УТВЕРЖДАЮ:	СОГЛАСОВАНО:
Заказчик:	Исполнитель:
Заместитель министра культуры	Генеральный директор ООО «АС-Холдинг»
_____ Б.В. Цыбиков	_____ Е.В. Ханова
м.п.	м.п.

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

Отчёт по проведению независимой оценки качества условий осуществления деятельности государственными организациями культуры Республики Бурятия, а также муниципальными организациями культуры Республики Бурятия, расположенными на территории Республики Бурятия и осуществляющими деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Республики Бурятия в сфере культуры в 2022 году

Государственный контракт № 23/22

от «__» _____ 2022 г.

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ 4

Основные термины и понятия 4

Нормативно-правовая база 5

6. Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 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». 5

Цели и задачи 7

Инструментарий и методология 8

Источники информации 8

Анализ официальных сайтов организаций культуры в сети «Интернет», информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций 9

Изучение мнений получателей услуг 11

МЕТОДИКА РАСЧЁТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ 12

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры 13

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры 16

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг 24

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов 30

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждения культуры 36

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг 41

Итоговые показатели оценки 45

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг 59

Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций 61

Рейтинг организаций 67

Значения критериев и показателей **70**
Значения критериев 70

ОБЩИЙ РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ПО ТИПАМ/МУЗЕИ **73**

ОБЩИЙ РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ПО ТИПАМ/БИБЛИОТЕКИ **74**

ОБЩИЙ РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ПО ТИПАМ/ТЕАТРЫ **75**

ОБЩИЙ РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ПО ТИПАМ/ДК **76**

1. Открытость и доступность информации 79
об организации 79
2. Комфортность условий оказания услуг 83
3. Доступность для инвалидов 87
4. Доброжелательность, вежливость работников организации 91
5. Удовлетворённость условиями оказания услуг 96
Выводы и рекомендации **100**
Общие выводы 100
Основные недостатки 100
ПРИЛОЖЕНИЯ **125**

Введение

Основные термины и понятия

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

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

В каждом из государственных и муниципальных учреждений культуры должна быть сформирована система менеджмента качества предоставляемых услуг. Формирование системы менеджмента качества и ее эффективное исполнение - важнейшее направление деятельности каждого учреждения. Некоторые организации и учреждения, в основном государственные, уже начали работу по внедрению системы менеджмента качества в свою деятельность. Однако многие муниципальные учреждения пока сегодня не завершили работу по формированию системы менеджмента качества, а некоторые, к сожалению, еще и не начали эту работу.

В независимой оценке качества услуг участвуют три субъекта: орган государственной или муниципальной власти, организация-оператор, общественный совет.

Нормативно-правовая база

При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее - организации) в Республике Бурятия в 2022 году, руководствуясь при этом следующими документами:

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»;

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

3. Приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики 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»;

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

5. Приказ Минкультуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

6. Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 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».

Цели и задачи

Цели:

- предоставление гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями;

- повышение качества условий оказания услуг организациями;

- способствование повышению конкурентоспособности организаций.

Задачи:

1) получение данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

2) обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций в сфере культуры;

3) оформление и группировка рекомендаций по улучшению работы по каждому из учреждений.

Объект НОК

Деятельность 39 организаций в сфере культуры Республики Бурятия согласно приложению к техническому заданию.

Предмет НОК

качество условий оказания услуг государственными и муниципальными организациями культуры на территории Республики Бурятия.

Инструментарий и методология

Источники информации

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) официальные сайты организаций в сфере культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций (объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах – приложение № 3 к Техническому заданию);

Оценивание содержания и технологических характеристик веб-сайтов организации культуры, производилось дистанционно. Анализ содержания интернет - сайтов организаций проводился через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта, в том числе инвалидов по зрению.

Анализ стендов организации культуры осуществлялся путем просмотра содержимого стендов каждой организации, содержащих информацию для получателей услуг. При этом выявлялось и фиксировалось наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителя организации культуры.

б) результаты изучения условий оказания услуг организациями в сфере культуры, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

в) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применялся метод опроса, который осуществлялся в следующих формах:

- анкетирование получателей услуг в помещении организации культуры;
- телефонный опрос получателей услуг.

Анализ официальных сайтов организаций культуры в сети «Интернет», информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций

Порядок сбора и оценки информации на официальном сайте организации культуры осуществлялся по следующим направлениям:

Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):

полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, схема проезда;

дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

сведения о видах предоставляемых услуг;

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация о планируемых мероприятиях;

информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Иная информация:

информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры;

результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

план по улучшению качества работы организации.

Исполнитель проводит изучение и проверку данных о качестве оказания услуг организациями культуры, размещенных на официальном сайте организации культуры, информационных стендах, иных открытых информационных ресурсах организаций (в 100% учреждений, подлежащих проведению независимой оценки).

Изучение мнений получателей услуг

Собранная информация о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры обеспечивает измерение условий оказания услуг по таким критериям:

1) открытость и доступность информации об организации культуры;

2) комфортность условий предоставления услуг;

3) доброжелательность, вежливость работников организации;

4) удовлетворенность условиями оказания услуг;

5) доступность услуг для инвалидов.

В целях проведения исследования сформирована анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – анкета). Анкета составлена в соответствии с приложением к Методике 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, утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 №675н.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формировался для каждой организации культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества.

Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов - 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Методика расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

Оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры проводится по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации социальной сферы;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг театрами и концертными организациями проводится по критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- доступность услуг для инвалидов.

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ *(установлен для организаций в сфере культуры)*	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ *(установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная*	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина	*Расчетная величина значения показателя*
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.

	величина значения данного критерия)		
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ *(установлен для организаций в сфере культуры)*	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8.
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ *(установлен для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)*	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса

			получателей услуг, вопрос 12.
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ *(установлен для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)*	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)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг *- в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения;* *- в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)*	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
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 социальной сферы) **($П_{инф}$)**	0,3	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	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
				- объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **($И_{стенд}$)**	1-100 баллов	
			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	- 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 **($И_{сайт}$)**	1-100 баллов	

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (**$И_{норм}$**), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$П_{инф} = \frac{1}{} \times \frac{И_{стенд}}{} + \frac{И_{сайт}}{} \qquad (1.1)$$

$$2 \quad (\quad И_{норм\text{-}стенд} \quad И_{норм\text{-}сайт} \quad)\times 100$$
,

где

$И_{стенд}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$И_{сайт}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$И_{норм}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

$И_{норм\text{-}стенд}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

$И_{норм\text{-}сайт}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации *(количество единиц информации)*	
		На стенде *	На сайте
Сфера культуры	статья 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 *(приложение 1 к расчету показателя 1.1)*	10(8**)	13(11**)

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**$И_{норм}$**) уменьшается на соответствующее количество единиц

*** Количество единиц информации в зависимости от условий предоставления и видов медицинских услуг, оказываемых медицинской организацией, определятся в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России и размещенным на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу

https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami

Пример расчета значения показателя 1.1.

Вариант 1 Для организации культуры

1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:

нормативное количество информации на стенде - 10 единиц информации
нормативное количество информации на сайте - 13 единиц информации

2) Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 5 единиц информации
на официальном сайте организации – 7 единиц информации.

Расчет по варианту 1:

$$П_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{3}{10} + \frac{7}{13} \right) \times 100$$

$$0{,}5 \times (0{,}3 + 0{,}54) \times 100 = 0{,}5 \times 84 = 42 \text{ балла}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
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	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
				- **количество функционирующих дистанционных способов** взаимодействия *(от одного до трех способов включительно)* **($C_{дист}$)**	по **30 баллов** за каждый способ **($T_{дист}$)**	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов	**100 баллов**	

	телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - 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) **($П_{дист}$)**		подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	взаимодействия		

$$П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист}, \qquad (1.2)$$

где

$Т_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$С_{дист}$ – 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.

Пример расчета значения показателя 1.2.

Вариант 1

На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они

функционируют:
1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 1

(30 баллов × 2 способа) = 60 баллов

Вариант 2
На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:
1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2

(30 баллов × 3 способа) = 90 баллов

Вариант 3
На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:
1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);

4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

Расчет по варианту 3

100 баллов (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
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» **($П^{откр}_{уд}$)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг **($Ч_{общ}$)**).	0,4	1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	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 **($У_{стенд}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	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 **($У_{сайт}$)**	0-100 баллов	

$$П^{откр}_{уд} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}\right) \times 100, \qquad (1.3)$$

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$П^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ\text{-}стенд}} + \frac{У_{сайт}}{Ч_{общ\text{-}сайт}}\right) \times 100, \qquad (1.3)$$

где:

$У_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$У_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

$Ч_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;

Расчет по варианту 1

$$(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0{,}5889 \times 100 = 58{,}89 = 59 \text{ баллов}.$$

Вариант 2

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.
Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;

Расчет по варианту 2

$$0{,}5 \times ((170/450) + (320/360)) \times 100 = 0{,}5 \times (0{,}378+0{,}889) \times 100 = 0{,}6365 \times 100 = 63{,}65 = 64 \text{ балла}$$

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» ($К^1$)		$К^1 = (0{,}3 \times П_{инф} + 0{,}3 \times П_{дист} + 0{,}4 \times П^{откр}_{уд})$ Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов

Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1)

$П_{инф}$ - соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.
$П_{дист}$ - наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.
$П^{откр}_{уд}$ - 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» - 59 баллов.

Расчет значения критерия 1:

$$К^1 = (0{,}3 \times 42) + (0{,}3 \times 60) + (0{,}4 \times 59) = 12{,}6 + 18 + 23{,}6 = 54{,}2 = 54 \text{ балла}$$

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

(для оценки организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
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) **($П_{комф.усл}$)**	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)
				- **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)* **($С_{комф,}$)**	по 20 баллов за каждое условие **($Т_{комф}$)**	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

			Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			

$$\mathbf{П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф},} \qquad \mathbf{(2.1)}$$

где:

$\mathbf{Т_{комф}}$– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)

$\mathbf{С_{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($\mathbf{П_{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов

Пример расчета значения показателя 2.1.

Вариант 1.

В организации в наличии **три** условия комфортной среды:

1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
3) наличие и доступность питьевой воды.

Расчет по варианту 1

$$\mathbf{П_{комф.усл} = 20\ баллов \times 3\ условия = 60\ баллов}$$

Вариант 2.

В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
3) наличие и доступность питьевой воды.
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.

Расчет по варианту 2

$$\mathbf{П_{комф.усл} = 20\ баллов \times 5\ условий = 100\ баллов}$$

Вариант 3.
В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
3) наличие и доступность питьевой воды.
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).

Расчет по варианту 3

$\mathbf{П_{комф.усл}}$ **= 100 баллов** (так как в наличии более пяти условий комфортной среды)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.2.	Время ожидания	0,4	Расчётная величина			100 баллов

	предоставления услуги. **($П_{ожид}$)**					

<u>В сфере культуры</u>

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$П^{к}_{ожид} = \frac{П_{комф.усл} + П^{комф}_{уд.}}{2} \qquad (2.2к)$$

где

$П_{комф.усл}$ **-** обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$П^{комф}_{уд}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

Пример расчета значения показателя 2.2.

<u>Вариант 1. В сфере культуры</u>

Показатель (2.2) «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).

$П_{комф.усл}$ **-** (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги) = 60 баллов

$П^{комф}_{уд}$ **-** (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги, см. расчет ниже) = 89 баллов

<u>Расчет по варианту 1:</u>

$$П^{к}_{ожид} = (60 \text{ баллов} + 89 \text{ баллов}) : 2 = 149 : 2 = 74{,}5 = 74 \text{ балла}$$

№	Показатели оценки качества	Значи-мость	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметро	Макси-мальное

		пока-зателей			в в баллах	значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **($П^{комф}_{уд}$)**	0,3	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	100 баллов Для расчета формула (2.3)

$$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \qquad (2.3)$$

где
$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;
$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 2.3.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;
Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

<u>Расчет показателя 2.3.</u>

$$П^{комф}_{уд} = 400 : 450 \times 100 = 0{,}8889 \times 100 = 88{,}89 = 89 \text{ баллов}$$

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» ($К^2$)		**$К^2$=(0,3×$П_{комф.усл}$ + 0,4×$П_{ожид}$ + 0,3×$П^{комф}_{уд}$)** *В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства**, критерий не установлен.***	100 баллов

		При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3). $$К^2=(К^1+ К^3)/2$$	

<u>Пример расчета значения критерия 2</u> (по значениям показателей в варианте 1)

<u>Вариант 1. Для организаций в сфере культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства</u>

$П_{комф.усл}$ - обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов.
$П_{ожид}$ - время ожидания предоставления услуги – 74 баллов.
$П^{комф}_{уд}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 89 баллов.

<u>Расчет значения критерия 2:</u>

$$К^2= 0,3 \times 60 + 0,4 \times 74 + 0,3 \times 89 = 18 + 29,6 + 26,7 = 74,3 = 74 \text{ балла}$$

<u>Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства</u>

$К^1$ – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.
$К^3$ – доступность услуг для инвалидов *(см. расчет ниже)* – 69 баллов.

<u>Расчет значения критерия 2:</u>

$$К^2 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$$

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов

	сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. **($П^{орг}_{дост}$)**		и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- **количество условий доступности организации** для инвалидов (от одного до четырех) **($С^{орг}_{дост}$)**	по 20 баллов за каждое условие **($Т^{орг}_{дост}$)**	Для расчета формула (3.1) Единого порядка
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \qquad (3.1)$$

где:
$Т^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);
$С^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.
При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества **($П^{орг}_{дост}$)** принимает значение 100 баллов

<u>Пример для расчета значения показателя 3.1.</u>

<u>Вариант 1</u>
В организации в наличии **четыр**е условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
4) наличие сменных кресел-колясок.

$С^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.
$Т^{орг}_{дост}$ **-** количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

<u>Расчет по варианту 1:</u>

$$П^{орг}_{дост} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$$

<u>Вариант 2</u>
В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.

<u>Расчет по варианту 2</u>

$П^{орг}_{дост}$ **= 100 баллов** (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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;	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- **количество условий доступности**, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) **($С^{услуг}_{дост}$)**	по 20 баллов за каждое условие **($Т^{услуг}_{дост}$)**	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. **($П^{услуг}_{дост}$)**		инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \qquad (3.2)$$

где:

$Т^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества **($П^{услуг}_{дост}$)** принимает значение 100 баллов

<u>Пример для расчета значения показателя 3.2.</u>

<u>Вариант 1</u>

В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например,

следующие условия):
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
$\mathbf{С^{орг}_{дост}}$ – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.
$\mathbf{Т^{орг}_{дост}}$ **-** количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

<u>Расчет по варианту 1</u>

$$\mathbf{П^{услуг}_{дост} = 20\ баллов \times 3\ условия = 60\ баллов}$$

<u>Вариант 2</u>
В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
<u>Расчет по варианту 2</u>

$\mathbf{П^{услуг}_{дост} = 100\ баллов}$ (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).($\mathbf{П^{дост}_{уд}}$)	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($\mathbf{У^{дост}}$) , по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Ч_{инв}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)

$$\mathbf{П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}\right) \times 100, \qquad (3.3)}$$

где
$\mathbf{У^{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;
$\mathbf{Ч_{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

<u>Пример для расчета значения показателя 3.3.</u>

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 125 чел;
$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.

<u>Расчет показателя 3.3.</u>

$$П^{дост}_{уд} = 125 : 175 \times 100 = 0{,}7142 \times 100 = 71{,}42 = 71 \text{ балл}$$

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ($К^3$)	1,0	$К^3 = (0{,}3 \times П^{орг}_{дост} + 0{,}4 \times П^{услуг}_{дост} + 0{,}3 \times П^{дост}_{уд})$	100 баллов

<u>Пример расчета значения критерия 3</u> (по значениям показателей в варианте 1):

$П^{орг}_{дост}$ - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;
$П^{услуг}_{дост}$ - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;
$П^{дост}_{уд}$ **-** доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.

<u>Расчет значения критерия 3:</u>

$$К^3 = (0{,}3 \times 80) + (0{,}4 \times 60) + (0{,}3 \times 71) = 24 + 24 + 21{,}3 = 69{,}3 = 69 \text{ баллов}.$$

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждения культуры

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
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) **($П^{перв.конт}_{уд}$)**	0,4	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 **($У^{перв.конт}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \qquad (4.1)$$

где

$У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.1.

$У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.1.

$$П^{перв.конт}_{уд} = (130 : 150) \times 100 = 0{,}8667 \times 100 = 86{,}67 = 87 \text{ баллов}.$$

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). **($П^{оказ.услуг}_{уд}$)**	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги **($У^{оказ.услуг}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \qquad (4.2)$$

где

$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ **-** общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.2.

$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

$Ч_{общ}$ **-** общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.2.

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = (145 : 150) \times 100 = 0{,}9667 \times 100 = 96{,}67 = 97 \text{ баллов}.$$

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **($П^{вежл.дист}_{уд}$)**	0,2	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 **($У^{вежл.дист}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \qquad (4.3)$$

где

$У^{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.3.

$У^{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в

приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

<u>Расчет показателя 4.3.</u>

$$\mathbf{П^{оказ.услуг}_{уд} = (70 : 95) \times 100 = 0{,}7368 \times 100 = 73{,}68 = 74\ балла}$$

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» ($К^4$)	1,0	*Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:* $\mathbf{К^4=(0{,}4\times П^{перв.конт}_{уд} + 0{,}4\times П^{оказ.услуг}_{уд} + 0{,}2\times П^{вежл.дист}_{уд})}$ *Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»* ***не установлен.*** *При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 ««Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:* $\mathbf{К^4 = (К^1 + К^3)/2}$	100 баллов

<u>Пример расчета значения критерия 4:</u>

<u>Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства</u>

$\mathbf{П^{перв.конт}_{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;

$\mathbf{П^{оказ.услуг}_{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

$\mathbf{П^{вежл.дист}_{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

$$\mathbf{К^4 = (0{,}4 \times 87) + (0{,}4 \times 97) + (0{,}2 \times 74) = 34{,}8 + 38{,}8 + 14{,}8 = 88{,}4 = 88\ баллов}$$

Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$\mathbf{К^1}$ **–** открытость и доступность информации об организации культуры – 54 баллов;
$\mathbf{К^3}$ **–** доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

Расчет значения критерия 4

$$\mathbf{К^4 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61{,}5 = 61\ балл.}$$

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
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) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **($П_{реком}$)**	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг 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) **($У_{реком}$)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

$$П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \qquad (5.1)$$

где

$У_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.1.

$У_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.1.

$П_{реком}$ = (125 : 250) × 100 = 0,50 × 100 = 50 баллов.						
№	**Показатели оценки качества**	**Значимость показателей**	**Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке**	**Индикаторы параметров показателей оценки качества**	**Значение параметров в баллах**	**Максимальное значение показателей**
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[1] **($П^{орг.усл}_{уд}$)**	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **($У^{орг.усл}$)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

$$П^{орг.усл}_{уд} = \left(\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \qquad (5.2)$$

[1] Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте

об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)».

где
$У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.2.

$У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:
2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;
$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.2.

$$П_{реком} = (230 : 250) \times 100 = 0{,}92 \times 100 = 92 \text{ балла.}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **($П_{уд}$)**	0,5	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 **($У_{уд}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

$$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \qquad (5.3)$$

где
$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.3.

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;
$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.3.

$$П_{реком} = (200 : 250) \times 100 = 0{,}80 \times 100 = 80 \text{ баллов.}$$

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» ($К^5$)	1,0	*В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:* $$К^5=(0{,}3\times П_{реком} + 0{,}2\times П^{орг.усл}_{уд} + 0{,}5\times П_{уд})$$ *В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.* При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3). $$К^5 = (К^1 + К^3)/2$$	100 баллов

Пример расчета значения критерия 5:

Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$П_{реком}$ – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым

(могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах – 50 баллов.
$\mathbf{П^{орг.усл}_{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла.
$\mathbf{П_{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$\mathbf{К^5 = 0{,}3 \times 50 + 0{,}2 \times 92 + 0{,}5 \times 80 = 15 + 18{,}4 + 40 = 73{,}4 = 73\ балла}.$$

Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$\mathbf{К^1}$ – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.
$\mathbf{К^3}$ – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$\mathbf{К^5 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61{,}5 = 61\ балл.}$$

Итоговые показатели оценки

$$\mathbf{S_n = \sum К^m_n / 5,} \qquad \mathbf{(6)}$$

где:
$\mathbf{S_n}$ – показатель оценки качества n-ой организации;
$\mathbf{К^m_n}$ – значения критериев оценки в n-ой организации

Пример расчета значения показателя оценки качества по организации (по значениям критериев, рассчитанных в вышеприведенных примерах (по варианту 1)):

$$S = (54 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 358 : 5 = 71{,}6 = 72 \text{ балла.}$$

Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании)

$$S^{ou} = \sum S^{ou}_{n} / №^{ou}, \qquad (7)$$

где:

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

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

$№^{ou}$ – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Пример расчета значения показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании):

Номер организации (n) / Показатель оценки качества	1	2	3	4	5	6	7
S^{ou}_{n}	70	72	33	89	54	55	95

Количество организаций в отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании)$№^{ou}$ =7

$$S^{ou} = (60 + 72 + 33 + 89 + 54 + 55 + 95) : 7 = 458 : 7 = 65{,}43 = 65 \text{ баллов.}$$

Показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом

$$S^{u} = \sum S^{ou} / Q_{u}, \quad (9)$$

где:
S^{u} – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);
S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);
Q_{u} – количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась независимая оценка качества.

Пример расчета значения показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом:
Вариант 1. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества во всех отраслях социальной сферы

Социальная сфера (о) / Показатель оценки качества	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
S^{ou}	74	82	78	79

Количество отраслей социальной сферы, в которых **п**роводилась оценка качества **Q** = 4

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78 + 79) : 4 = 313 : 4 = 78{,}25 = 78 \text{ баллов.}$$

Вариант 2. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества в трех отраслях социальной сферы

Показатель оценки качества \ Социальная сфера (о)	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
S^{ou}	74	82	78	-

Количество отраслей социальной сферы, в которых проводилась оценка качества **Q** = 3

$$\mathbf{S^{ou} = (74 + 82 + 78) : 3 = 234 : 3 = 78 \text{ баллов}}$$

Результаты исследования по бланкам

1.1 "Открытость и доступность информации об организации на информационных стендах в помещении организации

Индикаторы / Наименование организации	1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электрон	2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты	5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные	6. Режим, график работы организации культуры	7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых	11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при	13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по

	ной почты		учредителя/учредителей	телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты			актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*		осуществлении соответствующих видов деятельности)*	устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МАУ «Городской культурный центр»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МАУК «Художественно-историческое объединение» (включает Музей истории	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

БАМа и Картинную галерею)										
МАУК «Централизованная библиотечная система»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Баргузинский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Баунтовская централизованная библиотечная система»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Витимская сельская библиотека»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Бичурская централизованная библиотечно-краеведческая система»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Джидинский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Еравнинская централизованная библиотечная система»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Сосново-Озерский музей им. Ц.С. Сампилова»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МАУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Заиграевский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Закаменский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Централизованная библиотечная система МО «Иволгинский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Кабанский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Кижингинская Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кижингинский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

«Курумканский район»										
МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Кяхтинская централизованная библиотечная сеть» муниципального образования «Кяхтинский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» муниципального образования «Мухоршибирский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Окинский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Прибайкальская централизованная библиотечная система»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
АУ «Историко-краеведческий музей Северо-Байкальского района им. Н.К. Киселевой»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
АУ «Муниципальная межпоселенческая центральная библиотека п. Нижнеангарск»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Селенгинский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Тарбагатайский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Тункинский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МАУК «Хоринский районный историко-краеведческий музей»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Хоринский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

1.2 "Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания" на официальном сайте организации в сети "Интернет»

Индикаторы **Наименование организации**		2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации	5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных	6. Режим, график работы организации культуры	7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядк	9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Россий	11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

				культуры и назначении ее руководителя,	подразделений и филиалов (при их наличии),			е предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены)*		ской Федерации порядке, или бюджетной сметы			
АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МАУ «Городской культурный центр»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МАУК «Художественно-историческое объединение» (включает Музей истории БАМа и Картинную галерею)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МАУК «Централизованная библиотечная система»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Баргузинский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Баунтовская централизованная библиотечная система»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Витимская сельская библиотека»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Бичурская централизованная библиотечно-краеведческая система»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Джидинский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

МБУК «Еравнинская централизованная библиотечная система»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Сосново-Озерский музей им. Ц.С. Сампилова»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МАУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Заиграевский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Закаменский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Централизованная библиотечная система МО «Иволгинский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Кабанский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Кижингинская Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кижингинский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Курумканский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Кяхтинская централизованная библиотечная сеть» муниципального образования «Кяхтинский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

МКУК Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» муниципального образования «Мухоршибирский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Окинский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Прибайкальская централизованная библиотечная система»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
АУ «Историко-краеведческий музей Северо-Байкальского района им. Н.К. Киселевой»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
АУ «Муниципальная межпоселенческая центральная библиотека п. Нижнеангарск»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Селенгинский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Тарбагатайский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Тункинский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МАУК «Хоринский районный историко-краеведческий музей»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Хоринский район»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Индикаторы Наименование организации	телефон	электронная почта	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	раздел «Часто задаваемые вопросы»	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Иной дистанционный способа взаимодействия
АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	1	1	1	1	1	1
ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	1	1	1	1	1	1

МАУ «Городской культурный центр»	1	1	1	1	1	1
МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	1	1	1	1	1	1
МАУК «Художественно-историческое объединение» (включает Музей истории БАМа и Картинную галерею)	1	1	1	1	1	1
МАУК «Централизованная библиотечная система»	1	1	1	1	1	1
МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Баргузинский район»	1	1	1	1	1	1
МБУК «Баунтовская централизованная библиотечная система»	1	1	1	1	1	1
МБУК «Витимская сельская библиотека»	1	1	1	1	1	1
МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»	1	1	1	1	1	1
МБУ «Бичурская централизованная библиотечно-краеведческая система»	1	1	1	1	1	1
МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Джидинский район»	1	1	1	1	1	1
МБУК «Еравнинская централизованная библиотечная система»	1	1	1	1	1	1
МБУК «Сосново-Озерский музей им. Ц.С. Сампилова»	1	1	1	1	1	1
МАУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Заиграевский район»	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Закаменский район»	1	1	1	1	1	1
МБУ «Централизованная библиотечная система МО «Иволгинский район»	1	1	1	1	1	1
МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Кабанский район»	1	1	1	1	1	1
МБУК «Кижингинская Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кижингинский район»	1	1	1	1	1	1
МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Курумканский район»	1	1	1	1	1	1
МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»	1	1	1	1	1	1

МБУ «Кяхтинская централизованная библиотечная сеть» муниципального образования «Кяхтинский район»	1	1	1	1	1	1
МКУК Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо»	1	1	1	1	1	1
МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» муниципального образования «Мухоршибирский район»	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Окинский район»	1	1	1	1	1	1
МБУ «Прибайкальская централизованная библиотечная система»	1	1	1	1	1	1
АУ «Историко-краеведческий музей Северо-Байкальского района им. Н.К. Киселевой»	1	1	1	1	1	1
АУ «Муниципальная межпоселенческая центральная библиотека п. Нижнеангарск»	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Селенгинский район»	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Тарбагатайский район»	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Тункинский район»	1	1	1	1	1	1
МАУК «Хоринский районный историко-краеведческий музей»	1	1	1	1	1	1
МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Хоринский район»	1	1	1	1	1	1

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Всего опрошено 19 280 респондентов в организациях:

№ п/п	Наименование учреждения	Выборка (анкет)
1	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца	517

	Намсараева»	
2	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	401
3	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	426
4	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	349
5	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	550
6	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	502
7	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	552
8	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	446
9	МАУ «Городской культурный центр»	518
10	МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	588
11	МАУК «Художественно-историческое объединение» (включает Музей истории БАМа и Картинную галерею)	583
12	МАУК «Централизованная библиотечная система»	475
13	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Баргузинский район»	398
14	МБУК «Баунтовская централизованная библиотечная система»	544
15	МБУК «Витимская сельская библиотека»	373
16	МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»	417
17	МБУ «Бичурская централизованная библиотечно-краеведческая система»	529
18	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Джидинский район»	425
19	МБУК «Еравнинская централизованная библиотечная система»	547
20	МБУК «Сосново-Озерский музей им. Ц.С. Сампилова»	570
21	МАУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Заиграевский район»	420
22	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Закаменский район»	501
23	МБУ «Централизованная библиотечная система МО «Иволгинский район»	395

24	МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Кабанский район»	506
25	МБУК «Кижингинская Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кижингинский район»	592
26	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Курумканский район»	474
27	МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»	389
28	МБУ «Кяхтинская централизованная библиотечная сеть» муниципального образования «Кяхтинский район»	586
29	МКУК Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо»	518
30	МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» муниципального образования «Мухоршибирский район»	577
31	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Окинский район»	481
32	МБУ «Прибайкальская централизованная библиотечная система»	437
33	АУ «Историко-краеведческий музей Северо-Байкальского района им. Н.К. Киселевой»	564
34	АУ «Муниципальная межпоселенческая центральная библиотека п. Нижнеангарск»	419
35	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Селенгинский район»	590
36	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Тарбагатайский район»	589
37	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Тункинский район»	556
38	МАУК «Хоринский районный историко-краеведческий музей»	398
39	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Хоринский район»	578

Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций

Результаты удовлетворённости граждан достаточно высокие – по большинству показателей удовлетворённости отмечается превышение порогового значения 85%.

	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации?	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг
АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	100	99	99	98	100	100	100	100	100	100
ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	100	99	99	97	100	99	100	100	100	99
ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100
ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	99	98	98	99	100	100	100	100	100	99
ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	100	99	98	99	100	99	100	100	99	100
ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	96	97	97	97	99	100	100	100	99	99
ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	100	99	98	99	100	99	100	100	99	99

	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации?	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг
МАУ «Городской культурный центр»	99	98	93	97	97	100	100	100	99	100
МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	99	95	94	89	98	99	99	97	97	98
МАУК «Художественно-историческое объединение» (включает Музей истории БАМа и Картинную галерею)	100	99	99	100	100	100	99	100	99	100
МАУК «Централизованная библиотечная система»	98	99	99	96	99	99	98	100	100	99
МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Баргузинский район»	98	97	98	99	99	100	99	99	100	100
МБУК «Баунтовская централизованная библиотечная система»	100	99	100	100	100	100	99	100	100	100
МБУК «Витимская сельская библиотека»	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100
МБУ «Бичурская централизованная библиотечно-краеведческая система»	99	99	91	81	99	100	100	100	99	99
МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Джидинский район»	100	98	97	100	99	100	100	100	99	100

	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации?	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг
МБУК «Еравнинская централизованная библиотечная система»	98	98	94	92	100	99	99	100	100	99
МБУК «Сосново-Озерский музей им. Ц.С. Сампилова»	100	99	98	100	99	100	100	100	99	100
МАУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Заиграевский район»	99	98	92	90	99	100	99	99	98	100
МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Закаменский район»	100	99	98	100	99	100	100	100	100	99
МБУ «Централизованная библиотечная система МО «Иволгинский район»	99	98	95	93	99	99	100	98	98	98
МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Кабанский район»	100	98	97	98	99	99	100	99	99	99
МБУК «Кижингинская Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кижингинский район»	100	99	99	99	100	100	100	99	100	100
МБУ «Централизованная библиотечная система	100	99	97	96	100	100	100	100	99	100

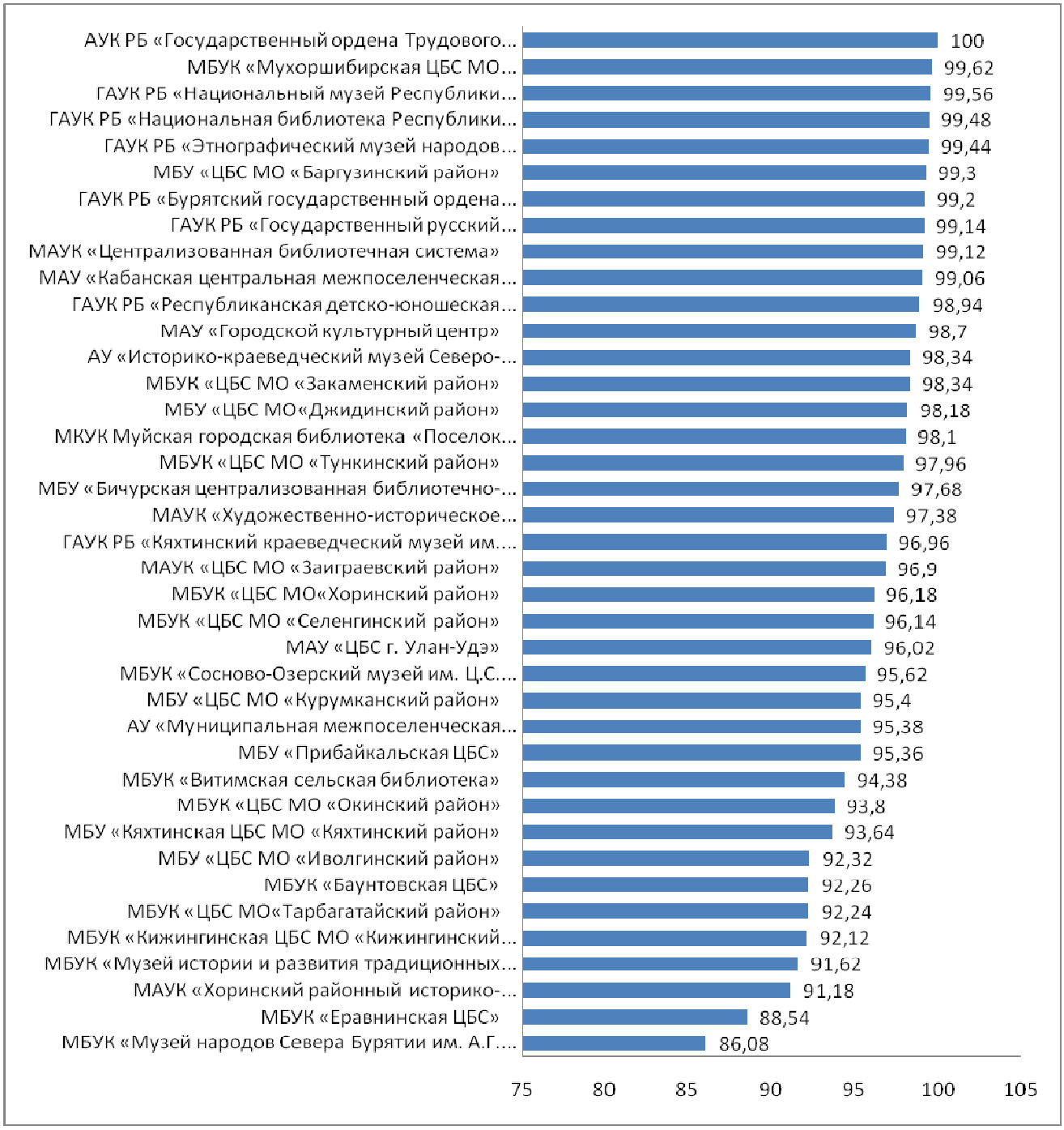
	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации?	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг
муниципального образования «Курумканский район»										
МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»	100	100	97	100	100	100	100	100	100	99
МБУ «Кяхтинская централизованная библиотечная сеть» муниципального образования «Кяхтинский район»	99	97	98	94	100	100	99	100	100	100
МКУК Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо»	100	99	98	100	100	100	100	100	100	100
МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» муниципального образования «Мухоршибирский район»	100	99	99	99	100	100	100	99	99	100
МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Окинский район»	100	98	98	100	99	99	100	100	99	99
МБУ «Прибайкальская централизованная библиотечная система»	100	100	96	100	100	100	100	100	99	100
АУ «Историко-краеведческий музей Северо-Байкальского района им. Н.К. Киселевой»	100	99	99	97	100	100	99	100	99	100
АУ «Муниципальная	100	98	98	98	99	100	100	100	100	100

	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации?	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг
межпоселенческая центральная библиотека п. Нижнеангарск»										
МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Селенгинский район»	99	98	94	95	99	99	100	99	99	99
МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Тарбагатайский район»	98	97	94	93	99	99	99	99	96	99
МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Тункинский район»	100	99	93	100	100	100	99	100	99	100
МАУК «Хоринский районный историко-краеведческий музей»	100	98	96	100	100	99	100	99	99	99
МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Хоринский район»	99	100	96	91	99	99	99	99	99	99

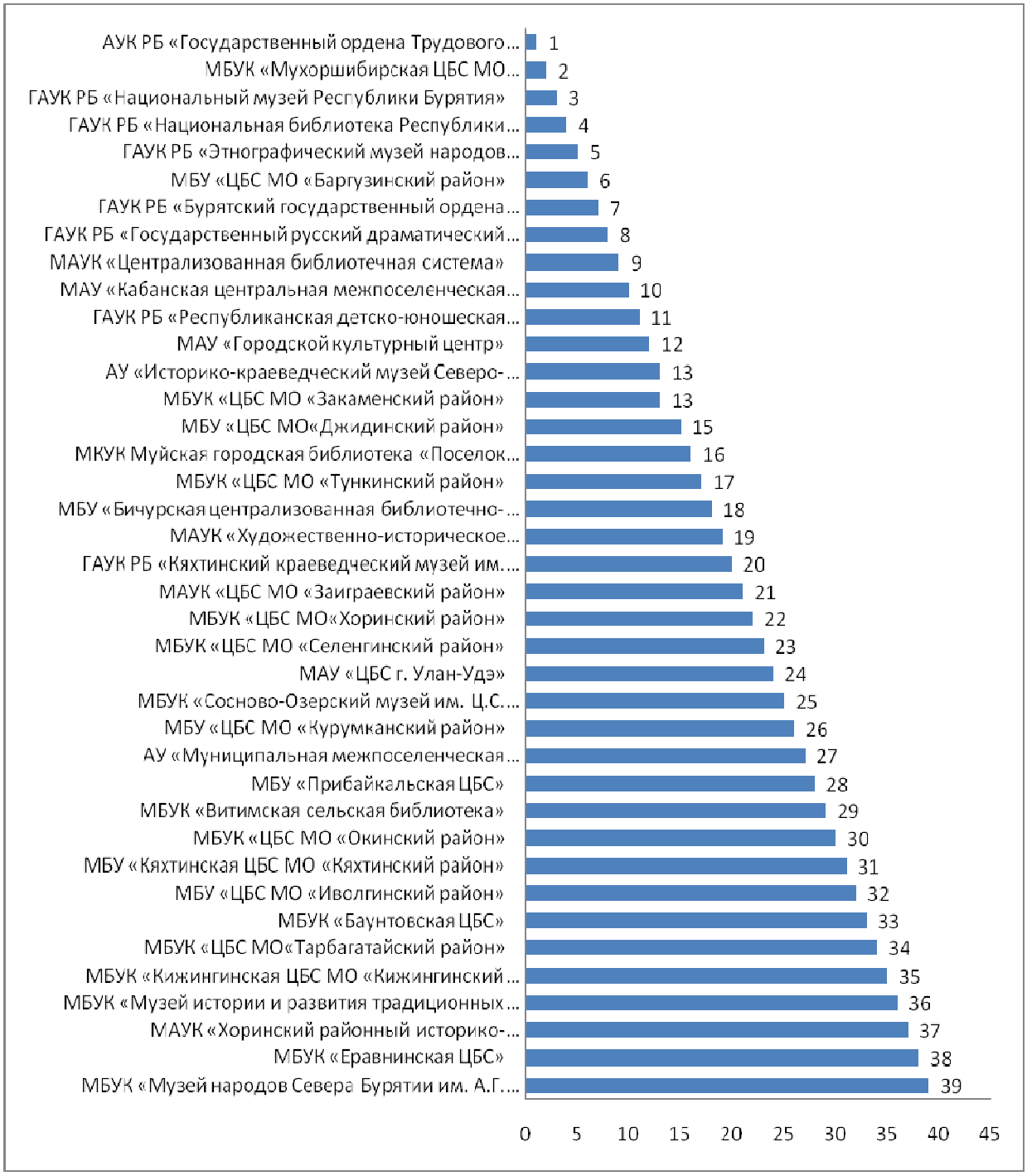
Рейтинг организаций

Средний общий балл по организациям составил 96,1 балл, что свидетельствует о высоком качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

ИТОГОВЫЙ БАЛЛ



РЕЙТИНГ


АУК РБ «Государственный ордена Трудового... 1
МБУК «Мухоршибирская ЦБС МО... 2
ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» 3
ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики... 4
ГАУК РБ «Этнографический музей народов... 5
МБУ «ЦБС МО «Баргузинский район» 6
ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена... 7
ГАУК РБ «Государственный русский драматический... 8
МАУК «Централизованная библиотечная система» 9
МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая... 10
ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская... 11
МАУ «Городской культурный центр» 12
АУ «Историко-краеведческий музей Северо-... 13
МБУК «ЦБС МО «Закаменский район» 13
МБУ «ЦБС МО«Джидинский район» 15
МКУК Муйская городская библиотека «Поселок... 16
МБУК «ЦБС МО «Тункинский район» 17
МБУ «Бичурская централизованная библиотечно-... 18
МАУК «Художественно-историческое... 19
ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им.... 20
МАУК «ЦБС МО «Заиграевский район» 21
МБУК «ЦБС МО«Хоринский район» 22
МБУК «ЦБС МО «Селенгинский район» 23
МАУ «ЦБС г. Улан-Удэ» 24
МБУК «Сосново-Озерский музей им. Ц.С.... 25
МБУ «ЦБС МО «Курумканский район» 26
АУ «Муниципальная межпоселенческая... 27
МБУ «Прибайкальская ЦБС» 28
МБУК «Витимская сельская библиотека» 29
МБУК «ЦБС МО «Окинский район» 30
МБУ «Кяхтинская ЦБС МО «Кяхтинский район» 31
МБУ «ЦБС МО «Иволгинский район» 32
МБУК «Баунтовская ЦБС» 33
МБУК «ЦБС МО«Тарбагатайский район» 34
МБУК «Кижингинская ЦБС МО «Кижингинский... 35
МБУК «Музей истории и развития традиционных... 36
МАУК «Хоринский районный историко-... 37
МБУК «Еравнинская ЦБС» 38
МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г.... 39
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45

Наиболее высокие баллы среди организаций получили:

АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	**100**
МБУК «Мухоршибирская ЦБС МО «Мухоршибирский район»	**99,62**
ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	**99,56**
ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	**99,48**
ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	**99,44**
МБУ «ЦБС МО «Баргузинский район»	**99,3**
ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	**99,2**
ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	**99,14**
МАУК «Централизованная библиотечная система»	**99,12**
МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека» МО «Кабанский район»	**99,06**

Наиболее низкий балл получили организации:

МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»	**86,08**
МБУК «Еравнинская ЦБС»	**88,54**
МАУК «Хоринский районный историко-краеведческий музей»	**91,18**
МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»	**91,62**
МБУК «Кижингинская ЦБС МО «Кижингинский район»	**92,12**
МБУК «ЦБС МО«Тарбагатайский район»	**92,24**
МБУК «Баунтовская ЦБС»	**92,26**
МБУ «ЦБС МО «Иволгинский район»	**92,32**
МБУ «Кяхтинская ЦБС МО «Кяхтинский район»	**93,64**
МБУК «ЦБС МО «Окинский район»	**93,8**

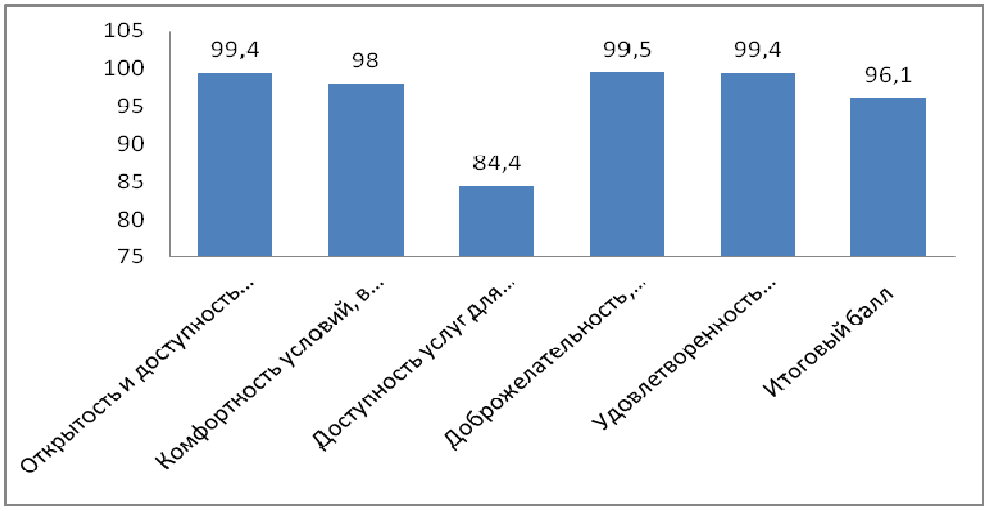
Значения критериев и показателей

Значения критериев

Средний общий балл составил 96,1.

При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий доброжелательности и вежливости (99,5 баллов). Далее следует критерий открытости информации об организации и удовлетворённости условиями оказания услуг (по 99,4 балла), а также критерий комфортности (98 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (84,4 балла).

Средние баллы



Структура общего балла по организациям показывает, что снижение оценки происходит за счёт условий доступности для инвалидов.

№ п/п	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
1	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	**100,00**	**1**
2	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена	99,6	99,0	99,4	99,0	99,0	**99,20**	**7**

№ п/п	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
	Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»							
3	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	99,6	99,0	99,1	99,0	99,0	**99,14**	**8**
4	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	99,6	99,2	86,0	100,0	100,0	**96,96**	**20**
5	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	99,2	99,0	99,7	100,0	99,5	**99,48**	**4**
6	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	99,6	99,1	99,7	99,6	99,8	**99,56**	**3**
7	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	98,4	98,6	98,8	99,6	99,3	**98,94**	**11**
8	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	99,6	99,2	99,7	99,4	99,3	**99,44**	**5**
9	МАУ «Городской культурный центр»	99,2	96,6	99,1	98,8	99,8	**98,70**	**12**
10	МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	98,4	96,9	88,7	98,6	97,5	**96,02**	**24**
11	МАУК «Художественно-историческое объединение» (включает Музей истории БАМа и Картинную галерею)	99,6	99,7	88,0	99,8	99,8	**97,38**	**19**
12	МАУК «Централизованная библиотечная система»	99,2	99,3	98,8	98,8	99,5	**99,12**	**9**
13	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Баргузинский район»	98,8	98,9	99,7	99,4	99,7	**99,30**	**6**
14	МБУК «Баунтовская централизованная библиотечная система»	99,6	99,9	62,0	99,8	100,0	**92,26**	**33**
15	МБУК «Витимская сельская библиотека»	100,0	99,9	72,0	100,0	100,0	**94,38**	**29**
16	МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»	99,6	79,2	52,0	99,6	100,0	**86,08**	**39**
17	МБУ «Бичурская централизованная библиотечно-краеведческая система»	99,6	95,6	94,3	99,6	99,3	**97,68**	**18**
18	МБУ «Централизованная библиотечная система	99,2	98,3	94,0	99,6	99,8	**98,18**	**15**

№ п/п	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
	муниципального образования «Джидинский район»							
19	МБУК «Еравнинская централизованная библиотечная система»	99,2	97,0	47,6	99,4	99,5	**88,54**	**38**
20	МБУК «Сосново-Озерский музей им. Ц.С. Сампилова»	99,6	99,1	80,0	99,6	99,8	**95,62**	**25**
21	МАУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Заиграевский район»	99,2	96,1	91,0	99,4	98,8	**96,90**	**21**
22	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Закаменский район»	99,6	99,2	94,0	99,4	99,5	**98,34**	**13-14**
23	МБУ «Централизованная библиотечная система МО «Иволгинский район»	99,2	97,3	67,9	99,2	98,0	**92,32**	**32**
24	МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Кабанский район»	99,6	98,3	99,4	99,0	99,0	**99,06**	**10**
25	МБУК «Кижингинская Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кижингинский район»	99,6	99,6	61,7	100,0	99,7	**92,12**	**35**
26	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Курумканский район»	99,6	98,8	78,8	100,0	99,8	**95,40**	**26**
27	МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»	100,0	98,6	60,0	100,0	99,5	**91,62**	**36**
28	МБУ «Кяхтинская централизованная библиотечная сеть» муниципального образования «Кяхтинский район»	99,2	99,0	70,2	99,8	100,0	**93,64**	**31**
29	МКУК Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо»	99,6	98,9	92,0	100,0	100,0	**98,10**	**16**
30	МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» муниципального образования	99,6	99,3	99,7	100,0	99,5	**99,62**	**2**

№ п/п	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
	«Мухоршибирский район»							
31	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Окинский район»	99,6	99,1	72,0	99,0	99,3	**93,80**	**30**
32	МБУ «Прибайкальская централизованная библиотечная система»	99,6	97,9	80,0	100,0	99,3	**95,36**	**28**
33	АУ «Историко-краеведческий музей Северо-Байкальского района им. Н.К. Киселевой»	99,6	99,4	93,1	99,8	99,8	**98,34**	**13-14**
34	АУ «Муниципальная межпоселенческая центральная библиотека п. Нижнеангарск»	99,2	98,9	79,4	99,6	99,8	**95,38**	**27**
35	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Селенгинский район»	99,2	96,8	86,5	99,2	99,0	**96,14**	**23**
36	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Тарбагатайский район»	98,8	97,1	67,9	99,0	98,4	**92,24**	**34**
37	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Тункинский район»	99,6	96,6	94,0	99,8	99,8	**97,96**	**17**
38	МАУК «Хоринский районный историко-краеведческий музей»	99,2	98,1	60,0	99,6	99,0	**91,18**	**37**
39	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Хоринский район»	99,6	98,0	85,3	99,0	99,0	**96,18**	**22**
	Средний итоговый балл	**99,4**	**98,0**	**84,4**	**99,5**	**99,4**	**96,1**	

Общий рейтинг учреждений культуры по типам/музеи

№ п/п	Наименование учреждения	Общий балл	Место в рейтинге
4	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	**96,96**	**5**

№ п/п	Наименование учреждения	Общий балл	Место в рейтинге
6	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	**99,56**	**1**
8	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	**99,44**	**2**
11	МАУК «Художественно-историческое объединение» (включает Музей истории БАМа и Картинную галерею)	**97,38**	**4**
16	МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»	**86,08**	**9**
20	МБУК «Сосново-Озерский музей им. Ц.С. Сампилова»	**95,62**	**6**
27	МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»	**91,62**	**7**
33	АУ «Историко-краеведческий музей Северо-Байкальского района им. Н.К. Киселевой»	**98,34**	**3**
38	МАУК «Хоринский районный историко-краеведческий музей»	**91,18**	**8**

Общий рейтинг учреждений культуры по типам/библиотеки

№ п/п	Наименование учреждения	Общий балл	Место
5	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	**99,48**	2
7	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	**98,94**	6
10	МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	**96,02**	14
12	МАУК «Централизованная библиотечная система»	**99,12**	4
13	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Баргузинский район»	**99,30**	3
14	МБУК «Баунтовская централизованная библиотечная система»	**92,26**	22
15	МБУК «Витимская сельская библиотека»	**94,38**	18
17	МБУ «Бичурская централизованная библиотечно-краеведческая система»	**97,68**	10
18	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Джидинский район»	**98,18**	25
19	МБУК «Еравнинская централизованная библиотечная система»	**88,54**	11
21	МАУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Заиграевский район»	**96,90**	7
22	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Закаменский район»	**98,34**	21
23	МБУ «Централизованная библиотечная система МО «Иволгинский район»	**92,32**	5

№ п/п	Наименование учреждения	Общий балл	Место
24	МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Кабанский район»	**99,06**	24
25	МБУК «Кижингинская Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кижингинский район»	**92,12**	15
26	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Курумканский район»	**95,40**	20
28	МБУ «Кяхтинская централизованная библиотечная сеть» муниципального образования «Кяхтинский район»	**93,64**	8
29	МКУК Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо»	**98,10**	1
30	МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» муниципального образования «Мухоршибирский район»	**99,62**	19
31	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Окинский район»	**93,80**	17
32	МБУ «Прибайкальская централизованная библиотечная система»	**95,36**	16
34	АУ «Муниципальная межпоселенческая центральная библиотека п. Нижнеангарск»	**95,38**	13
35	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Селенгинский район»	**96,14**	23
36	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Тарбагатайский район»	**92,24**	9
37	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Тункинский район»	**97,96**	12
39	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Хоринский район»	**96,18**	2

Общий рейтинг учреждений культуры по типам/театры

№ п/п	Наименование учреждения	Общий балл	Место в рейтинге
1	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	**100,00**	1
2	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	**99,20**	2
3	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	**99,14**	3

Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ДК

№ п/п	Наименование учреждения	Общий балл	Место в рейтинге
9	МАУ «Городской культурный центр»	**98,70**	1

Рейтинг организаций среди государственных учреждений культуры

№	Наименование учреждения	Общий балл	Место в рейтинге
1	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	**100**	1
2	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	**99,2**	5
3	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	**99,14**	6
4	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	**96,66**	8
5	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	**99,48**	3
6	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	**99,56**	2
7	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	**98,94**	7
8	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	**99,44**	4

Рейтинг по районам, среди муниципальных организаций

N	Наименование	Общий балл	Место
	г. Улан-Удэ		
9	МАУ «Городской культурный центр»	98,70	1
10	МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	96,02	2
	г. Северобайкальск		
11	МАУК «Художественно-историческое объединение» (включает Музей истории БАМа и Картинную галерею)	97,38	2
12	МАУК «Централизованная библиотечная система»	99,12	1
	Баргузинский район		
13	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Баргузинский район»	99,30	1

Баунтовский эвенкийский район			
14	МБУК «Баунтовская централизованная библиотечная система»	92,26	2
15	МБУК «Витимская сельская библиотека»	94,38	1
16	МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»	86,08	3
Бичурский район			
17	МБУ «Бичурская централизованная библиотечно-краеведческая система»	97,68	1
Джидинский район			
18	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Джидинский район»	98,18	1
Еравнинский район			
19	МБУК «Еравнинская централизованная библиотечная система»	88,54	2
20	МБУК «Сосново-Озерский музей им. Ц.С. Сампилова»	95,62	1
Заиграевский район			
21	МАУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Заиграевский район»	96,90	1
Закаменский район			
22	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Закаменский район»	98,34	1
Иволгинский район			
23	МБУ «Централизованная библиотечная система МО «Иволгинский район»	92,32	1
Кабанский район			
24	МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Кабанский район»	99,06	1
Кижингинский район			
25	МБУК «Кижингинская Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кижингинский район»	92,12	1
Курумканский район			
26	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Курумканский район»	95,40	1
27	МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»	91,62	2
Кяхтинский район			
28	МБУ «Кяхтинская централизованная библиотечная сеть» муниципального образования «Кяхтинский район»	93,64	1
Муйский район			

29	МКУК Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо»	98,10	1
Мухоршибирский район			
30	МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» муниципального образования «Мухоршибирский район»	99,62	1
Окинский район			
31	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Окинский район»	93,80	1
Прибайкальский район			
32	МБУ «Прибайкальская централизованная библиотечная система»	95,36	1
Северо-Байкальский район			
33	АУ «Историко-краеведческий музей Северо-Байкальского района им. Н.К. Киселевой»	98,34	1
34	АУ «Муниципальная межпоселенческая центральная библиотека п. Нижнеангарск»	95,38	2
Селенгинский район			
35	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Селенгинский район»	96,14	1
Тарбагатайский район			
36	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Тарбагатайский район»	92,24	1
Тункинский район			
37	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Тункинский район»	97,96	1
Хоринский район			
38	МАУК «Хоринский районный историко-краеведческий музей»	91,18	2
39	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Хоринский район»	96,18	1

1. Открытость и доступность информации об организации

По критерию открытости и доступности информации организации получили 99,4 балла.

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит 1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.откр У	
1	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	100	100	100	**100,0**
2	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	100	100	99	99,6
3	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	100	100	99	99,6
4	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	100	100	99	99,6
5	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	100	100	98	99,2
6	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	100	100	99	99,6
7	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	100	100	96	98,4
8	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	100	100	99	99,6
9	МАУ «Городской культурный центр»	100	100	98	99,2
10	МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	100	100	96	98,4
11	МАУК «Художественно-историческое объединение» (включает Музей истории БАМа и Картинную галерею)	100	100	99	99,6
12	МАУК «Централизованная библиотечная система»	100	100	98	99,2
13	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Баргузинский район»	100	100	97	98,8
14	МБУК «Баунтовская централизованная библиотечная система»	100	100	99	99,6
15	МБУК «Витимская сельская библиотека»	100	100	100	100,0
16	МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»	100	100	99	99,6

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит 1
17	МБУ «Бичурская централизованная библиотечно-краеведческая система»	100	100	99	99,6
18	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Джидинский район»	100	100	98	99,2
19	МБУК «Еравнинская централизованная библиотечная система»	100	100	98	99,2
20	МБУК «Сосново-Озерский музей им. Ц.С. Сампилова»	100	100	99	99,6
21	МАУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Заиграевский район»	100	100	98	99,2
22	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Закаменский район»	100	100	99	99,6
23	МБУ «Централизованная библиотечная система МО «Иволгинский район»	100	100	98	99,2
24	МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Кабанский район»	100	100	99	99,6
25	МБУК «Кижингинская Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кижингинский район»	100	100	99	99,6
26	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Курумканский район»	100	100	99	99,6
27	МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»	100	100	100	100,0
28	МБУ «Кяхтинская централизованная библиотечная сеть» муниципального образования «Кяхтинский район»	100	100	98	99,2
29	МКУК Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо»	100	100	99	99,6
30	МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» муниципального образования «Мухоршибирский район»	100	100	99	99,6
31	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Окинский район»	100	100	99	99,6
32	МБУ «Прибайкальская централизованная библиотечная система»	100	100	99	99,6
33	АУ «Историко-краеведческий музей Северо-Байкальского района им. Н.К. Киселевой»	100	100	99	99,6
34	АУ «Муниципальная межпоселенческая центральная библиотека п. Нижнеангарск»	100	100	98	99,2
35	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования	100	100	98	99,2

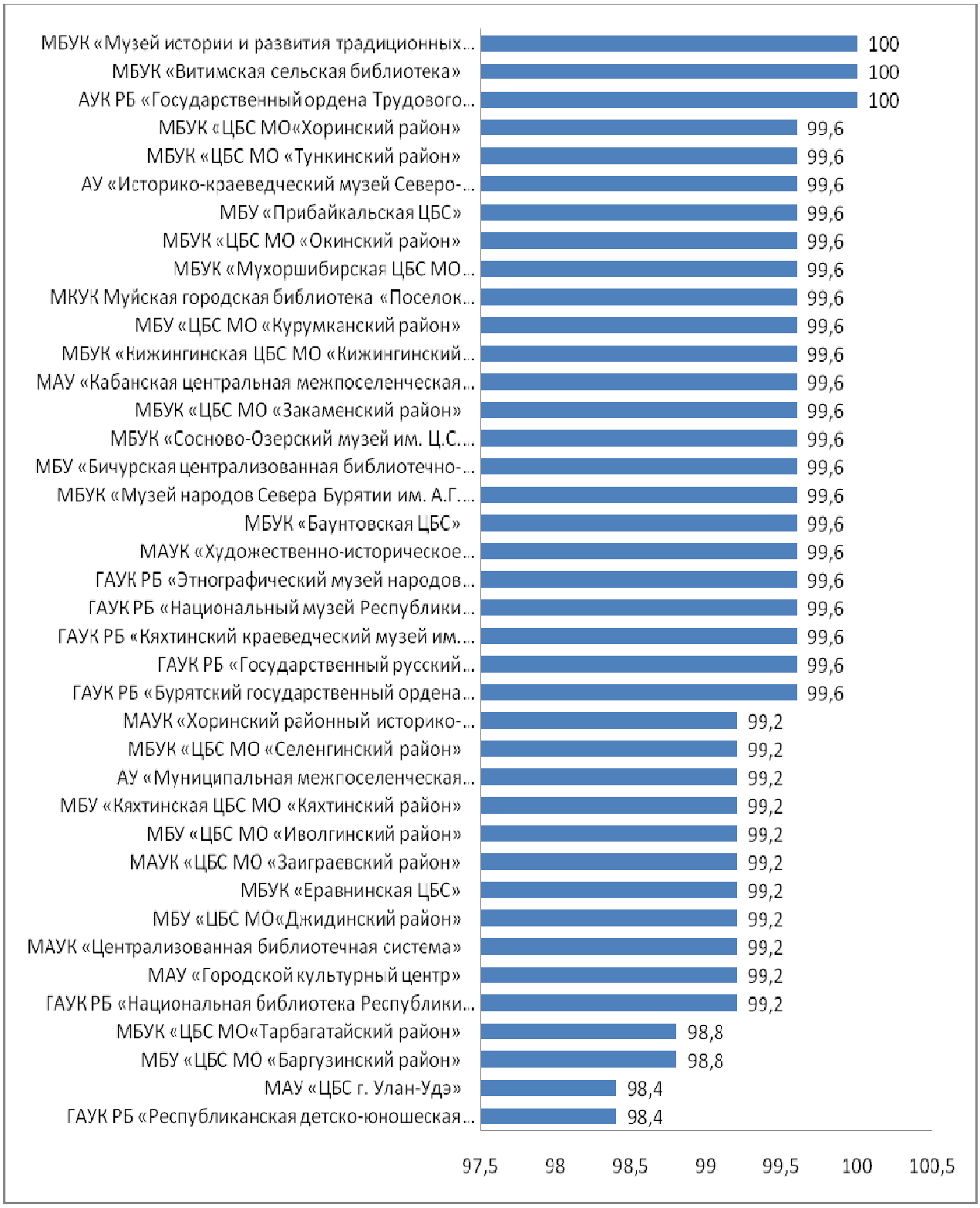
№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит 1
	«Селенгинский район»				
36	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Тарбагатайский район»	100	100	97	98,8
37	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Тункинский район»	100	100	99	99,6
38	МАУК «Хоринский районный историко-краеведческий музей»	100	100	98	99,2
39	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Хоринский район»	100	100	99	99,6
	среднее	100,0	100,0	98,5	99,4

По показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» средняя общая оценка составила 100,0 баллов.

Среднее общее значение показателя «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» составило 100,0 баллов.

Среднее общее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» составило 98,5 баллов.

Рейтинг по критерию 1



2. Комфортность условий оказания услуг

По показателю комфортности условий, организации получили оценку 98,0 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Крит2
		2.1. П.комф	2.2. П.своев.	2.3. У.комф.	
1	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	100	100	100	**100,0**
2	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	99	99	99	99,0
3	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	99	99	99	99,0
4	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	100	99	99	99,2
5	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	100	99	98	99,0
6	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	100	99	98	99,1
7	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	100	99	97	98,6
8	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	100	99	98	99,2
9	МАУ «Городской культурный центр»	100	97	93	96,6
10	МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	100	97	94	96,9
11	МАУК «Художественно-историческое объединение» (включает Музей истории БАМа и Картинную галерею)	100	100	99	99,7
12	МАУК «Централизованная библиотечная система»	100	99	99	99,3
13	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Баргузинский район»	100	99	98	98,9
14	МБУК «Баунтовская централизованная библиотечная система»	100	100	100	99,9
15	МБУК «Витимская сельская библиотека»	100	100	100	99,9
16	МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»	60	79	99	79,2
17	МБУ «Бичурская централизованная библиотечно-краеведческая система»	100	96	91	95,6
18	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования	100	98	97	98,3

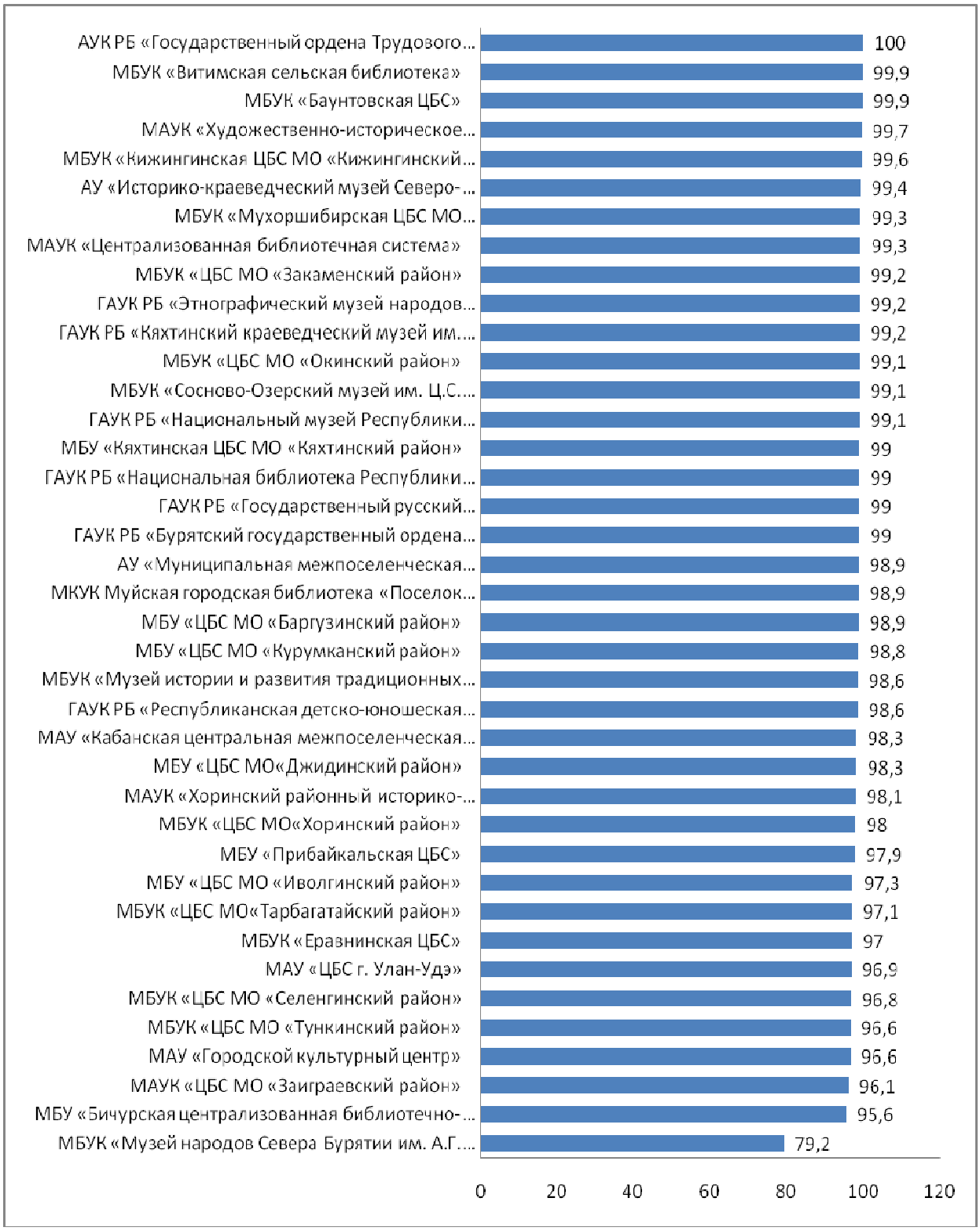
№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Крит2
	«Джидинский район»				
19	МБУК «Еравнинская централизованная библиотечная система»	100	97	94	97,0
20	МБУК «Сосново-Озерский музей им. Ц.С. Сампилова»	100	99	98	99,1
21	МАУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Заиграевский район»	100	96	92	96,1
22	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Закаменский район»	100	99	98	99,2
23	МБУ «Централизованная библиотечная система МО «Иволгинский район»	100	97	95	97,3
24	МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Кабанский район»	100	98	97	98,3
25	МБУК «Кижингинская Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кижингинский район»	100	100	99	99,6
26	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Курумканский район»	100	99	97	98,8
27	МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»	100	99	97	98,6
28	МБУ «Кяхтинская централизованная библиотечная сеть» муниципального образования «Кяхтинский район»	100	99	98	99,0
29	МКУК Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо»	100	99	98	98,9
30	МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» муниципального образования «Мухоршибирский район»	100	99	99	99,3
31	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Окинский район»	100	99	98	99,1
32	МБУ «Прибайкальская централизованная библиотечная система»	100	98	96	97,9
33	АУ «Историко-краеведческий музей Северо-Байкальского района им. Н.К. Киселевой»	100	99	99	99,4
34	АУ «Муниципальная межпоселенческая центральная библиотека п. Нижнеангарск»	100	99	98	98,9
35	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Селенгинский район»	100	97	94	96,8

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Крит2
36	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Тарбагатайский район»	100	97	94	97,1
37	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Тункинский район»	100	97	93	96,6
38	МАУК «Хоринский районный историко-краеведческий музей»	100	98	96	98,1
39	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Хоринский район»	100	98	96	98,0
	среднее	98,9	97,9	97,0	98,0

Анализ показателей выявил, что объективный показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» принимает значение 98,9 баллов.

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» достигает 97,0 баллов в среднем по организациям.

Рейтинг по критерию 2



3. Доступность для инвалидов

Показатель доступности инвалидов для организаций составил 81,5 баллов. Следует отметить, что оценки всех организаций, как по данному критерию в целом, так и по отдельным показателям, наиболее далеки от максимально возможного значения в 100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит 3
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	
1	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	100	100	100	**100,0**
2	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	100	100	98	99,4
3	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	100	100	97	99,1
4	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	80	80	100	86,0
5	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	100	100	99	99,7
6	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	100	100	99	99,7
7	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	100	100	96	98,8
8	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	100	100	99	99,7
9	МАУ «Городской культурный центр»	100	100	97	99,1
10	МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	100	80	89	88,7
11	МАУК «Художественно-историческое объединение» (включает Музей истории БАМа и Картинную галерею)	60	100	100	88,0
12	МАУК «Централизованная библиотечная система»	100	100	96	98,8
13	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Баргузинский район»	100	100	99	99,7
14	МБУК «Баунтовская централизованная библиотечная система»	0	80	100	62,0
15	МБУК «Витимская сельская библиотека»	60	60	100	72,0
16	МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»	20	40	100	52,0
17	МБУ «Бичурская централизованная библиотечно-краеведческая система»	100	100	81	94,3

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит 3
18	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Джидинский район»	80	100	100	94,0
19	МБУК «Еравнинская централизованная библиотечная система»	40	20	92	47,6
20	МБУК «Сосново-Озерский музей им. Ц.С. Сампилова»	60	80	100	80,0
21	МАУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Заиграевский район»	80	100	90	91,0
22	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Закаменский район»	80	100	100	94,0
23	МБУ «Централизованная библиотечная система МО «Иволгинский район»	0	100	93	67,9
24	МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Кабанский район»	100	100	98	99,4
25	МБУК «Кижингинская Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кижингинский район»	0	80	99	61,7
26	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Курумканский район»	60	80	96	78,8
27	МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»	20	60	100	60,0
28	МБУ «Кяхтинская централизованная библиотечная сеть» муниципального образования «Кяхтинский район»	60	60	94	70,2
29	МКУК Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо»	100	80	100	92,0
30	МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» муниципального образования «Мухоршибирский район»	100	100	99	99,7
31	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Окинский район»	60	60	100	72,0
32	МБУ «Прибайкальская централизованная библиотечная система»	60	80	100	80,0
33	АУ «Историко-краеведческий музей Северо-Байкальского района им. Н.К. Киселевой»	40	100	97	81,1
34	АУ «Муниципальная межпоселенческая центральная библиотека п. Нижнеангарск»	60	80	98	79,4
35	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Селенгинский район»	60	100	95	86,5

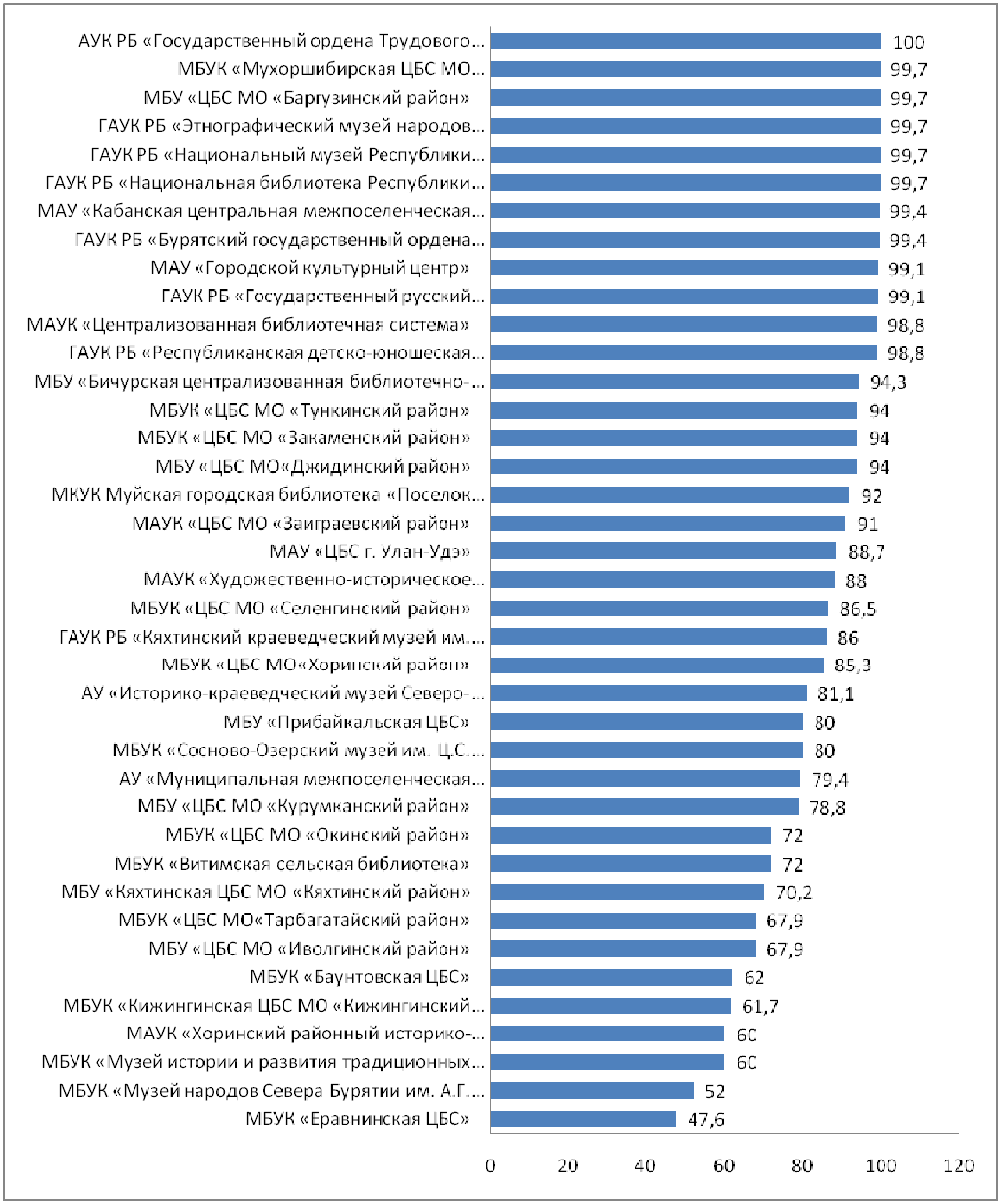
№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит 3
36	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Тарбагатайский район»	0	100	93	67,9
37	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Тункинский район»	80	100	100	94,0
38	МАУК «Хоринский районный историко-краеведческий музей»	20	60	100	60,0
39	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Хоринский район»	60	100	91	85,3
	среднее	67,7	86,7	97,1	84,1

Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает субъективный показатель, полученный на основе опроса получателей услуг «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» - 97,1 балл.

Чуть ниже значение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» - 84,1 баллов.

Наиболее низкое значение принимает показатель «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» - 62,6 баллов.

Рейтинг по критерию 3



4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Среднее значение критерия составило 99,5 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл. дист.У	
1	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	100	100	100	**100,0**
2	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	99	99	99	**99,0**
3	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	99	99	99	**99,0**
4	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	100	100	100	**100,0**
5	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	100	100	100	**100,0**
6	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	100	99	100	**99,6**
7	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	99	100	100	**99,6**
8	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	100	99	99	**99,4**
9	МАУ «Городской культурный центр»	97	100	100	**98,8**
10	МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	98	99	99	**98,6**
11	МАУК «Художественно-историческое объединение» (включает Музей истории БАМа и Картинную галерею)	100	100	99	**99,8**
12	МАУК «Централизованная библиотечная система»	99	99	98	**98,8**
13	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Баргузинский район»	99	100	99	**99,4**
14	МБУК «Баунтовская централизованная библиотечная система»	100	100	99	**99,8**
15	МБУК «Витимская сельская библиотека»	100	100	100	**100,0**
16	МБУК «Музей народов Севера	99	100	100	**99,6**

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
	Бурятии им. А.Г. Позднякова»				
17	МБУ «Бичурская централизованная библиотечно-краеведческая система»	99	100	100	**99,6**
18	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Джидинский район»	99	100	100	**99,6**
19	МБУК «Еравнинская централизованная библиотечная система»	100	99	99	**99,4**
20	МБУК «Сосново-Озерский музей им. Ц.С. Сампилова»	99	100	100	**99,6**
21	МАУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Заиграевский район»	99	100	99	**99,4**
22	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Закаменский район»	99	100	99	**99,4**
23	МБУ «Централизованная библиотечная система МО «Иволгинский район»	99	99	100	**99,2**
24	МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Кабанский район»	99	99	99	**99,0**
25	МБУК «Кижингинская Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кижингинский район»	100	100	100	**100,0**
26	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Курумканский район»	100	100	100	**100,0**
27	МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»	100	100	100	**100,0**
28	МБУ «Кяхтинская централизованная библиотечная сеть» муниципального образования «Кяхтинский район»	100	100	99	**99,8**
29	МКУК Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо»	100	100	100	**100,0**
30	МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» муниципального образования «Мухоршибирский район»	100	100	100	**100,0**

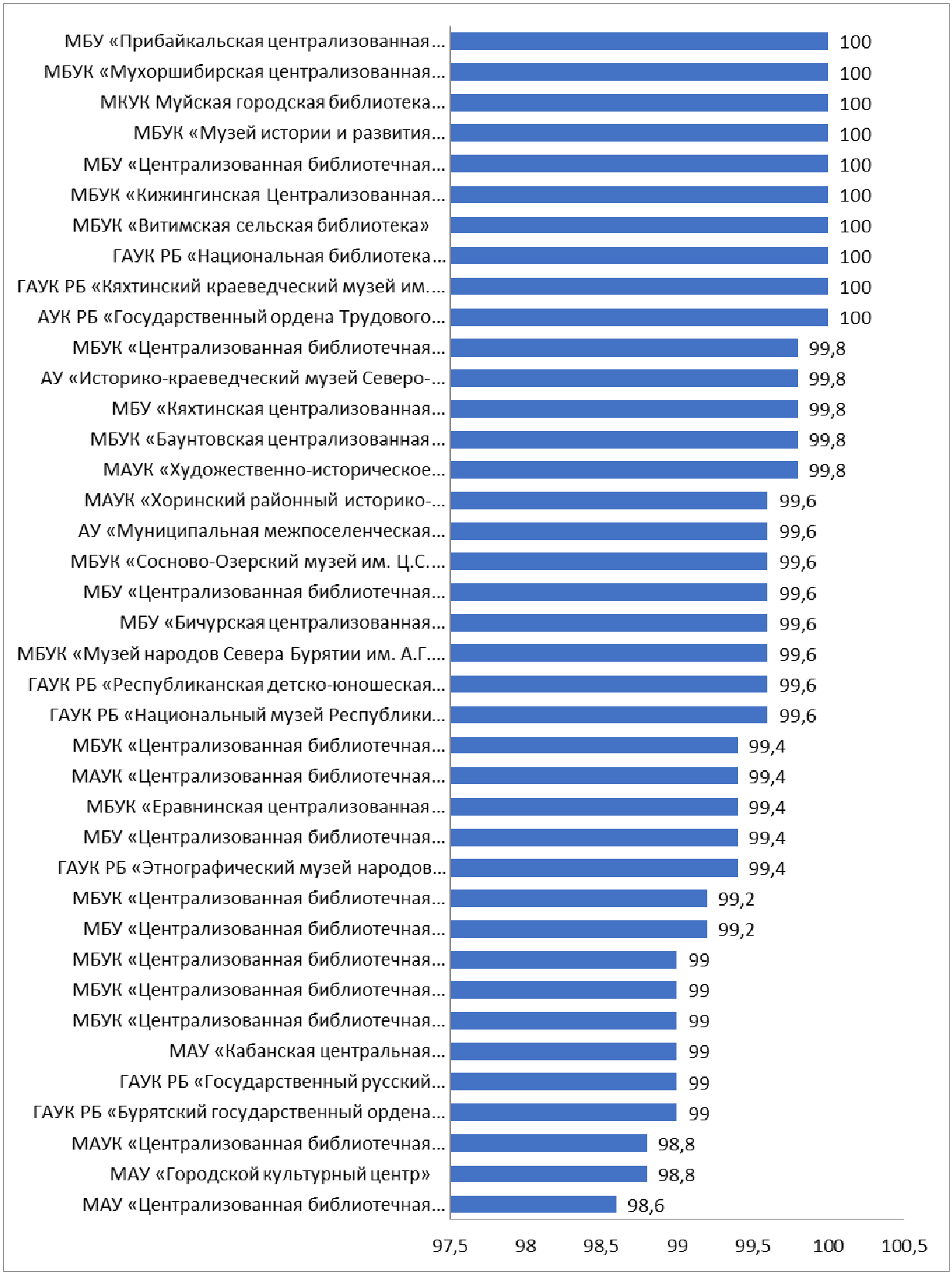
№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
31	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Окинский район»	99	99	99	**99,0**
32	МБУ «Прибайкальская централизованная библиотечная система»	100	100	100	**100,0**
33	АУ «Историко-краеведческий музей Северо-Байкальского района им. Н.К. Киселевой»	100	100	99	**99,8**
34	АУ «Муниципальная межпоселенческая центральная библиотека п. Нижнеангарск»	99	100	100	**99,6**
35	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Селенгинский район»	99	99	100	**99,2**
36	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Тарбагатайский район»	99	99	99	**99,0**
37	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Тункинский район»	100	100	99	**99,8**
38	МАУК «Хоринский районный историко-краеведческий музей»	100	99	100	**99,6**
39	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Хоринский район»	99	99	99	**99,0**
	среднее	**99,4**	**99,6**	**99,5**	**99,5**

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» - 99,4;

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» - 99,6 баллов;

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» - 99,5 баллов.

Рейтинг по критерию 4



5. Удовлетворённость условиями оказания услуг

Среднее значение критерия составило 99,4 балла.

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг организациями культуры			Крит5
		5.1. П.реком	5.2.П.Орг. усл.	5.3. П.уд	
1	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	100	100	100	**100,0**
2	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	99	99	99	99,0
3	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	99	99	99	99,0
4	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	100	100	100	100,0
5	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	100	100	99	99,5
6	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	100	99	100	99,8
7	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	100	99	99	99,3
8	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	100	99	99	99,3
9	МАУ «Городской культурный центр»	100	99	100	99,8
10	МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	97	97	98	97,5
11	МАУК «Художественно-историческое объединение» (включает Музей истории БАМа и Картинную галерею)	100	99	100	99,8
12	МАУК «Централизованная библиотечная система»	100	100	99	99,5
13	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Баргузинский район»	99	100	100	99,7
14	МБУК «Баунтовская централизованная библиотечная система»	100	100	100	100,0
15	МБУК «Витимская сельская библиотека»	100	100	100	100,0
16	МБУК «Музей народов Севера	100	100	100	100,0

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг организациями культуры			Крит5
	Бурятии им. А.Г. Позднякова»				
17	МБУ «Бичурская централизованная библиотечно-краеведческая система»	100	99	99	99,3
18	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Джидинский район»	100	99	100	99,8
19	МБУК «Еравнинская централизованная библиотечная система»	100	100	99	99,5
20	МБУК «Сосново-Озерский музей им. Ц.С. Сампилова»	100	99	100	99,8
21	МАУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Заиграевский район»	99	98	99	98,8
22	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Закаменский район»	100	100	99	99,5
23	МБУ «Централизованная библиотечная система МО «Иволгинский район»	98	98	98	98,0
24	МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Кабанский район»	99	99	99	99,0
25	МБУК «Кижингинская Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кижингинский район»	99	100	100	99,7
26	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Курумканский район»	100	99	100	99,8
27	МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»	100	100	99	99,5
28	МБУ «Кяхтинская централизованная библиотечная сеть» муниципального образования «Кяхтинский район»	100	100	100	100,0
29	МКУК Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо»	100	100	100	100,0
30	МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» муниципального образования «Мухоршибирский район»	99	99	100	99,5

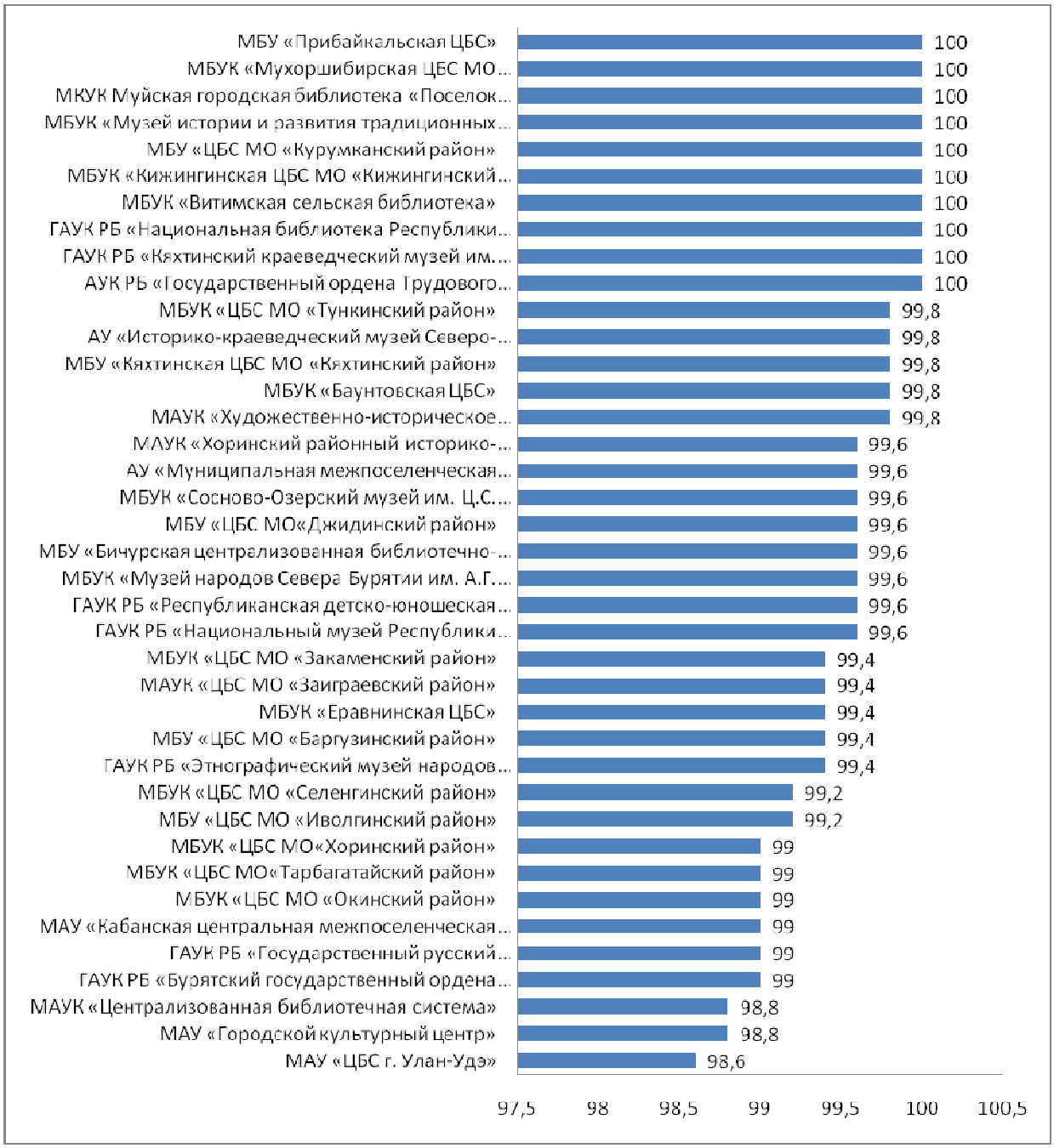
№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг организациями культуры			Крит5
31	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Окинский район»	100	99	99	99,3
32	МБУ «Прибайкальская централизованная библиотечная система»	100	99	99	99,3
33	АУ «Историко-краеведческий музей Северо-Байкальского района им. Н.К. Киселевой»	100	99	100	99,8
34	АУ «Муниципальная межпоселенческая центральная библиотека п. Нижнеангарск»	100	99	100	99,8
35	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Селенгинский район»	99	99	99	99,0
36	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Тарбагатайский район»	99	96	99	98,4
37	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Тункинский район»	100	99	100	99,8
38	МАУК «Хоринский районный историко-краеведческий музей»	99	99	99	99,0
39	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Хоринский район»	99	99	99	99,0
	среднее	99,6	99,2	99,4	99,4

При этом общая удовлетворённость находится на очень высоком уровне: значение показателей «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы» - 99,6 баллов;

«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» - 99,2 баллов;

«Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» - 99,4 балла.

Рейтинг по критерию 5



Выводы и рекомендации

Общие выводы

Средний общий балл составил 96,1.

При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий доброжелательности и вежливости (99,5 баллов). Далее следует критерий открытости информации об организации и удовлетворённости условиями оказания услуг (по 99,4 балла), а также критерий комфортности (98 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (84,4 балла).

Структура общего балла по организациям показывает, что снижение оценки происходит за счёт условий доступности для инвалидов.

Основные недостатки

Основные недостатки отмечаются в части условий доступности для инвалидов.

№ п/п	Наименование организации	Выявленные недостатки
1	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	Нет замечаний.
2	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	Нет замечаний.
3	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	Нет замечаний.
4	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: - наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

		-возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); -наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
5	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	Нет замечаний.
6	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	Нет замечаний.
7	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	Нет замечаний.
8	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	Нет замечаний.
9	МАУ «Городской культурный центр»	Нет замечаний.
10	МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
11	МАУК «Художественно-историческое объединение» (включает Музей истории БАМа и Картинную галерею)	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
12	МАУК «Централизованная	Обеспечение в организации условий

	библиотечная система»	доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.
13	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Баргузинский район»	Нет замечаний
14	МБУК «Баунтовская централизованная библиотечная система»	Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
15	МБУК «Витимская сельская библиотека»	Условия комфортности в организации: - доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
16	МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); -транспортная доступность; -санитарное состояние помещений организаций. Наличие оборудования территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); -наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.
17	МБУ «Бичурская централизованная библиотечно-краеведческая система»	Нет замечаний

18	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Джидинский район»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
19	МБУК «Еравнинская централизованная библиотечная система»	Условия комфортности в организации: -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); -помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения

		работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
20	МБУК «Сосново-Озерский музей им. Ц.С. Сампилова»	Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: - наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
21	МАУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Заиграевский район»	Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
22	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Закаменский район»	Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика

		(тифлосурдопереводчика).
23	МБУ «Централизованная библиотечная система МО «Иволгинский район»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды; транспортная доступность. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
24	МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Кабанский район»	Нет замечаний
25	МБУК «Кижингинская Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кижингинский район»	Условия комфортности в организации: -наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.). Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -дублирование для инвалидов по слуху и

		зрению звуковой и зрительной информации; -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
26	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Курумканский район»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
27	МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
28	МБУ «Кяхтинская централизованная библиотечная сеть» муниципального образования «Кяхтинский район»	Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
29	МКУК Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо»	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -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.
30	МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» муниципального образования «Мухоршибирский район»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

		-возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
31	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Окинский район»	Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
32	МБУ «Прибайкальская централизованная библиотечная система»	Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
33	АУ «Историко-краеведческий музей Северо-Байкальского района им. Н.К. Киселевой»	Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие сменных кресел-колясок.

		Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
34	АУ «Муниципальная межпоселенческая центральная библиотека п. Нижнеангарск»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
35	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Селенгинский район»	Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
36	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Тарбагатайский район»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -оборудование входных групп

		пандусами/подъемными платформами; -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
37	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Тункинский район»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика.)
38	МАУК «Хоринский районный историко-краеведческий музей»	Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); -наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.
39	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории,

	«Хоринский район»	прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

РЕКОМЕНДАЦИИ

Рекомендуется устранить недостатки, а именно:

№ п/п	Наименование организации	Рекомендации
1	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	Нет замечаний.
2	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	Нет замечаний.
3	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	Нет замечаний.
4	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: - наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); -наличие возможности предоставления

		образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
5	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	Нет замечаний.
6	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	Нет замечаний.
7	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	Нет замечаний.
8	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	Нет замечаний.
9	МАУ «Городской культурный центр»	Рекомендации от респондентов: необходимо финансирование.
10	МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	Обеспечить в организации условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Рекомендации респондентов: - Увеличение площади обслуживания пользователей.
11	МАУК «Художественно-историческое объединение» (включает Музей истории БАМа и Картинную галерею)	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Обеспечить наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
12	МАУК «Централизованная библиотечная система»	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - наличие возможности предоставления

		услуг в дистанционном режиме или на дому.
13	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Баргузинский район»	Нет замечаний
14	МБУК «Баунтовская централизованная библиотечная система»	Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
15	МБУК «Витимская сельская библиотека»	Условия комфортности в организации: - доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
16	МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); -транспортная доступность; -санитарное состояние помещений организаций. Наличие оборудования территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -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 представления инвалидам по слуху (слухуи зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); -наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.
17	МБУ «Бичурская централизованная библиотечно-краеведческая система»	Нет замечаний
18	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Джидинский район»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории,

		прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
19	МБУК «Еравнинская централизованная библиотечная система»	Условия комфортности в организации: -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); -помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); Рекомендации пользователей: - необходимы дополнительные выставочные

		площади, теплый санузел, создание дополнительных условий для инвалидов, ремонт полов с целью удаления.
20	МБУК «Сосново-Озерский музей им. Ц.С. Сампилова»	Обеспечить наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: - наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
21	МАУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Заиграевский район»	Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Рекомендации респондентов: - обучение сотрудников на курсах сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
22	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Закаменский район»	Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

		- возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
23	МБУ «Централизованная библиотечная система МО «Иволгинский район»	Обеспечить условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды; транспортная доступность. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
24	МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Кабанский район»	Нет замечаний
25	МБУК «Кижингинская Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кижингинский район»	Обеспечить условия комфортности в организации: -наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.). Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

		Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; -возможность представления инвалидам по слуху (слухуи зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
26	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Курумканский район»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
27	МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам

		получать услуги наравне с другими: -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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
28	МБУ «Кяхтинская централизованная библиотечная сеть» муниципального образования «Кяхтинский район»	Обеспечить наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -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 представления инвалидам по слуху (слухуи зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
29	МКУК Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо»	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -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.
30	МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная	Обеспечить Условия комфортности в организации:

	система» муниципального образования «Мухоршибирский район»	-доступность питьевой воды. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
31	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Окинский район»	Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
32	МБУ «Прибайкальская централизованная библиотечная система»	Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

33	АУ «Историко-краеведческий музей Северо-Байкальского района им. Н.К. Киселевой»	Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Рекомендации респондентов: - оборудование библиотеки оборудованием для инвалидов.
34	АУ «Муниципальная межпоселенческая центральная библиотека п. Нижнеангарск»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Рекомендации респондентов: - Установка оборудования для инвалидов по зрению звуковой и зрительной информации.
35	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Селенгинский район»	Обеспечить наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам

		получать услуги наравне с другими: -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
36	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Тарбагатайский район»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Рекомендации респондентов: «Межпоселенческая библиотека находится в арендованном здании на 2-м этаже, возможность организации лифта нет, т.к. принадлежит ИП». Финансирование нового здания.
37	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Тункинский район»	Обеспечить условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика.)
38	МАУК «Хоринский районный историко-краеведческий музей»	Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -оборудование входных групп

		пандусами/подъемными платформами; -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); -наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому. Рекомендации респондентов: строительство новой библиотеки.
39	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Хоринский район»	Условия комфортности в организации: -доступность питьевой воды. Наличие оборудованной территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности: -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

ПРИЛОЖЕНИЯ

Перечень муниципальных учреждений культуры, подлежащих независимой оценке

Государственные учреждения культуры

п/п	Наименование учреждения	Адрес
1.	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Куйбышева, 29.
2.	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, микрорайон Верхняя Березовка, 17Б.
3.	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	Республика Бурятия, Кяхтинский район, г. Кяхта, ул. Ленина, 49.
4.	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Ербанова, 4.
5.	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Ключевская, 23А.
6.	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, 51.
7.	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Куйбышева, 38.
8.	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Терешковой, 9а.

Муниципальные учреждения культуры

п/п	Муниципальное образование	Наименование учреждения	Адрес
1.	Баргузинский район	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Баргузинский район»	Республика Бурятия, Баргузинский район, с. Баргузин, ул. Дзержинского, 19.
2.	Баунтовский эвенкийский район	МБУК «Баунтовская централизованная библиотечная система»	Республика Бурятия, Баунтовский эвенкийский район, с. Багдарин, ул. Ленина 63.
3.		МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»	Республика Бурятия, Баунтовский эвенкийский район, с. Багдарин, ул. Ленина, 51.
4.	Баунтовский эвенкийский район	МБУК «Витимская сельская библиотека»	Республика Бурятия, Баунтовский эвенкийский район, с. Романовка, ул. Почтовая, 16.
5.	Бичурский район	МБУ «Бичурская централизованная библиотечно-краеведческая система»	Республика Бурятия, Бичурский район, с. Бичура, ул. Советская,

			45.
6.	Джидинский район	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Джидинский район»	Республика Бурятия, с. Петропавловка, ул. Терешковой, 7Б.
7.	Еравнинский район	МБУК «Еравнинская централизованная библиотечная система»	Республика Бурятия, с. Сосново-Озерское, ул. Василенко, 2.
8.		МБУК «Сосново-Озерский музей им. Ц.С. Сампилова»	Республика Бурятия, с. Сосново-Озерское, ул. Первомайская, 115.
9.	Заиграевский район	МАУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Заиграевский район»	Республика Бурятия, п. Заиграево, ул. Советская, 23.
10.	Закаменский район	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Закаменский район»	Республика Бурятия, Закаменский район, г. Закаменск, ул. Ленина, 18А.
11.	Иволгинский район	МБУ «Централизованная библиотечная система МО «Иволгинский район»	Республика Бурятия, с. Иволгинск, ул. Октябрьская, 26.
12.	Кабанский район	МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Кабанский район»	Республика Бурятия, с. Кабанск, ул. Кооперативная, 2.
13.	Кижингинский район	МБУК «Кижингинская Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кижингинский район»	Республика Бурятия, с. Кижинга, ул. Коммунистическая, 14.
14.	Курумканский район	МБУ «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Курумканский район»	Республика Бурятия, с. Курумкан, пер. Клубный, 8.
15.		МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»	Республика Бурятия, с. Курумкан, ул. Балдакова, 13 (юр. адрес). Фактический адрес: ул. Ленина, 31.
16.	Кяхтинский район	МБУ «Кяхтинская централизованная библиотечная сеть» муниципального образования «Кяхтинский район»	Республика Бурятия, г. Кяхта, ул. Крупской, 42.
17.	Муйский район	МКУК Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо»	Республика Бурятия, п. Таксимо, ул. Клубная, 3В.
18.	Мухоршибирский район	МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» муниципального образования «Мухоршибирский район»	Республика Бурятия, Мухоршибирский район, с. Мухоршибирь, ул. Доржиева, 36.
19.	Окинский район	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Окинский район»	Республика Бурятия, Окинский район, с. Орлик, ул. Школьная, 3А.
20.	Прибайкальский	МБУ «Прибайкальская	Республика Бурятия,

	район	централизованная библиотечная система»	Прибайкальский район, с. Турунтаево, ул. Ленина, 75.
21.	Северо-Байкальский район	АУ «Муниципальная межпоселенческая центральная библиотека п. Нижнеангарск»	Республика Бурятия, Северо-Байкальский район, п. Нижнеангарск, пер. Центральный, 8.
22.		АУ «Историко-краеведческий музей Северо-Байкальского района им. Н.К. Киселевой»	Республика Бурятия, Северо-Байкальский район, п. Нижнеангарск, ул. Победы, 37.
23.	Селенгинский район	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Селенгинский район»	Республика Бурятия, Селенгинский район, г. Гусиноозерск, ул. Комсомольская, 6.
24.	Тарбагатайский район	МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Тарбагатайский район»	Республика Бурятия, Тарбагатайский район, с. Тарбагатай, ул. Ленина, 4.
25.	Тункинский район	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Тункинский район»	Республика Бурятия, Тункинский район, с. Кырен, ул. Ленина, 98.
26	Хоринский район	МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Хоринский район»	Республика Бурятия, Хоринский район с. Хоринск, ул. Ленина, 26.
27.		МАУК «Хоринский районный историко-краеведческий музей»	Республика Бурятия, Хоринский район, с. Хоринск, ул. Ленина, 21.
28	г. Северобайкальск	МАУК «Централизованная библиотечная система»	Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Ленинградский, 5.
29.		МАУК «Художественно-историческое объединение» (включает Музей истории БАМа и Картинную галерею)	Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пер. Пролетарский, 5.
30.	г. Улан-Удэ	МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, 17.
31.		МАУ «Городской культурный центр»	Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Буйко, 2а

ПЕРЕЧЕНЬ
показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры. Таблица критериев.

№	Критерий	Способ расчета
$П_{инф}$	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 социальной сферы).	Формула 1.1
$П_{дист}$	1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела "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	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 1.2
$П^{откр}_{уд}$	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 % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Формула 1.3
$У_{стенд}$	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	Опрос посетителей
$У_{сайт}$	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет	Опрос посетителей
$П_{комф}$ *(кроме театров)*	2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной	Наблюдение, посещение учреждений

№	Критерий	Способ расчета
	сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - 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 и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	
$П_{комф.уд}$ *(кроме театров)*	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 2.3
$П^{орг}_{дост}$	3.1.* Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.1
$П^{услуг}_{дост}$	3.2. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.2
$П^{дост}_{уд}$	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Опрос посетителей
$П^{пк}_{уд}$ *(кроме театров)*	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих	Опрос посетителей. Формула 4.1

№	Критерий	Способ расчета
	первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	
$П^{оу}_{уд}$ *(кроме театров)*	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)	Опрос посетителей. Формула 4.2
$П^{вд}_{уд}$ *(кроме театров)*	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.3
$П_{реком}$ *(кроме театров)*	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) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опроспосетителей. Формула 5.1
$П^{оу}_{уд}$ *(кроме театров)*	5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	Опрос посетителей. Формула 5.2
$П_{уд}$ *(кроме театров)*	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 5.3

* Для учреждений, помещения которых расположены в объектах культурного наследия, согласно приказу Министерства культуры России от 20.11.2015 N 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации" необходимо проверить наличие:

1. При организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов:

- размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;

- обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;
- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;
- расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;
- обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких как гравий;
- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;
- дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;
- оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа.

2. При планировании и организации пешеходных путей движения:

- оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;
- использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;
- обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;
- использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения.

3. При оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию:

- оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;
- расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;
- наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;
- устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования.

4. При организации путей движения на объекте культурного наследия:

- использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;
- прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;

- обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней.

Приложение
к Муниципальному контракту
№17/03/22 от 17 марта 2022 года

ФОРМА
анкеты для культурных центров, музеев, библиотек,
кинотеатров и выставочных залов

Оцениваемое учреждение _____
Возраст опрашиваемого _____
Пол опрашиваемого _____
Дата сбора материала _____
Контактный телефон\почта _____

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к вопросу 3, вопрос 2 пропускается)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет (переход к вопросу 5, вопрос 4 пропускается)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная

доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных
и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре
или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к вопросу 8, вопрос 7 пропускается)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг
для инвалидов в организации?

Да

Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями
и информирование об услугах при непосредственном обращении
в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги
при обращении в организацию (врачи, социальные работники,
работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы
и прочие работники)?

Да

Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения
(жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да

Нет (переход к вопросу 12, вопрос 11 пропускается)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с

помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да

Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да

Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.