

# ЭМПИРИКА

Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56, тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru  
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810401500168668 в ООО "Банк Точка", к/с  
30101810745374525104 БИК 044525104



## Результаты

проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры,  
расположенными на территории муниципального образования  
«Город Можга» Удмуртской Республики

Тюмень, 2023 г.

# СОДЕРЖАНИЕ

**ВВЕДЕНИЕ**.....**Error! Bookmark not defined.**

## **Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации .....7
2. Показатели, характеризующие комфортность предоставления услуг ..... 10
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов ..... 12
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников ..... 15
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг ..... 17

**Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки, предложения по их устранению** ..... 19

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**.....20

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

1. Рекомендации/пожелания получателей услуг на 4 л.
2. Итоговые значения показателей независимой оценки на 1 л.
3. Протоколы по результатам независимой оценки качества учреждений на 16 л.

## ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории муниципального образования «Город Можга» Удмуртской Республики была проведена независимая оценка. Все работы выполнены в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 №599;

- Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);

- Единым порядком 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, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 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»;

- Приказом Минфина России от 7 мая 2019 года № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, утвержденными распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 г. № Р-1681.

Сбор информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся методом анкетирования при помощи специализированного сервиса «Тестограф» для проведения онлайн-опросов в период времени с 17.04.2023 по 12.05.2023 г. в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 5) удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) определен для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течении календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки (Таблица 1), но не более 600 человек.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п/п	Организация	Количество получателей услуг в год	Количество респондентов	Доля респондентов	Сокращенное название в отчете
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Октябрь – Центр национальных культур» города Можги	46078	600	1,3	МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» города Можги	11400	350	3,1	МБУК «Историко-краеведческий музей»
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей Набат памяти» города Можги	6115	190	3,1	МБУК «Музей Набат памяти»

№ п/п	Организация	Количество получателей услуг в год	Количество респондентов	Доля респондентов	Сокращенное название в отчете
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» города Можги	16562	600	3,6	МБУК «ЦБС» г.Можги

Общий результат по некоторым показателям независимой оценки качества оказания услуг МБУК «ЦБС» г.Можги высчитывался, как среднее арифметическое между результатами, получившимися при проверке всех обособленных подразделений:

1. Центральная городская библиотека им. Н.С. Байтерякова (пер Кооперативный, д.6)
2. Детская библиотека (ул. Наговицына, д. 60а)
3. Библиотека-филиал № 1 (ул. Дзержинского, д.51)
4. Библиотека-филиал № 2 (м-н Наговицынский, д.23)
5. Библиотека-филиал № 3 (ул. Дружбы, д. 21)
6. Библиотека-филиал № 4 (ул. Горбунова, д. 3)

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проведена на основе общедоступной информации, содержащейся на официальных сайтах и стендах, с учётом условий комфортности и доступности помещений, а также мнения получателей услуг.

## 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
1	МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	10	100	13	100	100
2	МБУК «Историко-краеведческий музей»	10	100	13	100	100
3	МБУК «Музей Набат памяти»	10	100	13	100	100
4	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 четырёх (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
1	МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	+	+	+	+	<b>100</b>
2	МБУК «Историко-краеведческий музей»	+	+	+	+	<b>100</b>
3	МБУК «Музей Набат памяти»	+	+	+	+	<b>100</b>
4	МБУК «ЦБС» г.Можги	+	+	+	+	<b>100</b>

\*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
1	МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	598	599	99,8	540	543	99,4	<b>99,6</b>
2	МБУК «Историко-краеведческий музей»	349	350	99,7	348	349	99,7	<b>99,7</b>
3	МБУК «Музей Набат памяти»	180	180	100	167	170	98,2	<b>99,1</b>
4	МБУК «ЦБС» г.Можги	547	548	99,8	490	496	98,8	<b>99,3</b>

## 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
1	МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	+	+	+	+	+	+	+	100
2	МБУК «Историко-краеведческий музей»	+	+	+	+	+	+	+	100
3	МБУК «Музей Набат памяти»	+	+	+	+	+	+	+	100
4	<b>МБУК «ЦБС» г. Можги*</b>								
4.1	<i>Центральная городская библиотека им. Н.С. Байтерякова</i>	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
4.2	<i>Детская библиотека)</i>	+	+	+	+	+	+	+	
4.3	<i>Библиотека-филиал № 1</i>	+	+	+	+	+	+	+	
4.4	<i>Библиотека-филиал № 2</i>	+	+	+	+	+	+	+	
4.5.	<i>Библиотека-филиал № 3</i>	+	+	+	+	+	+	+	
4.6	<i>Библиотека-филиал № 4</i>	+	+	+	+	+	+	+	
<b>ИТОГО</b>		+	+	+	+	+	+	+	

\*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
1	МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	593	600	<b>98,8</b>
2	МБУК «Историко-краеведческий музей»	347	350	<b>99,1</b>
3	МБУК «Музей Набат памяти»	183	190	<b>96,3</b>
4	МБУК «ЦБС» г.Можги	591	600	<b>98,5</b>

### 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
1	МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	+	+	-	-	-	<b>40</b>
2	МБУК «Историко-краеведческий музей»	+	+	-	-	-	<b>40</b>
3	МБУК «Музей Набат памяти»	-	-	-	-	-	<b>0</b>
4	<b>МБУК «ЦБС» г.Можги*</b>						
4.1	<i>Центральная городская библиотека им. Н.С.Байтерякова</i>	+	+	-	-	-	<b>40</b>
4.2	<i>Детская библиотека)</i>	-	-	-	-	-	
4.3	<i>Библиотека-филиал № 1</i>	+	+	+	-	-	
4.4	<i>Библиотека-филиал № 2</i>	+	+	+	-	+	
4.5.	<i>Библиотека-филиал № 3</i>	-	-	-	-	-	
4.6	<i>Библиотека-филиал № 4</i>	+	+	-	-	+	
<b>ИТОГО</b>		<b>+</b>	<b>+</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	

\*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
1	МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	-	-	-	-	+	+	<b>40</b>
2	МБУК «Историко-краеведческий музей»	-	-	-	+	+	-	<b>40</b>
3	МБУК «Музей Набат памяти»	-	-	-	+	-	-	<b>20</b>
4	<b>МБУК «ЦБС» г.Можги*</b>							
4.1	<i>Центральная городская библиотека им. Н.С. Байтерякова</i>	+	+	-	-	+	+	<b>40</b>
4.2	<i>Детская библиотека)</i>	-	+	-	-	-	+	
4.3	<i>Библиотека-филиал № 1</i>	-	-	-	-	-	+	
4.4	<i>Библиотека-филиал № 2</i>	+	+	-	-	+	+	
4.5	<i>Библиотека-филиал № 3</i>	-	-	-	-	-	+	
4.6	<i>Библиотека-филиал № 4</i>	-	-	-	-	-	+	
<b>ИТОГО</b>		-	+	-	-	-	+	

\*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»	<b>62</b>	<b>63</b>	<b>98,4</b>
МБУК «Историко-краеведческий музей»	<b>34</b>	<b>38</b>	<b>89,5</b>
МБУК «Музей Набат памяти»	<b>51</b>	<b>55</b>	<b>92,7</b>
МБУК «ЦБС» г.Можги	<b>75</b>	<b>79</b>	<b>94,9</b>

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	<b>99,7</b>
МБУК «Историко-краеведческий музей»	350	350	<b>100</b>
МБУК «Музей Набат памяти»	189	190	<b>99,5</b>
МБУК «ЦБС» г.Можги	596	600	<b>99,3</b>

*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	<b>100</b>
МБУК «Историко-краеведческий музей»	350	350	<b>100</b>
МБУК «Музей Набат памяти»	189	190	<b>99,5</b>
МБУК «ЦБС» г.Можги	596	600	<b>99,3</b>

*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	<b>99,8</b>
МБУК «Историко-краеведческий музей»	350	350	<b>100</b>
МБУК «Музей Набат памяти»	187	190	<b>98,4</b>
МБУК «ЦБС» г.Можги	595	600	<b>99,2</b>



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	<b>99,8</b>
МБУК «Историко-краеведческий музей»	349	350	<b>99,7</b>
МБУК «Музей Набат памяти»	190	190	<b>100</b>
МБУК «ЦБС» г.Можги	596	600	<b>99,3</b>

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	<b>99,5</b>
МБУК «Историко-краеведческий музей»	349	350	<b>99,7</b>
МБУК «Музей Набат памяти»	190	190	<b>100</b>
МБУК «ЦБС» г.Можги	596	600	<b>99,3</b>

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	<b>99,5</b>
МБУК «Историко-краеведческий музей»	349	350	<b>99,7</b>
МБУК «Музей Набат памяти»	189	190	<b>99,5</b>
МБУК «ЦБС» г.Можги	596	600	<b>99,3</b>

## **Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки, предложения по их устранению**

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлены **недостатки** по показателям доступности услуг для инвалидов (см. Таблицу 3.1 и 3.2).

На основании полученных результатов 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 (см. Приложение 1).

## 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** (см. Приложение 2).

### Рейтинг организаций

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

### 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		<b>89,8</b>

Рекомендации и пожелания респондентов,  
выявленные в ходе опроса получателей услуг

Организация	Рекомендации
МБУК «ДК «Октябрь – Центр национальных культур»	<b>Улучшение парковки для автомобилей (5 ответов)</b> Увеличить парковку Убрать клумбы, чтобы было больше места для машин на мероприятие
	<b>Благоустройство прилегающей территории (8 ответов)</b> Ремонт клумбы, больше цветов Улучшение территории клуба, детской площадки Сделать фонтан и больше зелени
	<b>Обновить фасад здания (5 ответов)</b>
	<b>Провести косметический ремонт (13 ответов)</b> Обновить интерьер, пластиковые окна установить Улучшение фойе, второго этажа, зрительного зала, освещения, отопления
	<b>Реконструкция гардероба (7 ответов)</b> Расширить гардероб
	<b>Улучшить санузлы (6 ответов)</b>
	<b>Улучшение материально-технической базы (29 ответов)</b> Улучшить оснащение сцены, зрительного зала Новые микрофоны, световое оборудование, акустическая система Обновить стулья в зрительном зале Хотелось бы чтоб обновились шторы на сцене
	<b>Повышение условий комфортности</b> Улучшение комнаты отдыха для сотрудников Сделать кухню сотрудникам
	<b>Обновление теннисных столов (2 ответа)</b> Побольше теннисных ракеток и мячей для кружка
	<b>Установить терминал для покупки билетов (3 ответа)</b> Терминал для покупки билетов по картам нужен
	<b>Улучшить гримерку (2 ответа)</b>
	<b>Необходим буфет (3 ответа)</b>
	<b>Реклама, афиши о мероприятиях (4 ответа)</b> Более оперативно извещать о проводимых мероприятиях
	<b>Увеличение количества мероприятий (22 ответа)</b> Побольше квестов для детей, викторин Побольше кружков для молодёжи Хотим больше мероприятий для старшего возраста Учить детей хорошим манерам Проводить экскурсии для детей
	Побольше национальных культур Улучшения клубных формирования
	<b>Пополнить кадры</b> Улучшения работу дворника зимой
	Дополнить штатное расписание организатором детского отдыха
Необходимо увеличить финансирование для нужд учреждения	

Организация	Рекомендации	
МБУК «Историко-краеведческий музей»	<b>Благоустройство прилегающей территории (3 ответа)</b> Цветник нужен	
	<b>Повышение условий комфортности (6 ответов)</b> Место отдыха в фойе Нет кулера с водой и туалет один Воды не было на входе	
	<b>Улучшение материально-технической базы</b> Не хватает мультимедийных киосков Хочется видеть современные стенды Современные технологии и оборудование Старая аппаратура	
	<b>Увеличение количества мероприятий (21 ответ)</b> Проводить больше интерактивных мероприятий, мастер-классов Больше мастер-классов Онлайн-экскурсии Выездные экспозиции Хочется больше новых выставок Мероприятия для досуга, например, квест-игры для молодежи Хочется выставку по истории завода Дубитель Хочется выставку с настоящими тропическими бабочками Выставку восковых фигур давно не привозили Хочется больше художественных выставок, чтоб наши дети в живую восхищались шедеврами мировой художественной культуры Интересные экскурсии на предприятия города	
	Создать на базе музея клуб волонтеров	
	Увеличить ассортимент сувенирной продукции	
	Больше рекламы	
	Бейджи для персонала	
	МБУК «Музей Набат памяти»	<b>Сделать парковочные места (5 ответов)</b>
		<b>Ремонт здания (11 ответов)</b> Сделать ремонт шикарный Расширение территории музея Обеспечить новым просторным зданием Выделить музею хорошее, большое каменное здание При капремонте нужно предусмотреть входную группу для инвалидов, колясочников Хотелось бы больше освещения, мрачновато при входе
<b>Улучшить материальную базу (7 ответов)</b> Побольше выставочные залы, мультимедийное оборудование, чтобы ещё ярче и интереснее передавать картинку событий ВОВ		
<b>Улучшить наличие питьевой воды (4 ответа)</b> Кулер с водой нужен		
Бесплатный проезд на раскопки		
Побольше шрифт на сайте Добавить бы навигатор по сайту		

Организация	Рекомендации	
<b>МБУК «ЦБС» г.Можги</b>		
Центральная городская библиотека им. Н.С. Байтерякова	<b>Улучшение системы отопления (12 ответов)</b> Зимой очень холодно Чтобы зимой было тепло в библиотеке Просмотреть систему отопления Всё устраивает. Только зимой прохладно в читальном зале	
	Оборудовать туалет для колясочников и доступность на 2 й этаж	
	<b>Улучшение материально технической базы (7 ответов)</b> Больше мягких диванчиков Новинки книг и новая техника Побольше компьютеров и новых книг	
	<b>Улучшить комплектование библиотеки новыми изданиями (32 ответа)</b> Пополнить фонд новой литературой Побольше технической литературы, журналов и газет Побольше современных книг для молодёжи Побольше книг художественных на историческую тематику Увеличить число подписных изданий	
	Электронный каталог для читателей Цифровизация услуг, выдача книг по штрих-коду Создать электронный читательский билет	
	Открыть кинотеатр в библиотеке	
	Оборудовать велопарковку	
	Некоторые работники грубые Хотелось бы, чтобы одна из гардеробщиц, хоть иногда поднимала голову и объясняла куда и как пройти	
	Детская библиотека	<b>Улучшение материально-технической базы (6 ответов)</b> Оснастить библиотеку техникой Хотелось бы, чтоб был цветной принтер Неплохо бы поменять им древний ксерокс на новый Некоторые стулья ужасные Выездную мебель для проведения мероприятий, например шатер
		<b>Пополнить фонд новой литературой (14 ответов)</b> Ярких новых книг для малышей Больше детской периодики Побольше современной литературы для молодежи
Увеличить срок выдачи книг		
Индивидуальный подход к детям		
Библиотека-филиал № 1		<b>Расширить помещение библиотеки (8 ответов)</b> Тесновато, им бы помещение побольше
	<b>Ремонт помещений (6 ответов)</b> Неплохо бы заменить окна на пластиковые, улучшить освещение Сделать удобную входную дверь	
	<b>Пополнение фонда (книги, журналы) (7 ответов)</b>	
	<b>Улучшение материально технической базы (4 ответа)</b> Приобрести новые компьютеры, телевизор, мебель	
	Больше интересных мастер-классов	
	Увеличить зарплату работникам	

Организация	Рекомендации
Библиотека-филиал № 2	<b>Оборудовать велопаркову (11 ответов)</b> Велопарковка нужна
	<b>Благоустройство прилегающей территории (4 ответа)</b> Улучшить территорию для проведения уличных мероприятий Не хватает клумб с цветами
	<b>Необходима центральная вывеска (3 ответа)</b>
	<b>Ассортимент журналов увеличить (2 ответа)</b> 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	<b>Улучшение материально-технической базы (4 ответа)</b> Улучшение обеспечения материальных ресурсов Новые компьютеры Хорошую мебель приобрести
	<b>Повышение условий комфортности (3 ответа)</b> Комнаты для занятий с детьми не хватает Сделать современный интерьер
	Выписывать новые журналы, книги Побольше интересных новых книг для детских садов
	<b>Увеличение количества мероприятий (7 ответов)</b> Увеличение активности в работе с пользователями Хотелось бы побольше мероприятий для молодежи Хочется какие-нибудь кружки для детей по выходным, или для всей семьи. Район отдаленный, некуда сходить семьей Клуб молодых мам можно сделать
Библиотека-филиал № 4	<b>Сделать косметический ремонт (4 ответа)</b> Было бы хорошо сделать помещение библиотеки поуютней Нужна Комфортная зона для прочтения книг Хорошо бы сделать новую дверь и приобрести современную мебель
	<b>Улучшить освещение (3 ответа)</b>
	<b>Улучшение материально-технической базы (10 ответов)</b> Провести телефон в библиотеку В библиотеке нет своего телефона, только на вахте ДК. Купить настольные игры Заменить старую мебель Учреждению нужен ноутбук
	<b>Обновление фонда библиотеки (9 ответов)</b> Своевременное пополнение фондов новыми книгами Литература новая и побольше периодики
	<b>Сменить кадры (2 ответа)</b>
	<b>Расположение библиотеки на 1 этаже (5 ответов)</b> Неудобно подниматься по лестнице На 1 этаже не видно вывески, что надо идти на 2 этаж, в библиотеку Было бы удобнее, если бы библиотека располагалась на 1 этаже: по лестнице тяжело подниматься.
	Работают хорошо, но мало информации на сайте



## 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-красоведческий 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
тах значение		30	30	40	100	50	0	50	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100	100
<b>Итоговый балл отрасли</b>																					<b>89,8</b>	