**Результаты проведения независимой оценки качества**

**условий оказания услуг учреждениями культуры**

**муниципального образования «Город Можга»**

**за 2023 год**

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Количество респондентов |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Октябрь – Центр национальных культур» города Можги | 600 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» города Можги | 350 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей Набат памяти» города Можги | 190 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» города Можги | 600 |

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.* По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество информационных объектов на стенде(max 10) | Информативность стенда | Количество информационных объектов на сайте(max 13) | Информативность сайта | Итоговый балл |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | 10 | *100* | 13 | *100* | **100** |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | 10 | *100* | 13 | *100* | **100** |
| МБУК «Музей Набат памяти» | 10 | *100* | 13 | *100* | **100** |
| МБУК «ЦБС» г.Можги | 10 | *100* | 13 | *100* | **100** |

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

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из четырех (4) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | Анкета или ссылка на нее\*\* | Итоговый балл |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | + | + | + | + | **100** |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | + | + | + | + | **100** |
| МБУК «Музей Набат памяти» | + | + | + | + | **100** |
| МБУК «ЦБС» г.Можги | + | + | + | + | **100** |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*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 соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Кол-во удовлетворенных | Количество оценивших стенд | Баллы по стенду | Кол-во удовлетворенных  | Количество оценивших сайт | Баллы по сайту | Итоговый балл |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | 598 | 599 | *99,8* | 540 | 543 | *99,4* | **99,6** |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | 349 | 350 | *99,7* | 348 | 349 | *99,7* | **99,7** |
| МБУК «Музей Набат памяти» | 180 | 180 | *100* | 167 | 170 | *98,2* | **99,1** |
| МБУК «ЦБС» г.Можги | 547 | 548 | *99,8* | 490 | 496 | *98,8* | **99,3** |

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Наличие комфортной зоны отдыха  | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений  | Транспортная доступность | Возможность бронирования/записи | **Итоговый балл** |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУК «Музей Набат памяти» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| **МБУК «ЦБС» г.Можги\*** |
| *Центральная городская библиотека им. Н.С. Байтерякова*  | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| *Детская библиотека* | + | + | + | + | + | + | + |
| *Библиотека-филиал № 1*  | + | + | + | + | + | + | + |
| *Библиотека-филиал № 2*  | + | + | + | + | + | + | + |
| *Библиотека-филиал № 3*  | + | + | + | + | + | + | + |
| *Библиотека-филиал № 4* | + | + | + | + | + | + | + |
| **ИТОГО** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |

\*Среднее арифметическое между результатами, получившимися при проверке всех обособленных подразделений организации

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.* В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях культуры показатель 2.2 не применяется.**

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных  | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | 593 | 600 | **98,8** |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | 347 | 350 | **99,1** |
| МБУК «Музей Набат памяти» | 183 | 190 | **96,3** |
| МБУК «ЦБС» г.Можги | 591 | 600 | **98,5** |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

*3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Оборудование входных групп пандусами | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | **Итоговый балл** |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | + | + | - | - | - | **40** |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | + | + | - | - | - | **40** |
| МБУК «Музей Набат памяти» | - | - | - | - | - | **0** |
| **МБУК «ЦБС» г.Можги\*** |
| *Центральная городская библиотека им. Н.С.Байтерякова*  | + | + | - | - | - | **40** |
| *Детская библиотека)* | - | - | - | - | - |
| *Библиотека-филиал № 1*  | + | + | + | - | - |
| *Библиотека-филиал № 2*  | + | + | + | - | + |
| *Библиотека-филиал № 3*  | - | - | - | - | - |
| *Библиотека-филиал № 4* | + | + | - | - | + |
| **ИТОГО** | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** |

\*Среднее арифметическое между результатами, получившимися при проверке всех обособленных подразделений организации

*3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100**. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | - | - | - | - | + | + | **40** |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | - | - | - | + | + | - | **40** |
| МБУК «Музей Набат памяти» | - | - | - | + | - | - | **20** |
| МБУК «ЦБС» г.Можги\* |
| *Центральная городская библиотека им. Н.С. Байтерякова* | + | + | - | - | + | + | **40** |
| *Детская библиотека)* | - | + | - | - | - | + |
| *Библиотека-филиал № 1* | - | - | - | - | - | + |
| *Библиотека-филиал № 2* | + | + | - | - | + | + |
| *Библиотека-филиал № 3* | - | - | - | - | - | + |
| *Библиотека-филиал № 4* | - | - | - | - | - | + |
| **ИТОГО** | **-** | **+** | **-** | **-** | **-** | **+** |

\*Среднее арифметическое между результатами, получившимися при проверке всех обособленных подразделений организации

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных  | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | **62** | **63** | **98,4** |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | **34** | **38** | **89,5** |
| МБУК «Музей Набат памяти» | **51** | **55** | **92,7** |
| МБУК «ЦБС» г.Можги | **75** | **79** | **94,9** |

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

*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 соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных  | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | 598 | 600 | **99,7** |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | 350 | 350 | **100** |
| МБУК «Музей Набат памяти» | 189 | 190 | **99,5** |
| МБУК «ЦБС» г.Можги | 596 | 600 | **99,3** |

*4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.* В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных  | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | 600 | 600 | **100** |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | 350 | 350 | **100** |
| МБУК «Музей Набат памяти» | 189 | 190 | **99,5** |
| МБУК «ЦБС» г.Можги | 596 | 600 | **99,3** |

*4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных  | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | 599 | 600 | **99,8** |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | 350 | 350 | **100** |
| МБУК «Музей Набат памяти» | 187 | 190 | **98,4** |
| МБУК «ЦБС» г.Можги | 595 | 600 | **99,2** |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

*5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.* В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных  | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | 599 | 600 | **99,8** |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | 349 | 350 | **99,7** |
| МБУК «Музей Набат памяти» | 190 | 190 | **100** |
| МБУК «ЦБС» г.Можги | 596 | 600 | **99,3** |

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.* В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных  | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | 597 | 600 | **99,5** |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | 349 | 350 | **99,7** |
| МБУК «Музей Набат памяти» | 190 | 190 | **100** |
| МБУК «ЦБС» г.Можги | 596 | 600 | **99,3** |

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных  | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | 597 | 600 | **99,5** |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | 349 | 350 | **99,7** |
| МБУК «Музей Набат памяти» | 189 | 190 | **99,5** |
| МБУК «ЦБС» г.Можги | 596 | 600 | **99,3** |

##

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у учреждений выявлен ряд недостатков, а именно:

1) Недостатки выявленные в ходе изучения официальных сайтов организаций:

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Недостатки |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | – |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | – |
| МБУК «Музей Набат памяти» | – |
| МБУК «ЦБС» г.Можги | – |

2) Недостатки выявленные в ходе изучения комфортности условий оказания услуг:

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Недостатки |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | – |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | – |
| МБУК «Музей Набат памяти» | – |
| МБУК «ЦБС» г.Можги | – |

3) Недостатки выявленные в ходе изучения условий доступности услуг для инвалидов:

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Недостатки |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемовНаличие сменных кресел-колясокНаличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещенияДублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информацииДублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом БрайляВозможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемовНаличие сменных кресел-колясокНаличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещенияДублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информацииДублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом БрайляВозможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому |
| МБУК «Музей Набат памяти» | Оборудование входных групп пандусамиНаличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидовНаличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемовНаличие сменных кресел-колясокНаличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещенияДублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информацииДублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом БрайляВозможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организацииНаличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому |
| МБУК «ЦБС» г.Можги | Оборудование входных групп пандусамиНаличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидовНаличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемовНаличие сменных кресел-колясокНаличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещенияДублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информацииДублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом БрайляВозможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрениюПомощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации |

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

## По результатам проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей услуг у организаций в сфере культуры, расположенными на территории муниципального образования «Город Можга» Удмуртской Республики, итоговый балл отрасли составил 89,8 балла:

## Итоговые значения показателей независимой оценки

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация  | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации | Итого по критерию 1 | Показатели, характеризующие комфортность условий оказания услуг | Итого по критерию 2 | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | Итого по критерию 3 | Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации | Итого по критерию 4 | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | Итого по критерию 5 | Итоговый балл  |
| 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5.1 | 5.2 | 5.3 |
| 1 | МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | 30 | 30 | 39,8 | 99,8 | 50 | 0 | 49,4 | 99,4 | 12 | 16 | 29,5 | 57,5 | 39,9 | 40 | 19,9 | 99,8 | 29,9 | 19,9 | 49,8 | 99,6 | 91,2 |
| 2 | МБУК «Историко-краеведческий музей» | 30 | 30 | 39,9 | 99,9 | 50 | 0 | 49,6 | 99,6 | 12 | 16 | 26,9 | 54,9 | 40 | 40 | 20 | 100 | 29,9 | 19,9 | 49,9 | 99,7 | 90,8 |
| 3 | МБУК «Музей Набат памяти» | 30 | 30 | 39,6 | 99,6 | 50 | 0 | 48,2 | 98,2 | 0 | 8 | 27,8 | 35,8 | 39,8 | 39,8 | 19,6 | 99,3 | 30 | 20 | 49,8 | 99,8 | 86,5 |
| 4 | МБУК «ЦБС» г.Можги | 30 | 30 | 39,7 | 99,7 | 50 | 0 | 49,3 | 99,3 | 12 | 16 | 28,5 | 56,5 | 39,7 | 39,7 | 19,8 | 99,3 | 29,8 | 19,8 | 49,7 | 99,3 | 90,8 |
| max значение | 30 | 30 | 40 | 100 | 50 | 0 | 50 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 20 | 50 | 100 | **100** |
| **Итоговый балл отрасли** | **89,8** |

**Рейтинг организаций**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Организация** | **Итоговое** **количество баллов** |
| 1 | МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | **91,2** |
| 2 | МБУК «ЦБС» г.Можги | **90,8** |
| 3 | МБУК «Историко-краеведческий музей» | **90,8** |
| 4 | МБУК «Музей Набат памяти» | **86,5** |

**Рейтинг по критериям**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерий** | **Результаты расчета** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 99,8 |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 99,1 |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 51,2 |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» | 99,6 |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99,7 |
| ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ | **89,8** |

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие **рекомендации**:

1) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг.

В случае отсутствия возможности улучшения условий доступности услуг для инвалидов сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь и сопровождать инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья.

2) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы организаций следует рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса:

| **Организация** | **Рекомендации** |
| --- | --- |
| МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур» | **Улучшение парковки для автомобилей (5 ответов)**Увеличить парковкуУбрать клумбы, чтобы было больше места для машин на мероприятие |
| **Благоустройство прилегающей территории (8 ответов)**Ремонт клумбы, больше цветовУлучшение территории клуба, детской площадкиСделать фонтан и больше зелени |
| **Обновить фасад здания (5 ответов)** |
| **Провести косметический ремонт (13 ответов)**Обновить интерьер, пластиковые окна установитьУлучшение фойе, второго этажа, зрительного зала, освещения, отопления  |
| **Реконструкция гардероба (7 ответов)**Расширить гардероб |
| **Улучшить санузлы (6 ответов)** |
| **Улучшение материально-технической базы (29 ответов)**Улучшить оснащение сцены, зрительного залаНовые микрофоны, световое оборудование, акустическая системаОбновить стулья в зрительном зале Хотелось бы чтоб обновились шторы на сцене |
| **Повышение условий комфортности** Улучшение комнаты отдыха для сотрудниковСделать кухню сотрудникам |
| **Обновление теннисных столов (2 ответа)**Побольше теннисных ракеток и мячей для кружка |
| **Установить терминал для покупки билетов (3 ответа)**Терминал для покупки билетов по картам нужен |
| **Улучшить гримерку (2 ответа)** |
| **Необходим буфет (3 ответа)** |
| **Реклама, афиши о мероприятиях (4 ответа)**Более оперативно извещать о проводимых мероприятиях |
| **Увеличение количества мероприятий (22 ответа)**Побольше квестов для детей, викторинПобольше кружков для молодёжиХотим больше мероприятий для старшего возрастаУчить детей хорошим манерамПроводить экскурсии для детей |
| Побольше национальных культурУлучшения клубных формирования |
| **Пополнить кадры**Улучшения работу дворника зимойДополнить штатное расписание организатором детского отдыха |
| Необходимо увеличить финансирование для нужд учреждения |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | **Благоустройство прилегающей территории (3 ответа)**Цветник нужен |
| **Повышение условий комфортности (6 ответов)**Место отдыха в фойеНет кулера с водой и туалет одинВоды не было на входе |
| **Улучшение материально-технической базы**Не хватает мультимедмйных киосковХочется видеть современные стендыСовременные технологии и оборудованиеСтарая аппаратура |
| **Увеличение количества мероприятий (21 ответ)**Проводить больше интерактивных мероприятий, мастер-классовБольше мастер-классовОнлайн-экскурсииВыездные экспозицииХочется больше новых выставокМероприятия для досуга, например, квест-игры для молодежиХочется выставку по истории завода ДубительХочется выставку с настоящими тропическими бабочкамиВыставку восковых фигур давно не привозилиХочется больше художественных выставок, чтоб наши дети в живую восхищались шедеврами мировой художественной культурыИнтересные экскурсии на предприятия города |
| Создать на базе музея клуб волонтеров |
| Увеличить ассортимент сувенирной продукции |
| Больше рекламы |
| Бейджи для персонала |
| МБУК «Музей Набат памяти» | **Сделать парковочные места (5 ответов)** |
| **Ремонт здания (11 ответов)**Сделать ремонт шикарныйРасширение территории музеяОбеспечить новым просторным зданиемВыделить музею хорошее, большое каменное зданиеПри капремонте нужно предусмотреть входную группу для инвалидов, колясочниковХотелось бы больше освещения, мрачновато при входе |
| **Улучшить материальную базу (7 ответов)**Побольше выставочные залы, мультимедийное оборудование, чтобы ещё ярче и интереснее передавать картинки событий ВОВ |
| **Улучшить наличие питьевой воды (4 ответа)** Кулер с водой нужен |
| Бесплатный проезд на раскопки |
| Побольше шрифт на сайтеДобавить бы навигатор по сайт |
| **МБУК «ЦБС» г.Можги** |
| Центральная городская библиотека им. Н.С. Байтерякова | **Улучшение системы отопления (12 ответов)**Зимой очень холодноЧтобы зимой было тепло в библиотекеПросмотреть систему отопленияВсё устраивает. Только зимой прохладно в читальном зале |
| Оборудовать туалет для колясочников и доступность на 2 й этаж |
| **Улучшение материально технической базы (7 ответов)**Больше мягких диванчиков Новинки книг и новая техникаПобольше компьютеров и новых книг |
| **Улучшить комплектование библиотеки новыми изданиями (32 ответа)**Пополнить фонд новой литературойПобольше технической литературы, журналов и газетПобольше современных книг для молодёжиПобольше книг художественных на историческую тематикуУвеличить число подписных изданий |
| Электронный каталог для читателей Цифровизация услуг, выдача книг по штрих-кодуСоздать электронный читательский билет |
| Открыть кинотеатр в библиотеке |
| Оборудовать велопарковку |
| Некоторые работники грубыеХотелось бы, чтобы одна из гардеробщиц, хоть иногда поднимала голову и объясняла куда и как пройти |
| Детская библиотека | **Улучшение материально-технической базы (6 ответов)**Оснастить библиотеку техникойХотелось бы, чтоб был цветной принтерНеплохо бы поменять им древний ксерокс на новыйНекоторые стулья ужасныеВыездную мебель для проведения мероприятий, например шатер |
| **Пополнить фонд новой литературой (14 ответов)**Ярких новых книг для малышейБольше детской периодикиПобольше современной литературы для молодежи |
| Увеличить срок выдачи книг |
| Индивидуальный подход к детям |
| Библиотека-филиал № 1 | **Расширить помещение библиотеки (8 ответов)**Тесновато, им бы помещение побольше |
| **Ремонт помещений (6 ответов**)Неплохо бы заменить окна на пластиковые, улучшить освещениеСделать удобную входную дверь |
| **Пополнение фонда (книги, журналы) (7 ответов)** |
| **Улучшение материально технической базы (4 ответа)**Приобрести новые компьютеры, телевизор, мебель |
| Больше интересных мастер-классов |
| Увеличить зарплату работникам |
| Библиотека-филиал № 2 | **Оборудовать велопаркову (11 ответов)**Велопарковка нужна |
| **Благоустройство прилегающей территории (4 ответа)**Улучшить территорию для проведения уличных мероприятий Не хватает клумб с цветами |
| **Необходима центральная вывеска (3 ответа)** |
| **Ассортимент журналов увеличить (2 ответа)**Добавить подписку на журналы и газеты (Наука и жизнь, Техника молодежи, знание сила) |
| Проводить больше мероприятий совместно с детскими садами |
| Не перегружать сотрудников мероприятиями |
| Уборщица у них замечательная. Поощрить!  |
| Очень хорошая библиотека, но некоторые сотрудники грубые |
| Библиотека-филиал № 3 | **Улучшение материально-технической базы (4 ответа)**Улучшение обеспечения материальных ресурсовНовые компьютерыХорошую мебель приобрести |
| **Повышение условий комфортности (3 ответа)**Комнаты для занятий с детьми не хватаетСделать современный интерьер |
| Выписывать новые журналы, книгиПобольше интересных новых книг для детских садов |
| **Увеличение количества мероприятий (7 ответов)**Увеличение активности в работе с пользователямиХотелось бы побольше мероприятий для молодежиХочется какие-нибудь кружки для детей по выходным, или для всей семьи. Район отдаленный, некуда сходить семьейКлуб молодых мам можно сделать |
| Библиотека-филиал № 4 | **Сделать косметический ремонт (4 ответа)**Было бы хорошо сделать помещение библиотеки поуютней Нужна Комфортная зона для прочтения книгХорошо бы сделать новую дверь и приобрести современную мебель |
| **Улучшить освещение (3 ответа)** |
| **Улучшение материально-технической базы (10 ответов)**Провести телефон в библиотекуВ библиотеке нет своего телефона, только на вахте ДК. Купить настольные игрыЗаменить старую мебельУчреждению нужен ноутбук |
| **Обновление фонда библиотеки (9 ответов)**Своевременное пополнение фондов новыми книгамиЛитература новая и побольше периодики |
| **Сменить кадры (2 ответа)** |
| **Расположение библиотеки на 1 этаже (5 ответов)**Неудобно подниматься по лестницеНа 1 этаже не видно вывески, что надо идти на 2 этаж, в библиотекуБыло бы удобнее, если бы библиотека располагалась на 1 этаже: по лестнице тяжело подниматься. |
| Работают хорошо, но мало информации на сайте |