6631009278	Североуральск	70,71	2

культуры «Централизованная библиотечная система Североуральского городского округа»		г.		
Муниципальное казенное учреждение «Северный Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	6613007655	Кочневское с.	72,90	3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Верхотурский	6640003730	Верхотурье г.	80,09	4
Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнесинячихинское музейное объединение» МО Алапаевскре	6601009873	Верхняя Синячиха р.п.	84,28	5
Муниципальное учреждение культуры «Верхнесинячихинское клубное объединение» муниципального образования Алапаевское	6677000729	Верхняя Синячиха р.п.	86,02	6
Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа "Кушвинский краеведческий музей"	6620009942	Кушва г.	87,97	7
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» администрации городского округа Среднеуральск	6606037810	Среднеуральск г.	89,34	8
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»	6662062730	Екатеринбург г.	91,39	9
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека им.Ф.Ф.Павленкова"	6620010909	Верхняя Тура г.	91,43	10

### Удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (5.3) «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы»

Все организации получили положительные оценки по данному показателю: 262 организации (93,24 %) - «отлично», 1 организация (0,36%) – «хорошо», 1 организация (0,36%) – «удовлетворительно». 17 организаций (6,05%) являются организациями, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства и по данному показателю не оцениваются.



Рейтинг организаций по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (5.3) представлен в Приложении 25.

Лучшие 54 организации (19,22%) по данному показателю набрали максимально возможные 100 баллов и занимают верхние строчки рейтинга.

Пример организаций с низкой удовлетворенностью граждан по данному показателю, представлен в таблице 33.

Таблица 33.

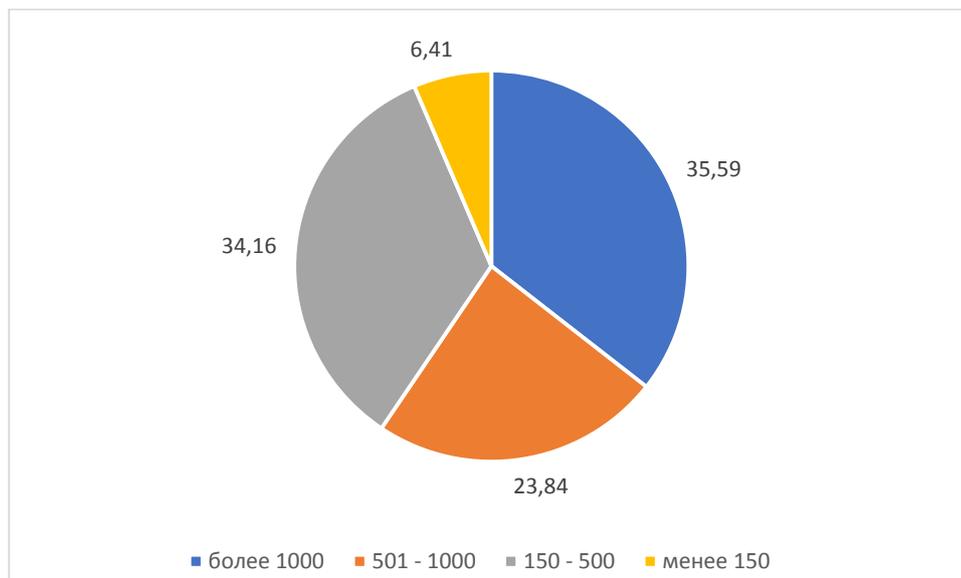
Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по показателю (5.3): «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы»

Название организации	ИНН	Населенный пункт	Значение показателя	Место
Муниципальное бюджетное учреждение	6607014206	Свободный	47,96	1

культуры дворец культуры "Свободный"		р.п.		
Муниципальное казенное учреждение «Северный Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	6613007655	Кочневское с.	73,53	2
Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнесинячихинское музейное объединение» МО Алапаевскре	6601009873	Верхняя Синячиха р.п.	86,84	3
Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Николо-Павловский Центр культуры»	6648006268	Николо-Павловское с.	88,34	4
Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	6646013020	Кленовское с.	89,31	5
Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»	6607013330	Верхняя Салда г.	92,31	6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека им.Ф.Ф.Павленкова"	6620010909	Верхняя Тура г.	92,57	7
Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа «Кушвинский Дворец культуры»	6620009967	Кушва г.	93,14	8
Муниципальное автономное учреждение культуры "Парк культуры и отдыха" городского округа Богданович	6605000166	Богданович г.	93,52	9
Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры»	6624006533	Нижняя Тура г.	93,95	10

## Рейтинг организаций по количеству анкет, заполненных получателями услуг.

Всего было собрано и обработано 356 030 анкет. Распределение по количеству анкет на одну организацию следующее: у 100 организаций (35,59%) более 1000 анкет, у 67 организаций (23,84%) – от 501 до 1000 анкет, у 96 организаций (34,16%) – от 150 до 500 анкет и у 18 организаций (6,41%) было получено менее 150 анкет.



В Приложении 1 приведен интегральный рейтинг организаций, в отношении которых производилась оценка, по количеству анкет. Размещение организаций осуществляется по принципу «от наибольшего к наименьшему».

Список организаций, входящих в «ТОП-лучших» по количеству анкет представлен в таблице ниже.

Таблица 34.

### ТОП-лучших организаций культуры Свердловской области по количеству анкет

Наименование организации	ИНН	Населенный пункт	Кол-во анкет	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа «Централизованная библиотечная система»	6602007029	Артемовский г.	10231	1
Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная система Домов культуры Тугулымского городского округа»	6655005709	Тугулым п.	10097	2
Муниципальное автономное учреждение «Управление культуры, молодежной политики и спорта»	6634012857	Тавда г.	9758	3
Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и кино»	6631009581	Ивдель г.	8851	4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа «Центр культуры и кино «Родина»	6602009555	Буланаш п.	8833	5
Муниципальное бюджетное учреждение культуры	6602007036	Артемовский	8484	6

Артемовского городского округа «Централизованная клубная система»		г.		
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система Ирбитского муниципального образования»	6611014174	Ирбит г.	8395	7
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	6612013303	Каменск- Уральский г.	7351	8
Муниципальное казёное учреждение культуры Муниципального образования город Ирбит «Библиотечная система»	6611005726	Ирбит г.	6772	9
Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Информационный, культурно- досуговый центр»	6633018408	Талица г.	6655	10

В список организаций, занявших 12 низших мест в рейтинге по количеству анкет, вошли организации, представленные в таблице 35.

Таблица 35.

Организации культуры Свердловской области, с наименьшими значениями по рейтингу организаций по количеству анкет, заполненных получателями услуг.

Наименование организации	ИНН	Населенный пункт	Кол-во анкет	Место
Муниципальное учреждение «Дом культуры муниципального образования «Посёлок Уральский»	6639018877	Уральский п.	4	1
Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы «Вариант»	6625006896	Первоуральск г.	6	2
Первоуральское муниципальное казенное учреждение культуры "Парк новой культуры"	6684023981	Первоуральск г.	18	3
Муниципальное межпоселенческое казенное учреждение культуры Камышловского муниципального района "Методический культурно-информационный центр"	6613010489	Камышлов г.	25	4
Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»	6607013330	Верхняя Салда г.	26	5
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр художественного творчества»	6607009848	Верхняя Салда г.	30	6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североуральский краеведческий музей»	6631008034	Североуральск г.	33	7
Муниципальное бюджетное учреждение культуры дворец культуры "Свободный"	6607014206	Свободный р.п.	50	8
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области "Мультимедийный исторический парк "Россия - моя история.Свердловская область"	6671086053	Екатеринбург г.	55	9
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесалдинский краеведческий музей»	6607009862	Верхняя Салда г.	69	10
Автономное учреждение Качканарского городского округа «Дворец культуры» (головное учреждение)	6615013005	Качканар г.	69	11

## **Основные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Свердловской области**

### **Основные результаты**

Большая часть оцениваемых организаций (98,22%) получили положительные оценки «отлично» и «хорошо». Большинство показателей и критериев были оценены на «отлично» - 80 баллов и более: средний балл по Свердловской области у критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 97,19, у критерия «Комфортность условий предоставления услуг» - 96,32, у критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 95,55.

Основное влияние на снижение общего показателя оценки качества оказали следующие показатели:

- Показатель 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» - среднее значение по Свердловской области 26,34 баллов. 228 организаций (81,14%) получили оценки «плохо» и «неудовлетворительно».
- Показатель 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» - среднее значение по Свердловской области 45,25 баллов. Оценки «плохо» и «неудовлетворительно» получило 146 организаций (51,96%).
- Параметр показателя 1.1.2 «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» - среднее значение по Свердловской области 56,23 баллов. 53 организации (18,86%) получили оценки «плохо» и «неудовлетворительно» и 91 организация (32,38%) «удовлетворительно». У 21 организации (7,47%) в принципе нет сайта или он был не доступен при проведении мониторинга.

### **Основные проблемы и недостатки**

Основные недостатки в работе организаций сферы культуры, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, являются общими как для организаций по отдельности, так и для сгруппированных организаций по муниципальным

образованиям, и для Свердловской области в целом – что подтверждается рассчитанными средними значениями показателей и их параметров по муниципальным образованиям и для Свердловской области в целом. Значения представлены в Приложениях 51 - 73 и Приложении 99 соответственно.

Список выявленных недостатков и предложения для по их устранению представлены в таблице 36.

Таблица 36.

Недостатки в работе организаций сферы культуры, расположенных на территории Свердловской области, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, и предложения по их устранению.

Выявленный недостаток	Предложение по решению проблемы
Отсутствие официальных сайтов организаций	Создание официальных сайтов. Группы в социальных сетях и страница с контактной информацией на сайтах органов местного самоуправления муниципальных образований не обеспечивает достаточной открытости и доступности информации.
Недостаточная открытость и информационная доступность организаций	Приведение официального сайта к нормативным требованиям и регулярное обновление актуальной информацией для получателей услуг.
Низкий уровень оснащенности оборудованием помещений организаций и прилегающей к ней территории, обеспечивающим доступность услуг для инвалидов	Создавать и совершенствовать материально-техническое обеспечение организаций как внутри помещений, так и на прилегающей территории, для увеличения доступности услуг лицам с ограниченными возможностями.
Низкий уровень обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Обеспечить необходимый и комфортный уровень условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Проблемы и недостатки, а также предложения по повышению качества условий оказания услуг и устранению по каждой организации культуры представлены в Приложении 100 Рекомендации организациям культуры Свердловской области по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры 2018г.

Проблемы, с которыми сталкиваются граждане, перечислены в их отзывах в ответ на вопрос анкеты «Что бы Вы еще хотели сказать об учреждении» в Приложении 101 «Мнения получателей услуг».

Примеры таких проблем перечислены в Таблице 37.

Таблица 37.

Пример проблем, с которыми сталкиваются получатели услуг в учреждениях культуры Свердловской области.

Наименование учреждения	ИНН	Населенный пункт	Ответ на вопрос «Что бы Вы еще хотели сказать об учреждении?» (орфография и пунктуация авторов сохранены)
Дворец культуры города Арамиль	6652023509	Арамиль г.	Работа кружков ведётся только во вторую половину дня, дети учащиеся со второй смены не имеют возможности заниматься в утренние часы. Сотрудники курят возле здания, вообще не допустимо это видят дети! Зону ожидания и отдыха можно сделать чуть комфортнее. Думаю было бы не плохо при организации занятий с утра до вечера, организовать буфет или столовую с доступным детским питанием.
Центральная районная библиотека	6602007029	Артемовский г.	Библиотека могла бы быть ещё лучше, если бы возобновила каталоги научной и публицистической литературы и периодических изданий повышенного читательского спроса.
Сосновоборский Центр Досуга	6602007036	Сосновый Бор п.	В зимнее время в здании учреждения прохладно. Зрительный зал плохо отапливается.
Центр культуры, досуга и народного творчества Артинского городского округа	6636006746	Арти п.	Время работы не устраивает. Бывает приходишь и вообще ни кого нет.
Центральная городская библиотека им. П.П.Бажова	6630008360	Лесной г.	Сайт не работает. В туалете нет бумаги и бумажных полотенец.
Нижнетагильский драматический театр имени Д.Н.Мамина-Сибиряка»	6668010689	Нижний Тагил г.	все хорошо, но нет организвции продажи билетов, в первый день продажи в 9-30 уже нет билетов, всего 2 ряда и то самые плохие, дозвониться до касс невозможно, все время занято, прошу заняться этим вопросом.
Николо-Павловский Центр культуры	6648006268	Николо-Павловское с.	У клуба грязь, мусор. Уборка делается только перед мероприятиями. В зале вечный холод. На мой взгляд, упало качество мероприятий. Ими охвачены только дети. Взрослые и молодежь сейчас забыты. Актив молодежи забыт. Все только для малышей. Про ветеранов забыли. Разговаривать с худруком, только портить нервы. Грубая, хамит. Завхоз часто с запахом алкоголя. Жаль, что все стало хуже. Можно много написать. Но это все впустую Жаловались мы нач. упр. культуры, бесполезно. Не реагирует. Мы ведь хотим как лучше.
Косулинский сельский Дом	6639011744	Косулино с.	недостаточно большой выбор кружков, нет рисования, игры на музыкальных инструментах,

культуры			спортивных секций
Гайнинский сельский клуб	6619010936	Гайны д.	Заведующая грубит
Досуговый Центр п. Лосиный	6604016195	Лосиный п.	нет официального сайта
Байкаловский краеведческий музей	6676000067	Байкалово р.п.	Отремонтировать 1 этаж и принимать инвалидов.
Культурно-досуговый комплекс «Виктория»	6652024037	Светлый п.	Нет комнаты для малышей, где можно было переодеть ребенка
Дом Культуры р.п. Дружинино	6646011590	Дружинино р.п.	Не удобный график работы, вечером все закрыто. Концерты проводят в не трезвом виде, дети смотрят на это. Для молодежи мероприятий нет.
Детский культурный центр	6665006557	Каменск-Уральский г.	входная дверь в дкц очень тяжело открывается даже взрослыми
Библиотека № 8	6612013303	Каменск-Уральский г.	Очень мало литературы для студентов
Досуговый комплекс «Современник» города Каменска-Уральского	6612009674	Каменск-Уральский г.	Очень холодно в каб.48, класс для танцев, при активном движении может и хорошо, но петь и заниматься актерским там оочень холодно. Так же, оказывается на колясках заезжать в холл запрещено. Законодательством РФ разрешено, а вот вахтерами ДК запрещено, поразительное хамство сразу с порога! Возмущению нет предела!!!
Социально-культурный центр города Каменска-Уральского	6612001178	Каменск-Уральский г.	Очень неудобный сайт, я с трудом им пользуюсь, чтобы узнать анонс концертов, и часто бывают ошибки в указанном времени.
Музей истории Алапаевской узкоколейной железной дороги	6601009873	Алапаевск г.	очень высокая лестница. практически подняться невозможно старикам и инвалидам.
Театр музыки, драмы и комедии	6682001414	Новоуральск г.	никогда нет расписания....спектаклей очень мало. сегодня уже 08 октября а на ноябрь расписание еще не известно. в других нормальных театрах расписание уже поставлено на декабрь и даже январь. если вы причисляете себя к театрам - будьте добры соответствовать этому статусу. спасибо
Музей истории камнерезного и ювелирного искусства	6660137002	Екатеринбург г.	нет мобильной версии сайта, неудобно его просматривать с экрана смартфона, подписи съезжают, некоторые строчки накладываются друг на друга
Свердловский государственный Академический театр музыкальной комедии	6660010398	Екатеринбург г.	не возможно дозвониться и забронировать билет. на некоторые спектакли недоступно дорогостоящие билеты. в залах нет вентиляции и душно. в ложах балкона тесно ногам, приходится изгибаться и не удобно. пускают в зал после 3 звонка и позже, что очень мешает зрителям. составы исполнителей выкладываются перед самым спектаклем, когда уже не купить билет на

			удобное место и сложно сдать купленный. не удобно раздеваться в гардеробе, тк на всех зрителей всего 4 круглых маленьких диванчике.
Уральский государственный театр эстрады	6660003552	Екатеринбург г.	В антракте кафетерий расположенный в театре не успевает обслужить всех желающих.... В итоге часть людей остаются не обслуженными, либо допивают свое кофе на бегу с последним звонком. Поставить автоматы с напитками или увеличить штат, или иное....

### **Предложения по повышению качества условий оказания услуг организациями культуры Свердловской области.**

Для организаций с высокими показателями:

- поощрение,
- распространение успешного опыта,
- укрепление имиджа.

Для организаций с низкими показателями:

- работа с руководителями в части разъяснения нормативных правовых актов в том числе с целью исполнения законодательной базы,
- утвердить мероприятия по устранению недостатков и совершенствованию деятельности,
- переподготовка и повышение квалификации кадров организаций с учетом выявленных проблем,
- разработка нормативных правовых актов и оказание целевой помощи с целью стимулирования улучшения работы организаций,
- усиление контроля соответствия деятельности организаций существующим нормативным правовым актам, а также утвержденным мероприятиям по устранению недостатков и совершенствованию деятельности,
- внедрение использование информационных систем как инструмент контроля.

Предложения по повышению качества условий оказания услуг и устранению по каждой организации культуры представлены в Приложении 100 Рекомендации организациям культуры Свердловской области по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры 2018г.

### **Пожелания граждан**

Пожелания граждан касательно учреждений культуры Свердловской области перечислены в их отзывах в ответ на вопрос анкеты «Что бы Вы еще хотели сказать об

учреждении» сгруппированы по организациям в файлы формата xls и в папки по муниципальным образованиям и прилагаются к отчету в электронном виде в Приложении 101.

Примеры таких пожеланий перечислены в Таблице 38.

Таблица 38.

Пример пожеланий получателей услуг в учреждениях культуры Свердловской области.

Наименование учреждения	ИНН	Населенный пункт	Ответ на вопрос «Что бы Вы еще хотели сказать об учреждении?» (орфография и пунктуация авторов сохранены)
Дворец культуры им. А.С.Попова	6602008720	Артемовский г.	чтоб, людей пришедших на концерт пропускали без бахил, т.к. многие на концерт приходят без денег и не портили этим им настроение. Чтобы постоянно в туалете было мыло, туалетная бумага. В вестибюле , чтоб была питьевая вода.
Октябрьский сельский Дом культуры им. П.Г.Зуева	6652025190	Октябрьский п.	Больше бы спектаклей. Очень нравиться
Щелкунская сельская библиотека	6652019848	Щелкун с.	Хотелось бы, сместить график работы хотя бы до 19:00, а не до 17:00
Дом культуры п.Двуреченска	6652009744	Двуреченск п.	Скорее бы кинотеатр запустили
Библиотека для детей и юношества	6631009278	Североуральск г.	уютно, комфортно. вежливое обслуживание. Маловато новой литературы и журналов
Центр культуры, досуга и народного творчества Артинского городского округа - Староартинский филиал	6636006746	Старые Арти с.	Я бы хотела заниматься танцами, но в ДК нет хореографа
Центр культуры, досуга и народного творчества Артинского городского округа - Малокорзинский филиал	6636006746	Малые Карзи с.	НУЖНО ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬ СВОЙ САЙТ И РАЗМЕШАТЬ ИНФОРМАЦИЮ
Центр культуры и кино «Родина»	6602009555	Буланаш п.	Хотелось бы приобретать билеты на сеансы не только непосредственно в кинотеатре, но и онлайн
Центральная районная библиотека	6602007029	Артемовский г.	Библиотека могла бы быть ещё лучше, если бы возобновила каталоги научной и публицистической литературы и периодических изданий повышенного читательского спроса.
Каменск-Уральский краеведческий музей им.	6612014995	Каменск-Уральский г.	Туалеты для посетителей очень нужны

И.Я.Стяжкина			
Дом культуры поселка Западный	6601009841	Западный п.	Хотелось бы более расширенный круг кружков ,таких как моделирование, робототехника или что-то в этом роде
Красноуфимский краеведческий музей	6619009257	Красноуфимск г.	Нужен безличный расчёт на кассе; нужно увеличить число опытных экскурсоводов с целью проведения одновременно нескольких экскурсий; развлекательным мероприятиям не место в музее, пусть этим занимаются соответствующие учреждения культуры.
Центр народной культуры «Лад»	6603011765	Асбест г.	Хотелось бы побольше форм досуговой деятельности для подростков
Свердловский государственный Академический театр музыкальной комедии	6660010398	Екатеринбург г.	театр должен быть открыт зрителю, а не ограничен временными рамками работы кассы

## **Динамика изменения показателей удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг организациями культуры Свердловской области по сравнению с 2017г.**

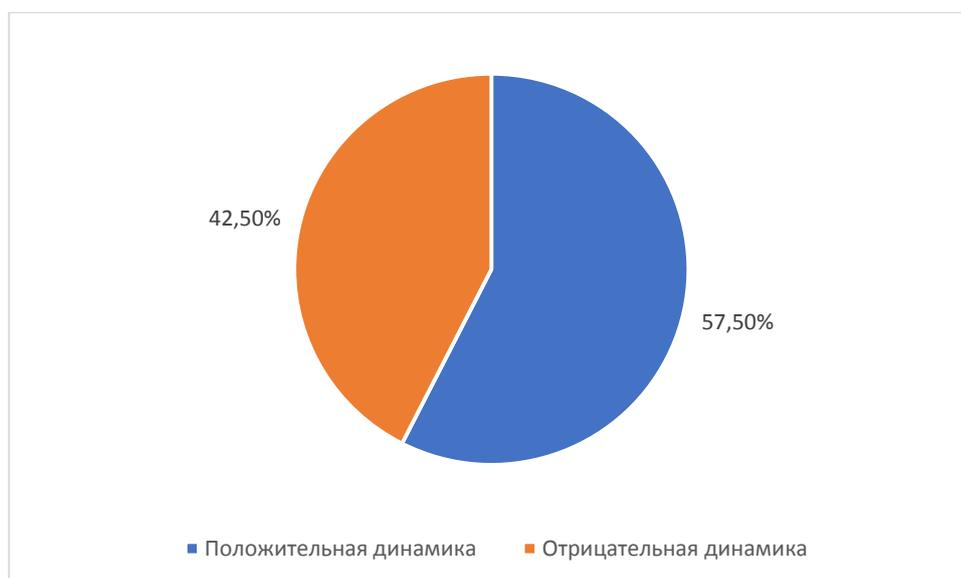
В 2017г. и 2018г. использовались разные нормативные правовые акты, регламентирующие перечень показателей, диапазон их значений и методику расчетов. Перечень показателей и критериев, рассчитанных при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Свердловской области в 2018г., данные по которым есть и за 2017г.:

- **Общий показатель оценки качества**
  - **Критерий 1 – ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**
    - Параметр показателя 1.1.2. – Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами
    - Параметр показателя 1.3.2. – Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»
  - **Критерий 2 – КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**
    - Параметр 2.1. – Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)
  - **Критерий 3 – ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**
  - **Критерий 4 – ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**
  - **Критерий 5 – УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**
    - **Критерий 5.2. – Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг**

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

Для того, чтобы оценить динамику изменений, соответствующие показатели 2018г. сравнили с данными 2017г., переведенными из абсолютных значений в относительные.

В целом по общему показателю оценки качества 161 организация (57,50%) показали положительную динамику и 119 организаций (42,50%) показали отрицательную динамику. Одна организация, проходившая оценку в 2018г. не оценивалась в 2017г. (Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области "Мультимедийный исторический парк "Россия - моя история. Свердловская область").



Одна организация (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киноvideодосуговый центр» ИНН 6620006437, г.Верхняя Тура) улучшила свой общий показатель оценки качества на 108,59% (с 40,23 до 83,92 баллов), у остальных улучшения составили менее 38%.

Наибольшее ухудшение общего показателя оценки качества у Муниципального бюджетного учреждения культуры дворец культуры "Свободный" – уменьшение на 33,85% (с 85,17 в 2017г. до 56,34 в 2018г.). У остальных организаций диапазон уменьшения составил от - 0,14% до -30,06%.

Рейтинг организаций по динамике изменения общего показателя оценки качества представлен в Приложении 74.

Динамика изменения остальных показателей и критериев представлены в Приложениях 75 - 84.

Также динамика изменений показателей удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг организациями культуры Свердловской области была рассчитана для муниципальных образований в целом. По изменению общего показателя оценки качества у 67 муниципальных образований (72,83%) наблюдается положительная динамика. Наилучший результат у Байкаловского муниципального района – улучшение на 35,30% по сравнению с прошлым годом.



У 25 муниципальных образований (27,17%) отмечается отрицательная динамика изменения общего показателя оценки качества. Наихудший результат у Городского округа ЗАТО Свободный – уменьшение на 33,85% по сравнению с прошлым годом. У остальных муниципальных образований диапазон уменьшения показателя находится в диапазоне от -0,26% до -11,99%.

Значения динамики изменения общего показателя оценки качества по муниципальным образованиям представлены в Приложении 85. Значения динамики изменения остальных показателей и критериев по муниципальным образованиям представлены в Приложениях 85 – 95.

## Выводы и предложения

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Свердловской области были получены следующие результаты:

1. Показатель оценки качества по отрасли культуры в Свердловской области составил 84,50 баллов.
2. Наивысший балл 97,89 в интегральном рейтинге организаций культуры Свердловской области по показателю оценки качества условий оказания услуг получило Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей».
3. Наименьший балл 48,55 в интегральном рейтинге организаций культуры Свердловской области по показателю оценки качества условий оказания услуг получило Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор».
4. Большая часть оцениваемых организаций (98,22%) получили положительные оценки «отлично» и «хорошо».
5. Низкие значения у таких показателей как:
  - Показатель 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» - среднее значение по Свердловской области 26,34.
  - 3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими - среднее значение по Свердловской области 45,25.
  - 1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами - среднее значение по Свердловской области 56,23.
6. По сравнению с 2017г. у 161 организации (57,50%) показатель оценки качества улучшился: у одной организации на 108,59%, у 64 организаций (22,86%) в диапазоне от 10% до 37,15%, у 38 организаций (13,57%) в диапазоне от 5% до 10%, и у 58 организации (20,71%) показатель оценки качества увеличился менее чем на 5%.
7. По сравнению с 2017г. у 119 организаций (42,50%) показатель оценки качества ухудшился: у 53 организаций (18,93%) менее чем на 5%, у 45 организаций (16,07%) в диапазоне от 5% до 10%, и у 21 организации (7,50%) показатель оценки качества уменьшился в диапазоне от 10% до 33,85%.

В целях совершенствования деятельности организаций культуры, расположенных на территории Свердловской области, по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг целесообразно провести следующие виды работ:

- 1) рассмотреть результаты независимой оценки качества оказания услуг и рекомендации;
- 2) разработать правовые акты по утверждению мер по совершенствованию деятельности и устранению выявленных недостатков в отношении каждой организации культуры для учредителей организаций;
- 3) организациям принять правовые акты по утверждению планов мероприятий по устранению выявленных недостатков и совершенствованию деятельности;
- 4) надзорным органам усилить контроль над соответствием деятельности организаций культуры существующим нормативным правовым актам, а также выполнением организациями утвержденных мероприятий по устранению выявленных недостатков и совершенствованию деятельности.

## Список приложений

1. Рейтинг организаций культуры Свердловской области по количеству собранных анкет в оцениваемой организации.
2. Рейтинг учреждений культуры Свердловской области по показателю оценки качества условий оказания услуг.
3. Рейтинг организаций культуры Свердловской области по показателю оценки качества условий оказания услуг.
4. Рейтинг учреждений по параметру показателя: «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» (1.1.1).
5. Рейтинг учреждений по параметру показателя: «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» (1.1.2).
6. Рейтинг учреждений по показателю: «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» (1.1).
7. Рейтинг учреждений по показателю: «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (1.2).
8. Рейтинг учреждений по параметру показателя: «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы» (1.3.1).
9. Рейтинг учреждений по параметру показателя: «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»» (1.3.2).
10. Рейтинг учреждений по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной

сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»» (1.3).

11. Рейтинг учреждений по критерию: «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1).

12. Рейтинг учреждений по показателю: «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» (2.1).

13. Рейтинг учреждений по показателю: «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (2.3).

14. Рейтинг учреждений по критерию: «Комфортность условий предоставления услуг» (К2).

15. Рейтинг учреждений по показателю: «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (3.1).

16. Рейтинг учреждений по показателю: «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (3.2).

17. Рейтинг учреждений по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (3.3).

18. Рейтинг учреждений по критерию: «Доступность услуг для инвалидов» (К3).

19. Рейтинг учреждений по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» (4.1).

20. Рейтинг учреждений по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» (4.2).

21. Рейтинг учреждений по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (4.3).

22. Рейтинг учреждений по критерию: «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4).

23. Рейтинг учреждений по показателю: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» (5.1).
24. Рейтинг учреждений по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (5.2).
25. Рейтинг учреждений по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (5.3).
26. Рейтинг учреждений по критерию: «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5).
27. Рейтинг организаций по параметру показателя: «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» (1.1.1).
28. Рейтинг организаций по параметру показателя: «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» (1.1.2).
29. Рейтинг организаций по показателю: «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» (1.1).
30. Рейтинг организаций по показателю: «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (1.2).
31. Рейтинг организаций по параметру показателя: «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы» (1.3.1).
32. Рейтинг организаций по параметру показателя: «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»» (1.3.2).
33. Рейтинг организаций по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной

сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»» (1.3).

34. Рейтинг организаций по критерию: «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1).

35. Рейтинг организаций по показателю: «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» (2.1).

36. Рейтинг организаций по показателю: «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (2.3).

37. Рейтинг организаций по критерию: «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2).

38. Рейтинг организаций по показателю: «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (3.1).

39. Рейтинг организаций по показателю: «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (3.2).

40. Рейтинг организаций по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (3.3).

41. Рейтинг организаций по критерию: «Доступность услуг для инвалидов» (К3).

42. Рейтинг организаций по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» (4.1).

43. Рейтинг организаций по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» (4.2).

44. Рейтинг организаций по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (4.3).

45. Рейтинг организаций по критерию: «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4).

46. Рейтинг организаций по показателю: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» (5.1).
47. Рейтинг организаций по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (5.2).
48. Рейтинг организаций по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (5.3).
49. Рейтинг организаций по критерию: «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K5).
50. Рейтинг муниципальных образований по показателю оценки качества условий оказания услуг.
51. Рейтинг муниципальных образований по параметру показателя: «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» (1.1.1).
52. Рейтинг муниципальных образований по параметру показателя: «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» (1.1.2).
53. Рейтинг муниципальных образований по показателю: «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» (1.1).
54. Рейтинг муниципальных образований по показателю: «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (1.2).
55. Рейтинг муниципальных образований по параметру показателя: «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы» (1.3.1).
56. Рейтинг муниципальных образований по параметру показателя: «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной

сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»» (1.3.2).

57. Рейтинг муниципальных образований по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»» (1.3).

58. Рейтинг муниципальных образований по критерию: «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1).

59. Рейтинг муниципальных образований по показателю: «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» (2.1).

60. Рейтинг муниципальных образований по показателю: «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (2.3).

61. Рейтинг муниципальных образований по критерию: «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2).

62. Рейтинг муниципальных образований по показателю: «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (3.1).

63. Рейтинг муниципальных образований по показателю: «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (3.2).

64. Рейтинг муниципальных образований по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (3.3).

65. Рейтинг муниципальных образований по критерию: «Доступность услуг для инвалидов» (К3).

66. Рейтинг муниципальных образований по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» (4.1).

67. Рейтинг муниципальных образований по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» (4.2).
68. Рейтинг муниципальных образований по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (4.3).
69. Рейтинг муниципальных образований по критерию: «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4).
70. Рейтинг муниципальных образований по показателю: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» (5.1).
71. Рейтинг муниципальных образований по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (5.2).
72. Рейтинг муниципальных образований по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (5.3).
73. Рейтинг муниципальных образований по критерию: «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5).
74. Рейтинг организаций по динамике изменения показателя оценки качества условий оказания услуг.
75. Рейтинг организаций по динамике изменения параметра показателя: «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» (1.1.2).
76. Рейтинг организаций по динамике изменения параметра показателя: «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»» (1.3.2).
77. Рейтинг организаций по динамике изменения критерия: «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1).

78. Рейтинг организаций по динамике изменения показателя: «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» (2.1).
79. Рейтинг организаций по динамике изменения критерия: «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2).
80. Рейтинг организаций по динамике изменения показателя: «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (5.2).
81. Рейтинг организаций по динамике изменения показателя: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (5.3).
82. Рейтинг организаций по динамике изменения критерия: «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5).
83. Рейтинг организаций по динамике изменения критерия: «Доступность услуг для инвалидов» (К3).
84. Рейтинг организаций по динамике изменения критерия: «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4).
85. Рейтинг муниципальных образований по динамике изменения показателя оценки качества условий оказания услуг.
86. Рейтинг муниципальных образований по динамике изменения параметра показателя: «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» (1.1.2).
87. Рейтинг муниципальных образований по динамике изменения параметра показателя: «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»» (1.3.2).
88. Рейтинг муниципальных образований по динамике изменения критерия: «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1).
89. Рейтинг муниципальных образований по динамике изменения показателя: «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» (2.1).
90. Рейтинг муниципальных образований по динамике изменения критерия: «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2).

91. Рейтинг муниципальных образований по динамике изменения показателя: «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (5.2).
92. Рейтинг муниципальных образований по динамике изменения показателя: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (5.3).
93. Рейтинг муниципальных образований по динамике изменения критерия: «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5).
94. Рейтинг муниципальных образований по динамике изменения критерия: «Доступность услуг для инвалидов» (К3).
95. Рейтинг муниципальных образований по динамике изменения критерия: «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4).
96. Список организаций, размещающихся в объектах культурного наследия.
97. Список организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства.
98. Перечень параметров, применяемых для оценки организаций, размещающихся в объектах культурного наследия, при определении показателя «3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (предусмотрены пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 №2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиций Российской Федерации 10 декабря 2015г., регистрационный номер 40073)).
99. Средние значения показателей и критериев оценки качества условий оказания услуг по Свердловской области в целом.
100. Рекомендации организациям культуры Свердловской области по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры 2018г.
101. Мнения получателей услуг, сгруппированные по организациям в отдельные файлы формата xls и по соответствующим муниципальным образованиям по папкам (в электронном виде).