

Независимая
оценка



качества
оказания услуг

МКК.ОЦЕНКАКАЧЕСТВАУСЛУГ.РФ

**Отчет о выполненных работах
по сбору и обобщению данных,
получаемых в целях проведения
независимой оценки качества
условий оказания услуг
организациями культуры
Красноярского края
в 2022 году**

ИЮНЬ 2022

УТВЕРЖДАЮ

Д.В. Усенко
Генеральный директор ООО «ЕСМС»



СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	2
Введение	4
Нормативно-правовая и методологическая база исследования.....	6
Общий анализ условий оказания услуг краевыми учреждениями культуры, подведомственных министерству культуры Красноярского края	11
Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья.....	16
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»	18
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол».....	27
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»	34
Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского	44
Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина.....	52
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр».....	61
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского».....	72
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Мотыгинский драматический театр.....	80
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Минусинский драматический театр	86
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Канский драматический театр.....	92
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Ачинский драматический театр	99

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»	106
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский Дом народного творчества»	112
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Заозерного» Рыбинского района	118
Информация о результатах контрольных мероприятий (на официальный сайт ГМУ).....	123
Результаты независимой оценки качества	126
Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества и предложения по их устранению	127
Приложение 1. Экспертные оценки.....	130
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»	130
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»	134
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»	137
Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского	140
Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский драматический театр имени А.С. Пушкина.....	143
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр»	146
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы имени Владимира Маяковского»....	149
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Мотыгинский драматический театр	152
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Минусинский драматический театр	155
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Канский драматический театр.....	158
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Ачинский драматический театр.....	161
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»	164
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский Дом народного творчества».....	167
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Заозерного» Рыбинского района	170
Приложение 2. Анкета для получателей услуг	173
Приложение 3. Нормативно правовые акты, на основании которых выполнялись услуги по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры	177

Введение

Региональная культурная политика основывается на законодательстве Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере культуры. Важнейшей ее частью являются выполнение обязанностей государства в сфере культуры, обеспечение прав и гарантий населения в этой сфере.

Формирование и осуществление осмысленной культурной деятельности является одной из важных задач государства, во многом определяющих его жизнеспособность и место в цивилизованном мире. Органы государственной власти должны, с одной стороны, формировать культурную жизнь общества в целом, с другой стороны - согласовывать культурные потребности и интересы различных слоев общества, территориальных, национальных и других общностей.

Поэтому естественно, что органы государственной власти субъектов должны наладить четкую обратную связь с населением для формирования государственной политики в сфере культуры с учетом интересов граждан. В своей работе, с целью получения оценок по основным направлениям деятельности органов государственной власти, отдельных сфер жизнедеятельности, многие из них используют результаты социологических исследований. И то, насколько успешно удастся определить основные потребности населения и реализовать его чаяния зависит, как оценивает власть общественность. Безусловно, все вышесказанное относится к сфере культуры.

Министерство культуры Красноярского края является Заказчиком данной работы на оказание услуг по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными министерству культуры Красноярского края, в 2022 году (далее – НОК).

Исполнителем услуг по сбору и обобщению данных является Оператор, Общество с ограниченной ответственностью «Единая Система Муниципальных Сайтов» (ООО «ЕСМС»), утвержденный и закрепленный по государственному контракту от «13» мая 2022 г. № 220 (далее – Оператор НОК).

Объектами исследования являются краевые государственные учреждения культуры, подведомственные министерству культуры Красноярского края.

Определены следующие цели Заказчика:

1. Повышение качества деятельности краевых учреждений культуры, подведомственных министерству культуры Красноярского края (далее – организации, организации культуры).
2. Улучшение информированности граждан о качестве условий оказания услуг краевыми учреждениями культуры.

На основании целей Исполнителю поставлены задачи:

1. Получение данных об условиях предоставления услуг и уровне удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг краевыми учреждениями культуры.
2. Обобщение полученных данных, построение рейтингов показателей.
3. Обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры.

Для целей сбора и первоначального анализа информации использовалась автоматическая информационная система «Система мониторинга и оценки качества» (АИС «СМОК») в которой консолидировались данные опросов с информационных ресурсов в сети Интернет, телефонных и личных опросов респондентов.

В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг были размещены анкеты для оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в интерактивной форме на официальных сайтах краевых учреждений культуры Красноярского края.

С целью повышения процента охвата получателей услуг на главных страницах сайтов организаций появлялось всплывающее окно с приглашением пройти опрос, ведущее на страницы анкетирования. Была размещена информация с приглашением к опросу в социальных сетях. Вывешены печатные объявления в посещаемых местах организаций. Также опрос проводился по выборочной телефонной базе специалистами кол-центра Оператора НОК.

Людям, оставлявшим отзывы об организации в популярных отзовиках (2ГИС, ФЛАМП, Яндекс, Трипадвизор и др.) были направлены предложения выразить мнение в официальном опросе и ссылки на опрос.

Для пользователей мобильных устройств были доступны мобильные версии анкет и в учреждениях размещены QR-коды доступа на страницы анкетирования.

По результатам мониторинга и экспертной оценки были выявлены основные недостатки в предоставлении услуг, а также проведен корреляционный анализ, выявление взаимовлияния различных параметров, повлиявших на общий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых организациями культуры. На основе анализа разработаны рекомендации по повышению качества условий предоставления данных услуг.

Рекомендации в основном имеют обобщающий характер, потому что вырабатываются на основе анализа цифровых значений удовлетворенности респондентов. Конкретные рекомендации присутствуют там, где в текстовых ответах найдены адекватные закономерности, позволяющие сформулировать конкретные потребности посетителей.

Также рекомендуется дополнительно изучить текстовые ответы респондентов, **определить какие ответы дают реальные предложения по улучшению условий оказания услуг** и которые не вошли в формирование рекомендаций, так как не являются критичными по мнению аналитиков. Если необходимо, провести дополнительные опросы для уточнения мнения посетителей и обозначенных проблем.

Нормативно-правовая и методологическая база исследования

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры проводились в соответствии с нормативно правовыми актами, перечисленными в Приложении № 3, и осуществлялись по двум направлениям:

- 1) экспертные оценки доступности информации, наличия комфортных условий и доступности для инвалидов;
- 2) изучение мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование - личный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальных сайтах краевых учреждений культуры Красноярского края).

Первое направление данного исследования, связанное привлечением для оценки экспертов, опирается на нормативно-правовую базу изложенную в приказе Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее - «**Единый порядок оценки**») и связанных с ним нормативно-правовых документов.

Экспертные оценки сведены в таблицы, представленные в Приложении № 1.

Документы, подтверждающие ход экспертных оценок в виде фотографий, заархивированы и переданы Заказчику в электронном виде на облачном сервере по ссылке <https://disk.yandex.ru/d/IVsIeAuYSI3cFQ>

Состав и содержание экспертных оценок в соответствии с Единым порядком оценки изложены в методическом документе Минтруда России от 27.05.2019 «Примеры 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». Материалы этого документа являются наиболее актуальными и были взяты для составления форм экспертных оценок.

Состав экспертных оценок.

Результаты изучения условий оказания услуг организациями в сфере культуры, включают:

1. изучение наличия общей информации на стендах организаций;
2. изучение наличия общей информации об организациях культуры на официальных сайтах учреждений;
3. наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
4. обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
5. обеспечение доступности для инвалидов:
 - оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;
 - обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 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».

Для каждой организации приведены показатели в сводной таблице в нумерации сайта ГМУ, официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (далее – официальный сайт ГМУ или СГМУ).

При наличии у организации **сетевых единиц (филиалов)** рассчитываются **интегральные значения показателей по юридическому лицу** для следующих экспертных оценок, в нумерации сайта ГМУ:

- 1.1.1. Перечень информации на информационных стендах в помещении организации
- 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг
- 3.1.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов
- 3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Содержание экспертных оценок систематизировано в таблицах Приложения № 1. Результаты занесены в соответствующие Показатели оценок и отображаются в таблицах Отчета в баллах (за исключением рейтинговых таблиц) в формате для сайта ГМУ. **Величина показателя экспертной оценки выражает отношение экспертной оценки к максимальному количеству баллов по этому показателю, расчет в Приложении № 1.**

Второе направление исследования, связанное с изучением мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг, основывается на анкетировании получателей услуг. Для целей анкетирования была разработана Анкета на основании требований, заложенных в «Едином порядке оценки» и приказе Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (далее – показатели).

Максимальное количество баллов по каждому из пяти критериев составляет 100. **Показатель оценки качества по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества, также имеет максимальное значение 100, и является средним арифметическим от значений по критериям оценки.**

В соответствии с «Единым порядком оценки» показатели суммируются и рассчитывается конечный результирующий показатель, как их среднее арифметическое по территории. Максимальное количество баллов 100.

Количество респондентов по учреждениям установлено техническим заданием, которое было согласовано с Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организаций культуры при министерстве культуры Красноярского края.

Критерии оценки:

Независимая оценка качества в отношении учреждений проводится по следующим **критериям** оценки качества условий оказания услуг, установленным Федеральным законом № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ):

1. Открытость и доступность информации об организации социальной сферы;
2. Комфортность условий предоставления услуг;
3. Доступность услуг для инвалидов;
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры;
5. Удовлетворённость условиями оказания услуг.

К **театрально-зрелищным и концертным организациям** не применимы критерии 2, 4 и 5 в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1. Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

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

Значения по остальным критериям: 2, 4 и 5 рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Подробно базовые НПА для формирования анкет перечислены в Приложении 2.

Особое мнение Оператора НОК: Действующий порядок оценки ТЗКО требует изменения в части использования осредненных оценок по важным критериям 2, 4 и 5.

Важные критерии оценки, такие как комфортность условий предоставления услуг, доброжелательность и вежливость работников учреждений культуры, удовлетворённость условиями оказания услуг на наш взгляд должны быть отображены в результатах анализа. Эти критерии слабо связаны с качеством информации и доступностью услуг для инвалидов – критериями 1 и 2, по которым рассчитывается среднеарифметическое значение остальных показателей.

В общем случае порядок ухудшает показатели организации, не давая объективной оценки учреждения.

Рекомендуем Заказчику адресовать изложенное мнение в Министерство культуры РФ для изменения условий оценки ТЗКО.

Данный Отчет выполнен в строгом соответствии с действующим порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Оценки, представленные в данном отчете, опирались на принципы и подходы, определенные «Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», документами, разъясняющими Единый порядок, утвержденными приказами Минтруда России. А также профильным приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599, которые также применялись при разработке Анкеты.

В том числе:

- подходы к формированию показателей и параметров оценки качества, обеспечивающие одинаковое их содержание;
- количество и значимость критериев оценки качества, а также показателей их характеризующих;
- способ расчета количественных результатов независимой оценки качества;
- единицы измерения значений показателей оценки и критериев оценки качества (в баллах);
- значения параметров показателей оценки качества;
- максимальные величины значения критериев и показателей оценки качества.

Наряду с этим, конечный формат показателей был сформирован с учетом практической работы по занесению данных на официальный сайт ГМУ (bus.gov.ru), который незначительно отличается от формата показателей упомянутых выше нормативных документов. Для чего была выполнена конвертация полученных нормативных результатов в практический формат сайта ГМУ и показатели в таблицах даются в этом формате. При этом общие пропорции показателей не нарушаются.

В связи с тем, что изучение мнений потребителей носило форму социологического опроса, для более детального анализа уровня удовлетворенности качеством услуг, полученные данные были обработаны в программе обработки социологических исследований Vortex.

В структуре отчета для юридических лиц при наличии филиалов (сетевых единиц) сначала даются общие показатели в таблицах и диаграммах, общие недостатки и рекомендации, рейтинг филиалов. А дальше следуют по каждому филиалу показатели опроса, текстовые ответы респондентов, недостатки и рекомендации.

В таблицах статистических данных возможны отличия в суммирующей строке от суммы предшествующих показателей в том случае, если респонденты не отвечали на часть необязательных вопросов. В этом случае также отличается сумма ответов от количества респондентов по организации.

Общий анализ условий оказания услуг краевыми учреждениями культуры, подведомственных министерству культуры Красноярского края

Сбор и обобщение данных проводились в отношении организаций культуры, представленных в таблице №1

Таблица № 1. Перечень организаций

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование (полное по Уставу)</i>	<i>Адрес</i>
1.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»	г. Красноярск, пр-кт Мира, д. 2Б
2.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»	г. Красноярск, пр-кт Мира, д. 104
3.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»	г. Красноярск, ул. Академика Вавилова, д. 25
4.	Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского	г. Красноярск, ул. Перенсона, д. 2
5.	Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина	г. Красноярск, пр-кт Мира, д. 73*
6.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр»	г. Красноярск, пр-кт Мира, д. 129
7.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского»	г. Норильск, пр-кт Ленинский, д. 34

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование (полное по Уставу)</i>	<i>Адрес</i>
8.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Мотыгинский драматический театр	Красноярский край, Мотыгинский район, пгт. Мотыгино, ул. Советская, 26Б
9.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Минусинский драматический театр	г. Минусинск, ул. Подсинская, д. 75*
10.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Канский драматический театр	г. Канск, ул. 40 лет Октября, д. 31
11.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Ачинский драматический театр	г. Ачинск, ул. Пузановой, д. 38*
12.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»	Таймырский Долгано- Ненецкий р-н, г. Дудинка, ул. Советская, д. 30
13.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский Дом народного творчества»	Таймырский Долгано- Ненецкий р-н, г. Дудинка, ул. Ленина, д. 21
14.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Заозерного» Рыбинского района	Рыбинский район, г. Заозерный, ул. 40-лет Октября, д. 38

* адреса организаций культуры, находящихся в объектах культурного наследия

По итогам опроса в АИС «СМОК» консолидировано 5 533 анкеты.

План, который был утвержден Техническим заданием, выполнен.

Для каждого учреждения максимальное значение Показателя оценки качества составляет 100 баллов.

Итоговые результаты по юридическим лицам представлены в таблице № 2. В последующих таблицах представлены подробные результаты по показателям оценки.

Таблица № 2. Итоговые оценки по учреждению. Количество опросов.

Юридическое лицо	Показатель оценки качества	Максимальная оценка	План по опросу	Количество пройденных опросов
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»	92,89	100	600	605
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»	85,27	100	300	340
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»	88,50	100	400	413
Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского	82,20	100	600	613
Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина	91,69	100	500	508
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр»	91,51	100	600	603
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского»	83,00	100	500	617
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Мотыгинский драматический театр	69,58	100	250	255
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Минусинский драматический театр	84,06	100	270	271
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Канский драматический театр	97,54	100	250	271
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Ачинский драматический театр	90,29	100	300	338
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»	94,82	100	150	155
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский Дом народного творчества»	89,57	100	300	359
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Заозерного» Рыбинского района	90,87	100	150	185

Таблица № 3. Итоговые показатели оценки качества по Критериям.

ИТОГОВАЯ оценка качества по критериям по организациям						
	1.Критерий "Открытость и доступность информации"	2.Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	ИТОГ Показатель по Организации
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»	97,18	92,89	88,60	92,89	92,89	92,89
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»	98,68	85,27	71,86	85,27	85,27	85,27
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»	99,00	88,50	78,00	88,50	88,50	88,50
Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского	96,24	82,20	68,16	82,20	82,20	82,20
Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина	96,67	91,69	86,71	91,69	91,69	91,69
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр»	97,92	91,51	85,10	91,51	91,51	91,51
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского»	92,17	83,00	73,82	83,00	83,00	83,00
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Мотыгинский драматический театр	98,01	69,58	41,14	69,58	69,58	69,58
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Минусинский драматический театр	88,74	84,06	79,38	84,06	84,06	84,06
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Канский драматический театр	97,09	97,54	98,00	97,54	97,54	97,54
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Ачинский драматический театр	92,79	90,29	87,79	90,29	90,29	90,29
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»	95,48	97,42	90,25	94,84	96,13	94,82
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский Дом народного творчества»	94,99	99,58	54,00	99,67	99,61	89,57
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Заозерного» Рыбинского района	92,06	99,73	64,00	99,78	98,76	90,87

Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья

Ниже приведены данные удовлетворенности условиями предоставления услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Учитывались мнения только тех респондентов, кто положительно ответил на вопрос анкеты «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?». Одновременно с этим бывает, что не все респонденты, подтвердившие инвалидность, отвечают на вопросы об удовлетворенности условиями предоставления услуг, поэтому сумма ответов может не совпадать с количеством подтвердивших инвалидность респондентов.

Таблица № 4. Доля лиц с ограниченными возможностями здоровья (по их оценке).

Организация	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?		Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?
	Да	Нет	Да
1	2	3	4
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»	41	9	50
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»	26	2	28
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»	34	0	34
Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского	46	3	49
Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина	14	3	17
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр»	28	3	31
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского»	48	18	66
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Мотыгинский драматический театр	19	2	21

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Минусинский драматический театр	22	4	26
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Канский драматический театр	14	1	15
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Ачинский драматический театр	23	6	29
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»	7	1	8
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский Дом народного творчества»	21	0	21
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Заозерного» Рыбинского района	13	0	13

Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»

Показатель оценки по организации: 92,89

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	10
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	4
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	4
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	5

Половозрастные характеристики респондентов в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	3	11	14
18-30	41	51	92
31-45	51	139	190
46-55	32	92	124
Старше 55 лет	10	81	91
База по столбцу:	137	374	511

Особенностью порядка оценки ТЗКО является условие, что к **театрально-зрелищным и концертным организациям** не применимы критерии 2, 4 и 5 в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1. Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
3. Доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям: 2, 4 и 5 рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. Показатели по критериям:

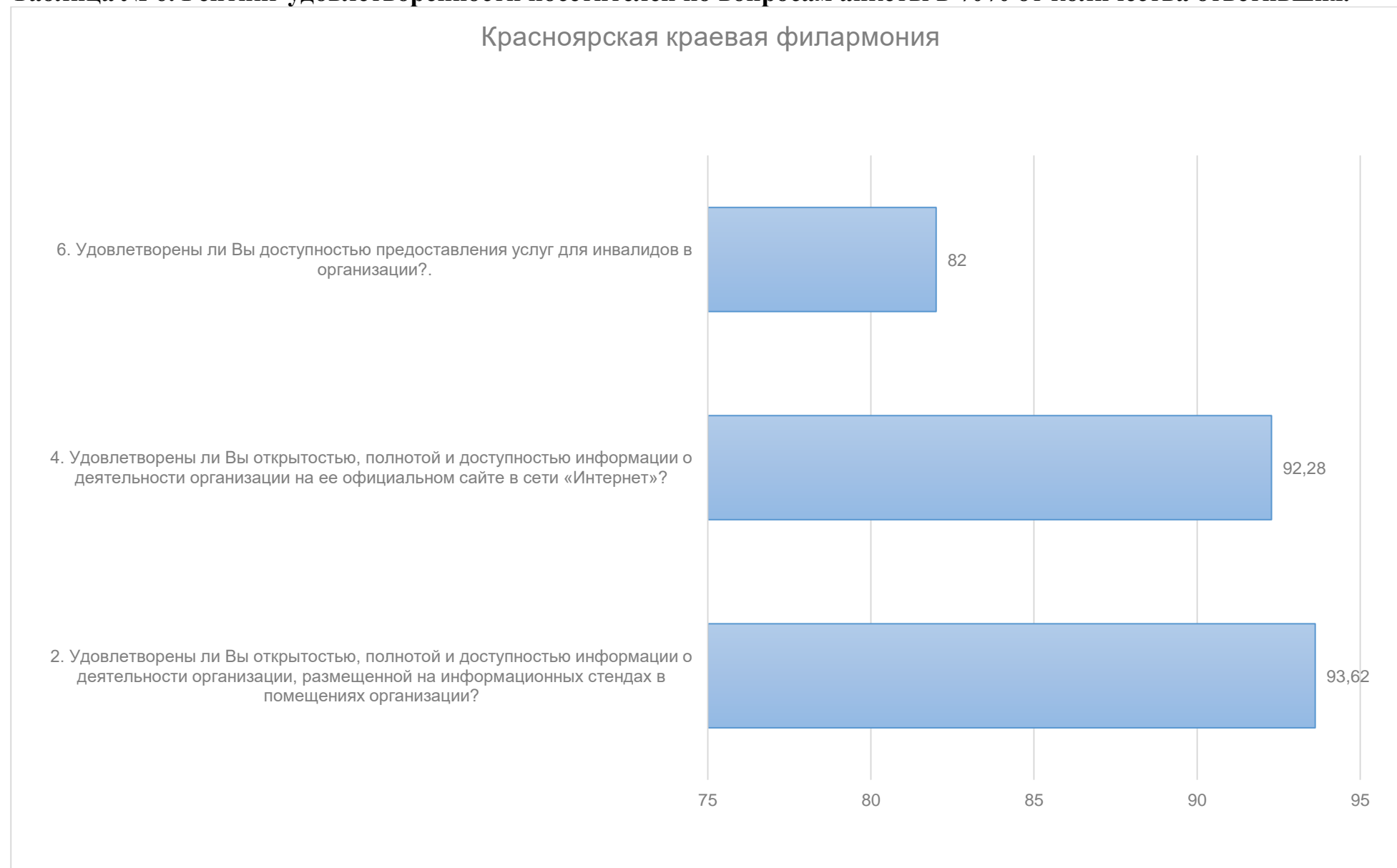
1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 97,18.
3. Доступность услуг для инвалидов – 88,6.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 5. Рейтинг показателей по критериям оценки.



Таблица № 6. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 141) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

- 1 В мужском туалете проблема с вентиляцией и в БКЗ и в МКЗ
- 2 Вернуть стоянку автомобилей перед крыльцом БКЗ во время концертов. Пожилым людям и инвалидам трудно добираться пешком до концертных залов!
- 3 Я зарегистрирована, но мне на электронную почту не приходит рассылка о предстоящих мероприятиях в филармонии. Следовательно, обратить внимание технической службы на мой вопрос и решить его.
- 4 Молодцы! Люблю филармонию!
- 5 Спасибо! Все устраивает!
- 6 Все отлично!
- 7 Увеличить количество парковочных мест
- 8 Овсякое посещеги- праздник.
- 9 На концерте хотелось бы, чтобы всегда объявляли программу, желательно по ходу самой программы. Печатные листовки с информацией о программе и исполнителях тоже были бы весьма кстати. Информация на сайте о программе концерта не всегда соответствует.
- 10 Спасибо, мне все очень нравится!
- 11 А можно концерты Кфро чаще?
- 12 Всегда объявлять произведения, которые исполняются на бис в концертах
- 13 Спасибо большое Вашим Работником которые Работают Вашей Филармонии
- 14 Артисты Годенко просто лапочки.
- 15 Все отлично.
- 16 Спасибо контролерам.
- 17 Все приготовлено для замечательного свидания с музыкой
- 18 Качество на высоте!
- 19 Как то донести до зрителей обязательное отключение телефонов, контролировать посещение детьми концертов по возрасту
- 20 Все отлично!!!
- 21 Все супер.
- 22 Добавьте пожалуйста телеграмме в свои медиа: так удобно было узнавать о ваших событиях в Инстаграмме, в ВК они теряются в ленте. В тг анонсы со ссылками на билет было бы отлично!
- 23 Все замечательно!!!! Спасибо за вашу деятельность!
- 24 Всё и так замечательно!
- 25 Вот бы в поискове сайта можно было искать объявления по месту проведения (населенным пунктам) концертов и др. мероприятий.

- 26 На сайте не удобно искать мероприятия когда листаешь афишу. После просмотра описания события при нажатии "назад" (возврат к списку) часто перекидывает в начало списка. Фильтр неудобный. Описания самого события как-то мало бывает. Но ни чего, пользуюсь)) на сайте всё-же удобнее, я сразу на сезон интересные покупаю (оркестры наши люблю очень!)
- 27 Всё устраивает
- 28 Мне все нравится!
- 29 Чтобы была возможность узнать о предстоящих концертах, и программах концертов заранее, другими словами хочется знать репертуар хотя бы на пол года вперёд.
Иногда программа концерта появляется за месяц до концерта.
- 30 Все четко
- 31 Более просторный без металлических рамок вход был бы гораздо приятнее
- 32 Все нравится
- 33 Всё замечательно.
- 34 скидки на билеты для пенсионеров. У молодежи есть Пушкинская карта, а пенсионеры вынуждены покупать билеты в полный рост
- 35 Лучше рассказывать о концертах, проходящих в филармонии, многие хотят посетить концерт, а в городе о нем нет информации.
Соответственно улучшить качество работы отдела маркетинга и продаж.
- 36 Парковка это ад.
- 37 Все отлично.
- 38 Всё классно!
- 39 Больше концертов для детей
- 40 Необходимо расширение площадей для проведение репетиционного процесса, как классов так и сцены.
- 41 На парковке для инвалидов всегда стоят машины без значка инвалид. Возможно конечно, что люди просто знак забыли, но более вероятно, что там паркуются те, кому лень идти пару дополнительных метров
- 42 Больше открытой и ясной информации о деятельности филармонии, отсутствует забота о зрителях и внимание к гостям, посещающим филармонию
- 43 Корректная информация в интернете должна чаще обновляться. Многие сайты устарели, или не ведутся должным образом администраторами.
- 44 Больше рекламы на улицах и тв.
- 45 Всё профессионально и с душой.
- 46 Доступность услуг для сотрудников организации и их семей.
- 47 Все хорошо!
- 48 Соц сети отличные! Все интересно и доступно! На сайте тоже все понятно
- 49 Все хорошо
- 50 Повесить в фойе залов правила поведения во время концерта: не хлопать между частями произведения (!) и т. п.
- 51 увеличение рекламы
- 52 Снизьте цены на билеты
- 53 Всё отлично!
- 54 Спасибо! Горжусь нашими артистами!
- 55 Отрегулируйте ценообразование. Концерты местных артистов не должны стоить столько же, сколько приезжих.
Не хватает рекламы. Мало афиш, мало содержательной информации в анонсах.
Не хватает информации об отменах и переносах концертов

- 56 Не на все мероприятия есть подробное описание.
- 57 Все нравится
- 58 Дополнить и улучшить качество десертов, чая, кофе в буфете
- 59 Карта лояльности - здорово! Но условия не очень. Я не могу даже накопленные бонусы потратить. Реально 5% получается, ну и давали бы тогда прямую скидку без бонусов.
- 60 Всё уже хорошо
- 61 Выкладывать фото каждого концерта и видео, были бы здорово
- 62 Держать ритм жизни!
- 63 Все прекрасно!
- 64 Все замечательно!
- 65 Обожаю нашу филармонию, считаю, что в ней работает исключительно профессиональный коллектив, хотелось бы, чтобы зрители вели себя более культурно, в связи с чем им необходимо разъяснять и напоминать правила поведения во время концертов и других мероприятий.
- 66 Все отлично
- 67 Наладить работу с культурными блогерами. И активно приглашать их на мероприятия.
- 68 Мне все нравится и реклама и музыка и артисты! Неужели бывает ещё лучше?!
- 69 Плохая обратная связь.
Плохая доступность для людей с ограниченными физ. возможностями.
- 70 все прекрасно, особенно оповещения в ВК
- 71 Все устраивает
- 72 Придумать методы пояснения зрителям, когда нельзя хлопать. Как минимум, словами пояснять
- 73 Хотелось видеть больше выступлений коллективов из других городов, необязательно Москвы и Санкт-Петербурга. Хочу посмотреть выступление ансамбля Моисеева.
- 74 Всё супер!
- 75 Всё прекрасно
- 76 На концерте 7 мая 2022 года в Малом зале филармонии на балконе очень сильно шумели дети, невозможно было слушать музыку. В такой ситуации хотелось бы, чтобы в филармонии был дежурный телефон, на который можно было бы позвонить и вызвать служащего, который бы принял соответствующие меры. Спасибо.
- 77 Улучшение работы администраторов и продюсеров.
- 78 Обеспечить возможность посещать МКЗ для людей на инвалидных колясках.
- 79 Хожу с бабушкой, ей все нравится!
- 80 Все хорошо
- 81 все замечательно!
- 82 классно
- 83 Все устраивает
- 84 С удовольствием посещаю мероприятия и очень довольна!
- 85 Все хорошт
- 86 Все устраивает
- 87 Нравится.
Всё очень корректно.

- 88 Парковка для инвалидов у филармонии практически всегда занята не инвалидами. Может быть стоит пригласить ГИБДД, чтобы они напомнили правила дорожного движения сотрудникам филармонии?
- 89 Создание приложения
- 90 Пока всё устраивает.
- 91 Не понятно, как могут инвалиды участвовать в программе для инвалидов, нет информации на сайте, а не всегда можно позвонить соответствующему сотруднику чтобы попасть в программу
И ещё момент. Перед новым годом проводили экскурсию обзорную. Я записалась. Но было не понятно, попала в группу или нет. Смс не было куда приходить, ни контактного телефона, в кассе вообще ничего не знали. Это хорошо, что я встретила девушку, которая шла на экскурсию и мы вместе пришли. Я потом организатору высказала мнение это, но по моему оно не было принято к сведению
- 92 Клиентоориентированности побольше работникам охраны
- 93 Дорогие, вы лучшие! КАСО - ❤️
- 94 У вас мне все устраивает
- 95 Большая освещенность в социальных учреждениях
- 96 Все устраивает, спасибо за сервис
- 97 Начинать концерты во время, указанное в программе, а не на 15-20 минут позже, как происходит обычно. И пожалуйста, поменяйте батарейку в часах, которые висят в цоколе, у женского туалета. Они у вас уже полгода показывают 16 40
- 98 Процент скидки на билеты увеличить. 10% скидка не значительная
- 99 Хорошо бы сделать программы для детей от 3-5 лет и для подростков. По типу Казиника.
- 100 Всё удовлетворяет!
- 101 Совершенно некуда поставить автомобиль - парковка совсем небольшая и всегда занята.
- 102 Хорошо было бы организовать встречу колясочников не внутри у входа, а на улице, возле кассы, перед уличным асфальтированным пандусом. Не у всех сильные сопровождающие, не у всех коляски аккумуляторные. Завозить тяжело. Не всегда приезжаешь на социальном такси, которое может поднять наверх. Также вопрос с туалетом для колясочников. Куда ехать, кто поможет? Есть ли условия? Как неговорящему колясочнику, если он приехал один найти туалет? У вас, возможно, проводила тестирование Наталья Каптелинина, или ещё кто то. НО... они тестируют на электроколясках, надо на простых, тогда будет понятнее, на чём акцентировать внимание. Спасибо, что стали заниматься этим вопросом. Как ответить про возраст? Сопровождающей 57, колясочнице 33. Возможно, стоит подкорректировать анкету, чтобы вписывать и сопровождающих?
- 103 В последнее время отказалась приобретать билеты на сайте филармонии. Если приходится сдавать билеты, то это сопряжено с неудобствами. У меня отсутствует принтер, а надо заявление распечатать, подписать, а потом сканировать и отправить с билетом и чеком на почту
- 104 Скидки на билеты для пенсионеров
- 105 Меня всё устраивает. Часто хожу на концерты, все отлично
- 106 Для пенсионеров скидки на билеты
- 107 Всё замечательно! Персонал хорошо подготовлен, очень доброжелательный!
- 108 Выражаю огромную благодарность администрации филармонии и лично администратору БКЗ Светлане за внимание и заботу при работе с инвалидами
- 109 Да всё устраивает, молодцы!
- 110 Всё отлично
- 111 Меня вполне устраивает качество предоставляемых услуг. Предложений пока нет.
- 112 Все устраивает!

- 113 Ещё больше рекламы.
114 все очень доступно
115 Больше эстрады
116 Меня всё абсолютно устраивает! Спасибо всем!!!
117 50% скидка цены билета для инвалидов
118 Всё на высшем уровне!
119 Неудобная парковка
120 Расширить парковку
121 Нет информации где находится камерный зал.
122 Все супер !!!
123 Маленькая парковка
124 Парковка не очень понятная.
125 Сделать более понятную, простую систему возврата билетов с возможностью возврата online
126 Всё хорошо. Полностью удовлетворена деятельностью филармонии.
127 Решить вопрос с проведением концерта Нетребко и вернуть деньги народу)))
128 Меня всё устраивает
129 Льготные билеты для сотрудников и их семей на проводимые мероприятия
130 Все прекрасно! Мы очень довольны, так держать
131 Больше мероприятий для детей и мамочек
132 Снизьте цены на билеты
133 Хочется больше собственных визуальных носителей в городе!
134 Все хорошо, предложения отсутствуют
135 Все супер! Спасибо Филармонии за концерты и интересных артистов
136 Все отлично! спасибо. Ждем Башмета
137 Данное учреждение не доступно для незрячих инвалидов.
138 Почему парковка платная?
139 Все итак прекрасно!
140 Люблю Красноярскую филармонию, всегда чисто, вежливые контролеры и гардеробщики, приятный репертуар. Написала, тк хотела вас похвалить, очень нравится у вас бывать))
141 Все устраивает, все отлично.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 7. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	18
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	7,72

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.
2. Наличие неудовлетворенности доступностью информации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг. Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

1. Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов.
2. Улучшить информирование. Рекомендуется подготавливать печатные программы для концертов. Актуальное информирование можно организовать через Телеграм.
3. Поддерживать порядок во время концертов. Рекомендуется делать объявление об обязательном отключении телефонов после приглашения в зал и соблюдении правил порядка (есть опыт, когда подобную запись делает известная личность театра)
4. Обеспечить работу вентиляции в туалете.
5. Оптимизировать работу парковки.

Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»

Показатель оценки по организации: **85,27**
Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	10
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	4
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	2
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	4

Половозрастные характеристики респондентов
 в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	10	7	17
18-30	11	64	75
31-45	20	86	106
46-55	19	65	84
Старше 55 лет	12	14	26
База по столбцу:	72	236	308

Особенностью порядка оценки ТЗКО является условие, что к **театрально-зрелищным и концертным организациям** не применимы критерии 2, 4 и 5 в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1. Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
3. Доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям: 2, 4 и 5 рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. Показатели по критериям:

2. Открытость и доступность информации об организации культуры – 98,68.
4. Доступность услуг для инвалидов – 71,86.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 8. Рейтинг показателей по критериям оценки.

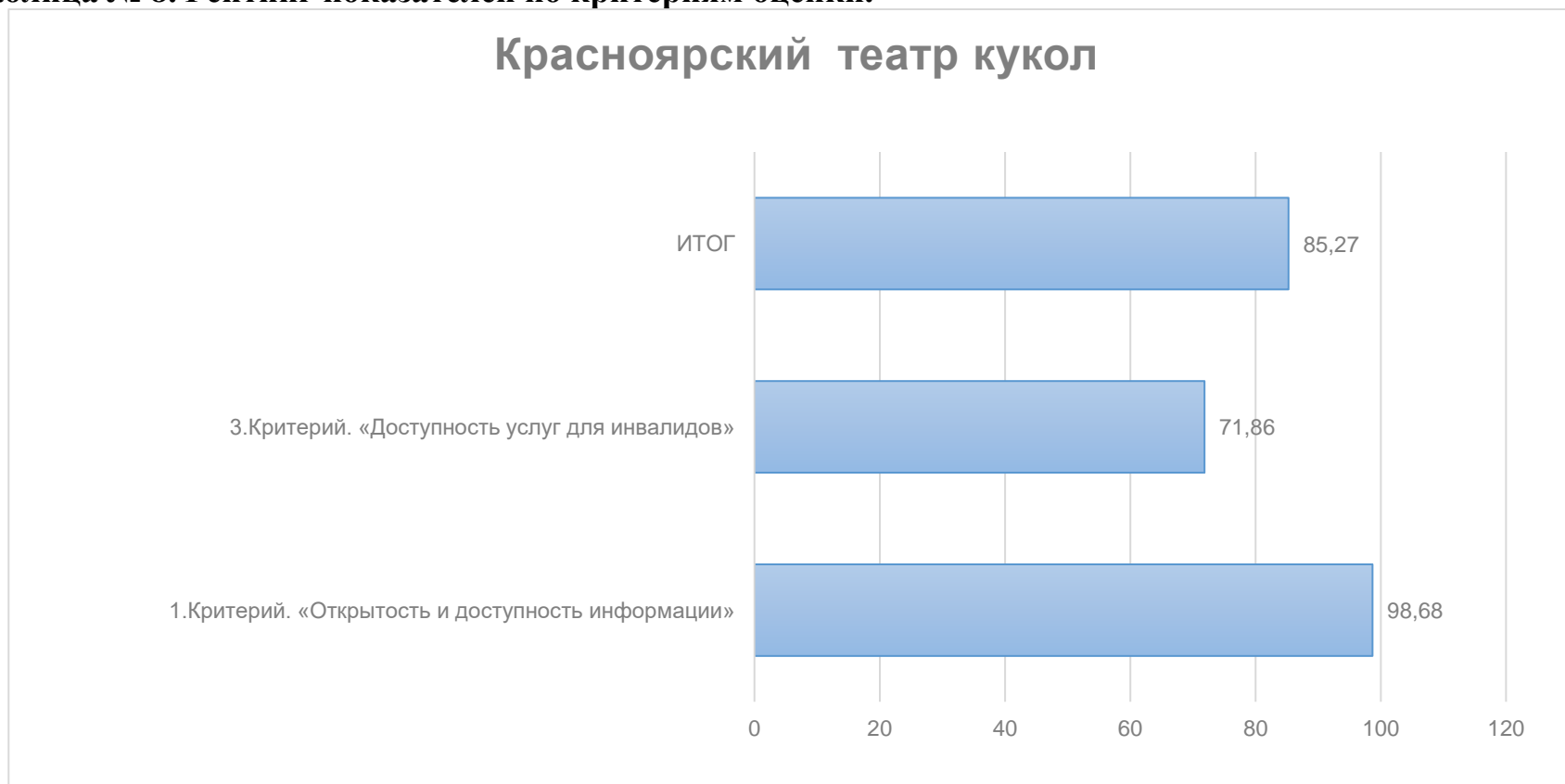
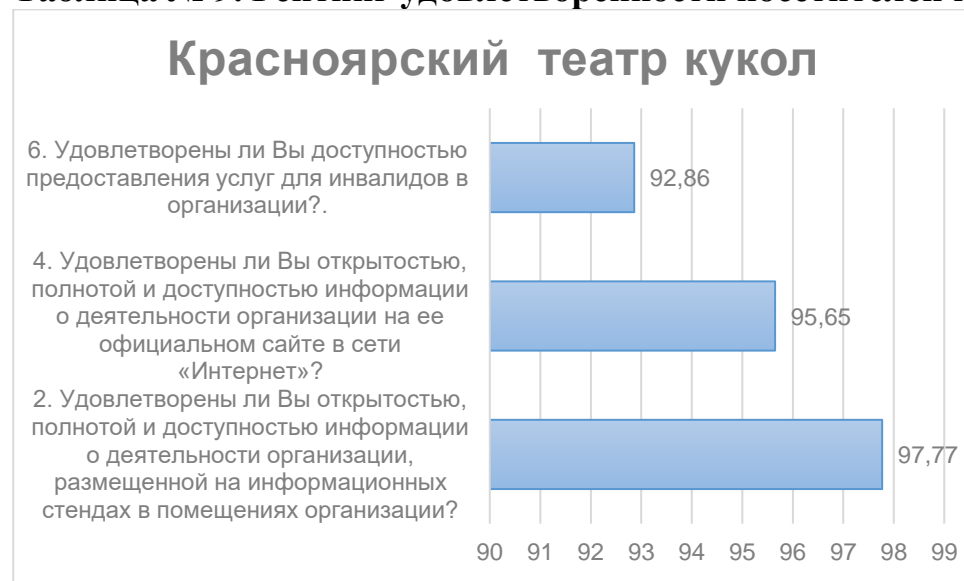


Таблица № 9. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 100) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

- 1 Нужна модернизация сцены и реконструкция здания. Обновление выставки в холле. В творчестве труппы всё отлично, рада, что появились спектакли для взрослых. Но нужно побольше спектаклей 10+
- 2 Прекрасный маленький очень милый театр
- 3 наш любимый театр
- 4 Было душно
- 5 Экономьте бумагу, требования о распечатки электронных билетов, при повсеместной экономии бумажных ресурсов-это кошунство. Продажа электронных билетов и есть путь к экономии. А в театре требуют распечатанную версию
- 6 всё очень хорошо у вас прекрасный театр. детям нравится

- 7 При запуске сайта, хорошо было бы чтоб выходила сразу авиша
- 8 Расширить возможность посещения спектаклей большим количеством людей, Очень сложно приобрести билеты накануне спектакля.
- 9 Все отлично, молодцы, супер.
- 10 мне театр нравится только когда много народу там жарко
- 11 Здравствуйте, очень любим ваш театр, спасибо вам за замечательные спектакли. Порой тяжело найти билеты, потому что их быстро разбирают, но это не так страшно)
Все устраивает
- 13 Благодарю, мне на сегодня всё нравится
- 14 Жарко
- 15 очень душно в зале. установите кондиционер
- 16 Предложений нет
- 17 Всё прекрасно
- 18 очень чистенько, все вежливые. только надо кондиционер в зал
- 19 Очень нужны кондиционеры в зале! К концу спектакля нечем дышать
- 20 Больше мастер-классов для взрослых, по кукловодению например.
- 21 Не хватает парковки
- 22 предложений нет.
- 23 Недавно были с ребенком в вашем театре первый раз на спектакле "Мой дом". Очень понравилось! Все было прекрасно! Спасибо!
- 24 Хотелось бы более комфортабельную малую сцену. На нынешней душно и тесно. Спасибо
- 25 расширьтесь
- 26 все устраивает.
- 27 МОЖЕТ, ДАТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ ПЕРЕД СПЕКТАКЛЯМИ (ДЕТСКИМИ) ДЕТКАМ "ОБЩАТЬСЯ" С КУКЛАМИ. Т.е. кукла "выходит" к юным зрителям и с ней можно поздороваться, пожать ручку или лапку, узнать как она изготовлена, из какой сказки и т.д.
- 28 Больше взрослых спектаклей!
- 29 не интересно. взрослых спектаклей почти нет
- 30 больше спектаклей для взрослых
- 31 Прекрасный театр! Каждое посещение - праздник. Из предложений, может быть все таки расширить площади, чтобы была возможность где-то поиграть или просто посидеть с детьми перед спектаклем. Хотелось бы, чтобы работало детское кафе
- 32 Все хорошо, но нужны взрослые спектакли. Я уже все пересмотрела
- 33 Очень душно в залах, особенно в малом
- 34 адаптировать сайт под мобильную версию
- 35 Больше промо) Так как о грядущем фестивале, например, только что случайно узнала от знакомых..
- 36 Пересмотрели все взрослые спектакли. Их очень мало, всего 6. Надо больше!
- 37 Очень мало взрослых спектаклей и спектаклей по классическим произведениям
- 38 Вся наша семья очень любит ваш театр. Хотелось бы больше спектаклей для взрослых
- 39 Уж очень у вас "компактный" театр. Прямо неудобно взрослым в нем находиться. В туалете легко шишку набить и мест сидячих в фойе мало
- 40 Все отлично!
- 41 Расширьте площади, вешайте кандёры

- 42 Открыла информацию, через телефон. По ощущениям, что сайт с компа будет только хорошо работать. С телефона не тот формат открывается. Нет инфы вк про расписание, хотели сегодня сходить в театр. А на что не знаем, будем звонить по тел.а это не удобно не мобильно
- 43 Хотелось чтобы чаще ставили спектакли для взрослых
- 44 Анонс по проводному краевому Радиоточка
- 45 Так держать - наш любимый театр!
- 46 Пора переехать в новое здание. Очень мало места!
- 47 Туалет всегда опрятный, но очень неудобный. В зале нужно установить кондиционер, а в малом зале он просто необходим! И вообще хотелось бы, чтобы театр переехал в более просторное помещение
- 48 Очень душно на малой сцене, зрителям, особенно маленьким детям некомфортно. Видела, что и актерам нелегко работать в таких условиях. Будем очень рады, если любимый театр решит эту проблему!
- 49 Очень жарко в малом зале
- 50 Мало билетов
- 51 Обустроить фойе! Добавить больше сидячих мест для ожидания спектакля и внешне осовременить
- 52 Лучшие сотрудники и актеры!
- 53 Хотелось бы увидеть в репертуаре театра классические произведения, такие как "Мцыри", "Мастер и Маргарита", "Ромео и Джульетта"...
- 54 нет удобной парковки, но это не ваша проблема. это проблема всего города
- 55 Желаю вам переехать в новое здание!!!
- 56 Спасибо вам за спектакли с тифлокомментированием! Мы с сыном в восторге! Желаю только развивать этот проект, пусть будет больше постановок для ребятшек с нарушением зрения, да и для взрослых тоже. Благодарим!!
- 57 Спасибо за Затворника
- 58 Огромное спасибо за спектакли для слепых
- 59 Сегодня веду ребёнка на спектакль. Спасибо!
- 60 Добавить раздел "Избранное" в личном профиле на сайте театра. Для удобства поиска и выбора спектаклей.
- 61 ваш театр люблю, поэтому все нравится
- 62 Спасибо за вашу работу
- 63 Вроде всё хорошо
- 64 Всё прекрасно, театр имеет в своем репертуаре спектакли с тифлокомментариями.
- 65 Благодарю, Во время моих посещений спектаклей все было прекрасно!
- 66 Знакомьтесь с опытом ваших коллег в других городах России и мира
- 67 Полостью удовлетворён.
- 68 Спасибо, всё хорошо
- 69 Спасибо! Все отлично!
- 70 Неудобные туалеты и нет кондиционеров в зале
- 71 Все устраивает
- 72 Ставьте мастер-классы в продажу билетов. не удобно искать группу а постетить хочится
- 73 Мне всё устраивает
- 74 Расширьте гастрольный график
- 75 Всё очень нравится
- 76 Чаще бывайте в домах инвалидов. Вас там ждут

- 77 В зале к концу спектакля становится душно
- 78 Отличный театр, любим всей семьей!
- 79 Все отлично!
- 80 Предложений нет
- 81 Очень маленький зал и в нем к концу спектакля душно
- 82 Пандус для инвалидов колясочников при входе
- 83 Все отлично!
- 84 Больше взрослых спектаклей и пора расширяться!
- 85 очень неудобные туалеты
- 86 . Это прекрасный театр. Мы очень вас любим!
- 87 Куклы в фойе, которые малыши могли бы потрогать.
- 88 Очень нравится ваш театр
- 89 Не знаю
- 90 На тумбах бледноватые афиши, нужно, чтобы были поярче и покрасочнее
- 91 Все отлично!
- 92 Спектакль колобок хочет оебнок
- 93 Все отлично!
- 94 Побольше новых спектаклей для совсем малышей 1+.
- 95 Все отлично! Спасибо коллективу театра кукол!
- 96 Сделать накладки для туалетов, которыми невозможно пользоваться ребенку или инвалиду. Дыркой в полу сложно пользоваться даже взрослому.
- 97 все хорошо, прекрасная маркиза
- 98 Режиссёра!!!
- 99 Нужно больше взрослых спектаклей
- 100 Все устраивает

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 10. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	7,14
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	4,35

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности доступностью услуг для инвалидов в организации (отсутствие пандусов).
2. Неудовлетворенность доступностью информации на сайте организации.
3. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации.

К достоинству коллектива театра нужно отнести использование тифлокомментариев в спектаклях, вызывающее положительные отзывы. К сожалению, формы оценок не предусматривают этот показатель.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг. Рекомендуются также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

1. Рассмотреть возможность монтажа оборудования для доступа инвалидов-колясочников.
2. Совершенствовать информирование о мероприятиях
3. Добавить мобильную версию сайта
4. Установить систему кондиционирования в помещениях.
5. Рассмотреть возможность модернизации сцены, модернизации туалетов и реконструкции здания.
6. Перейти на контроль электронных билетов, сохраненных в смартфонах, возможно по QR-коду.

Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»

Показатель оценки по организации: **88,50**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	10
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	4
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	4
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	3

**Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах**

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	10	14	24
18-30	27	78	105
31-45	31	138	169
46-55	11	60	71
Старше 55 лет	9	29	38
База по столбцу:	88	319	407

Особенностью порядка оценки ТЗКО является условие, что к **театрально-зрелищным и концертным организациям** не применимы критерии 2, 4 и 5 в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1. Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
3. Доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям: 2, 4 и 5 рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. Показатели по критериям:

3. Открытость и доступность информации об организации культуры – 98,68.
5. Доступность услуг для инвалидов – 71,86.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 11. Рейтинг показателей по критериям оценки.

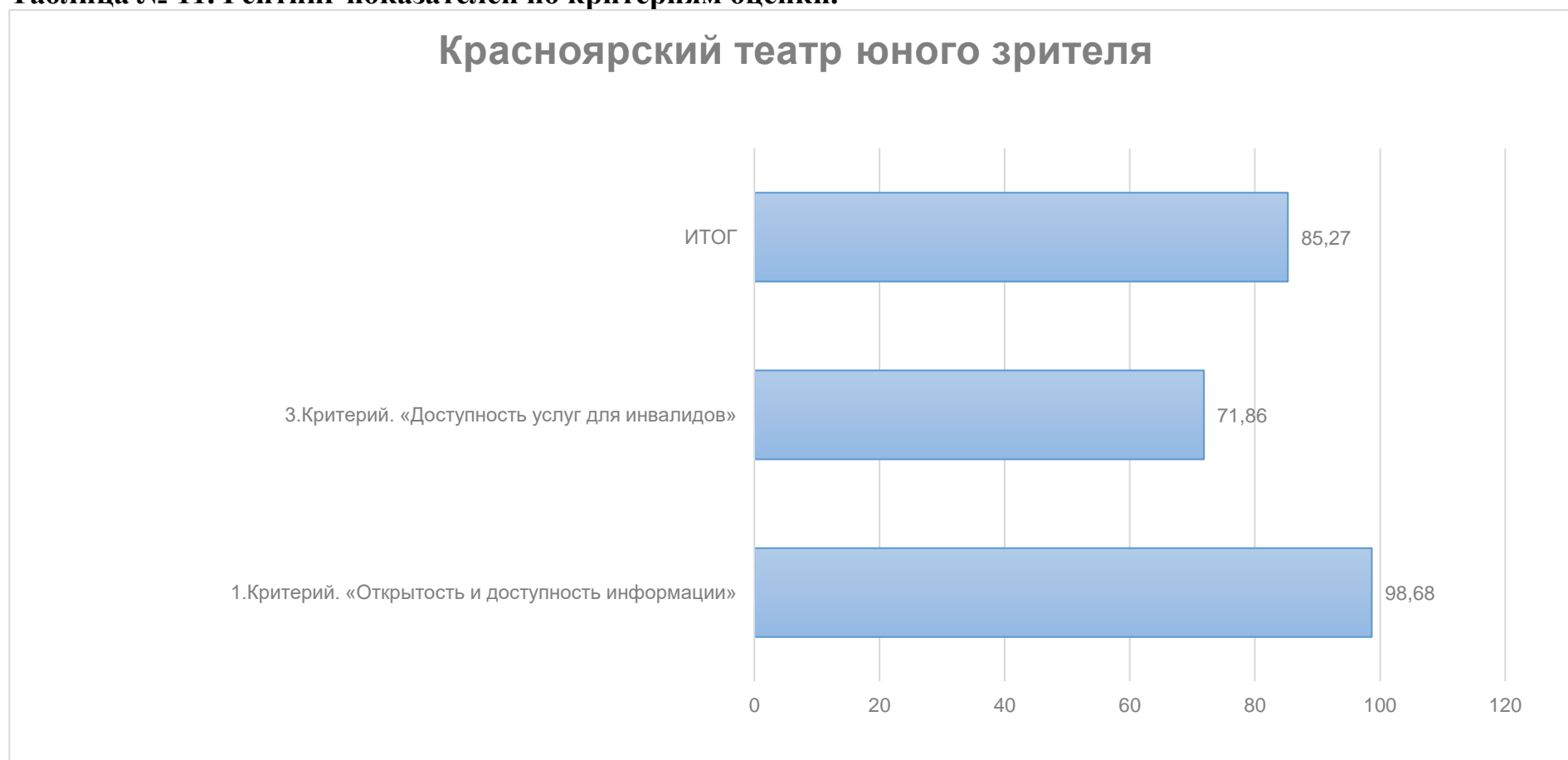
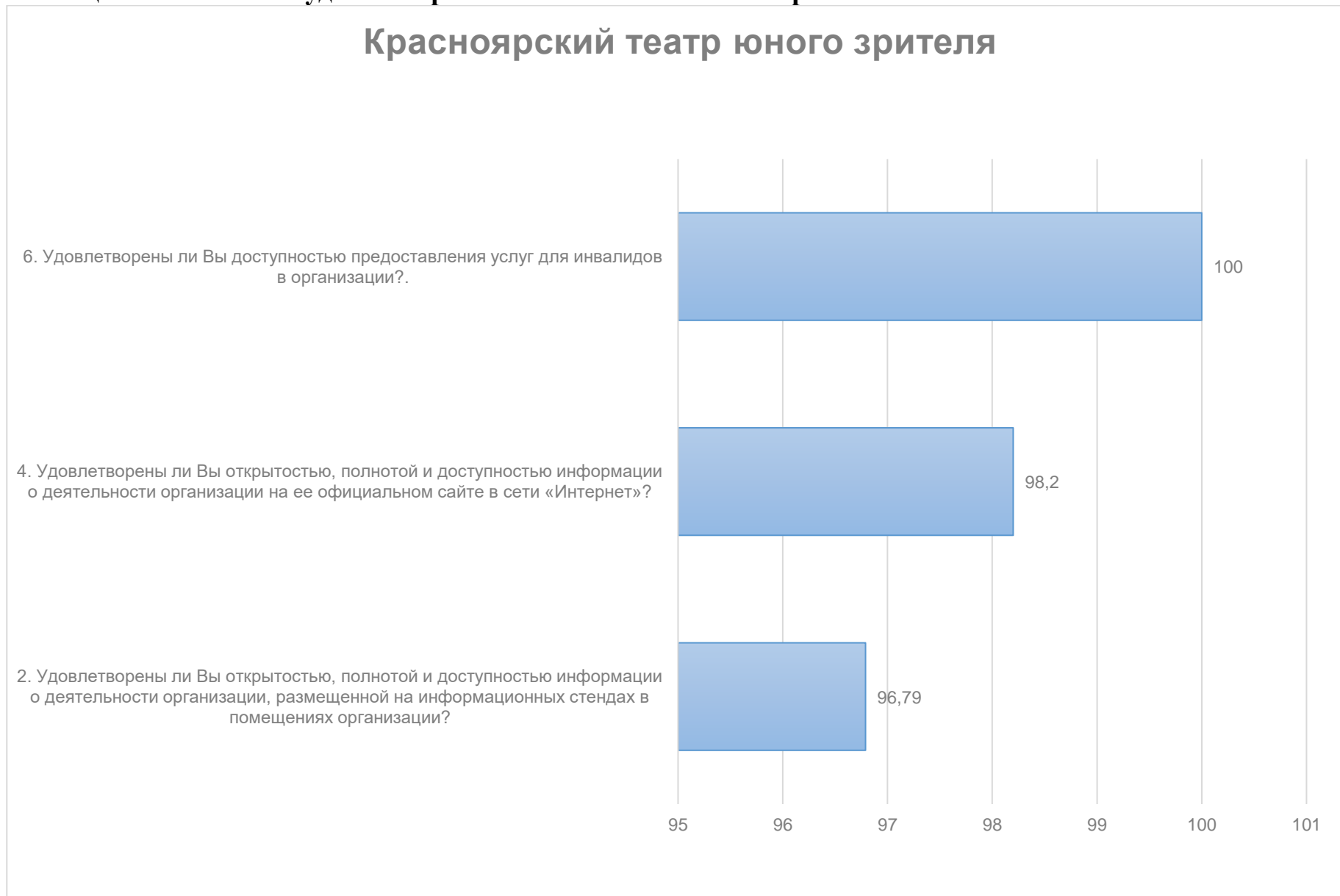


Таблица № 12. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 144) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

- 1 Администраторы всегда помогают с коляской, ходим всегда с удовольствием!
- 2 Коньячек продавали бы в буфете
Было бы здорово
- 3 ТЮЗ крутой! Люблю "Алису", "Снежную Королеву". Ходили с классом
- 4 **уделить внимание рекламе**
- 5 **Поменять туалеты, вентиляция**
- 6 **Туалет, Вентиляция**
- 7 **Туалеты требуют ремонта. Все остальное на высоком уровне! Коллектив, оказание услуг отличные!**
- 8 **Считаю, что туалеты требуют ремонта.**
- 9 Все прекрасно
- 10 **Добавьте ещё один буфет, на антракте километровые очереди**
- 11 никаких. все отлично
- 12 все окей
- 13 Все супер
- 14 Отличный театр!
- 15 Скорее доделывайте ремонт!! Скучаем по «Катапульте»!
- 16 Все отлично!
- 17 Все круто в Тюзэ
- 18 Все просто замечательно
- 19 Почему-то очень мало комедий, хотелось бы иногда после рабочего дня отдохнуть и посмеяться!
- 20 Почему бы не показывать спектакли с малой сцены в других залах, пока на малой ремонт. Ведь они хорошие.
- 21 **Все хорошо в постановках, но театр ужасно выглядит, потеки на стенах и краска облезает.**
- 22 Не хватает мороженого в буфете! И перегородили много места, не подъехать, ни подойти. Хорошо, что это временно.
- 23 **Меня все устроило. Вот еще бы ремонт в женском туалете. Но вроде бы он и так будет.**
- 24 Спасибо за спектакли с тифлокомментированием! Очень понравилось ребенку!
- 25 Очень хорошие актеры! Всегда интересные спектакли!
- 26 Страница в Инстаграмм
- 27 ТЮЗ - лучший театр города! Большое вам спасибо за спектакли.

- 28 Отличные спектакли, люблю этот театр, хорошо что ремонт - может улучшится вентиляция в зале
- 29 ТЮЗ классный, всё круто
- 30 Все хорошо
- 31 Берите интервью у зрителей, нам есть что рассказать
- 32 Проводите спектакли чаще!
- 33 Самый лучший театр и для взрослых, и для детей! Только сэндвичи сделайте не по цене аэропорта!
- 34 Все огонь
- 35 Ремонт в туалете
- 36 Сделать более доступными цены в буфете
- 37 Все понравилось
- 38 Скидки при одновременной покупке билетов на несколько спектаклей
- 39 Самый любимый театр г. Красноярск, спасибо , Вы большие молодцы!
- 40 детских спектаклей почти нет! для детей 9-11 лет нет ничего. либо 6+ для малышей либо на 12+не пустят
- 41 Снизить цены
- 42 Всё прекрасно!
- 43 Больше спектаклей для детей 4-6ль
- 44 Душно в зале, отвратительные туалеты
- 45 Разнообразить меню буфета
- 46 Всё хорошо, спасибо вам огромное!
- 47 Огромная благодарность руководству и творческому составу любимого театра! Всегда рады бывать в ваших стенах.
- 48 Заменить кресла на более удобные
- 49 Самые красивые спектакли!
- 50 Сделайте ремонт в туалетах, пожалуйста! Лучший театр, но самые бедовые туалеты!
- 51 Каждое посещение театра становится праздником с долгим ощущением "послевкусия")))))))!!!!
- 52 Удачи!
- 53 Все супер, жгите ещё!!!
- 54 Хотелось бы больше информации о артистах, работе цехов, подготовке к спектаклю
- 55 Побольше финансирования в здание.
- 56 Всё хорошо, меня всё устраивает.
- 57 Меня все устраивает, прекрасный театр!
- 58 У ТЮЗа всё прекрасно!
- 59 В буфете побольше ассортимент и алкоголь.
- 60 Я сейчас живу в Москве. Когда приезжаю побыть с семьей, обязательно сразу берем билеты в ТЮЗ. Каждый раз потрясающие эмоции и бесконечная любовь. Спасибо вам большое за все, что вы делаете. В вашем видении хочется посмотреть самые разные спектакли — здорово, что у вас так много премьер. Спасибо вам большое!
- 61 Все замечательно!
- 62 Смените кассового оператора: однажды купила билеты и изменились планы, решила вернуть билеты. Это оказалось семь кругов ада! В Музкомедии вернула без проблем Вами де намучалась
- 63 Все устраивает

- 64 Спасибо за интересные и инновационные спектакли.
Из замечаний - хотелось бы чуть более удобные посадочные места в малом зале. Тяжело сидеть долгое время
- 65 Все отлично.
- 66 Все отлично!!
- 67 Команда театра, артисты, спектакли, оборудование сцены прекрасны! Оформление холла также притягивает внимание.

Возможно, требует модернизации сам зрительный зал (кресла и их расположение относительно сцены, проходы). Например, когда находишься в партере, очень сложно охватить всю сцену взглядом и оценить визуальные эффекты (слишком близко к сцене расположены кресла). И в целом сам зрительный зал уже как будто не соответствует масштабности и красоте спектаклей!
- 68 Лучше ТюЗа быть не может! Ремонт уже делается, так что всё на
- 69 Снизить стоимость билетов. Уж очень дорогие. Почти нет акций, скидок, розыгрышей в отличие от других театров.
- 70 Предложить нечего! Красноярский ТюЗ выше всяких похвал!
- 71 Не отпускайте никуда Феодори и Ахмедова!
- 72 Нужен буфет!!
- 73 Все очень хорошо!
- 74 Туалеты и буфет ооочень нуждаются в основательном обновлении
- 75 Благодарю за внимание и радушный прием) Уютно, комфортно, доступно.) А самое главное - потрясающая игра актёров!) Огромное спасибо за Ваш талант, за Вашу игру, за те ДУХОВНЫЕ сокровища, зерна, которые Вы щедро секте ДУШАХ Ваших зрителей, независимо от возраста) Низкий Вам поклон)
- 76 Хотелось бы скидки для пенсионеров
- 77 Отличный театр, люблю всем сердцем, место где отдыхает душа
- 78 Разнообразить и улучшить меню кафе.
- 79 Все отлично. Продолжайте быть собой-это лучший вариант
- 80 Замечаний нет, прекрасный персонал и служители театра. Обожаю посещение храма души. Красноярский ТюЗ навсегда занял моё сердечко
- 81 Замечательный театр! Настоящая отдушина для всей нашей семьи. Просто хочется поделаться, чтобы вы не переставали заниматься Искусством.
А ещё, хотим продолжении «Хроники Нарнии».
Были бы рады мерчу, посвящённому постановкам и самому театру.
Букхолл тоже отличная идея. Всегда дети разоряют меня на Книги.
А ещё, очень просят добавить мороженое в меню кафе.
Спасибо, что Вы есть!
- 82 Не знаю, куда уже лучше, раз все и ик отлично
- 83 Оперативно и внимательно отвечать на вопросы зрителей в группе в социальных сетях, либо сделать раздел вопросов на сайте и тоже отвечать на них вовремя. (Сейчас вопросы по большей степени игнорируются, не замечаются, перестают быть актуальными или, в лучшем случае, на них отвечают другие зрители). Новости на сайте очень неторопливые, Анонсы появляются очень незадолго до премьеры, раздел с проектами заполняется, когда этот проект практически подошел к концу. Списки занятых в спектакле артистов и фото часто неактуальные. Да и афиша тоже составляется не особенно оперативно. Там, где другие театры уже расписали спектакли на полсезона и успешно их продают, ТюЗ не торопится, и нормальная для театра ситуация - выставлять афишу на следующий месяц за 2-3 недели. Хотелось бы более подвижного взаимодействия.

- 84 Красноярский ТЮЗ единственная культурная организация, в которую хочется возвращаться снова и снова. Актёрский состав, режиссёры и все остальные важные люди в театре действительно дарят многим незабываемые эмоции. В моём случае, ТЮЗ - то волшебное место, куда я вернусь хоть через 10 лет и всё также с восхищением буду наблюдать за спектаклями. В моём случае, ТЮЗ - единственное место, подарившее мне в жизни больше радости и счастья. Я безумно благодарна всем людям, трудящимся на благо остальных! Думаю, если что-то изменять в организации, то это будет уже другое место, не то, где мы все привыкли находиться.
- 85 алкоголь в баре
- 86 Их нет. ТЮЗ лучший
- 87 Артистам перестать халтурить, а режиссёрам - ремесленничать. К остальному персоналу претензий нет.
- 88 Провести работу с капельдинерами. Не улыбаются и встречают как на режимном предприятии.
- 89 Было бы удобнее, если размещали бы в группах или афишах, какой состав актёров работает в определённые даты
- 90 организовать вход по электронным билетам, без распечатки бумажных + душновато в зале (хотя я мерзлявый человек)
- 91 Нет возможности поймать момент, когда будут билеты на нужные места. Они либо появляются уже без нужных мест, либо нет, как в других театрах возможности отловить момент, в других театрах я по сообщениям в соц.сетях, или периодически просматривая, попадаю на момент когда выложены билеты и они все есть. В Тюзэ этого нет, можно успеть взять Морозко, но на Алису вообще нормальные места не достать.
- 92 Я очень люблю ТЮЗ и всегда рада походу в этот театр. Все спектакли чудесны, актёры великолепны! Лучший театр!
- 93 Поменять внутренний интерьер - гоголевская тематика
- 94 Женская туалетная комната требует ремонта - плохая вытяжка, низкие двери, плохие замки
- 95 Больше детских спектаклей, уличных мероприятий, летние занятия и концертов на бульваре Маяковского
- 96 Меня все устраивает!
- 97 Хожу с внучками. Восхищаюсь постановками театра! Работать в таком темпе весь спектакль надо иметь не только талант, но и превосходную физическую форму! Успехов коллективу!
- 98 Все отлично, меня все устраивает.
- 99 Скидки на билеты для пенсионеров
- 100 Доброго времени суток! Меня всё устраивает в Театре Юного Зрителя. Всегда приятно приходить туда. Там столько интересных мест. Ждём новых спектаклей.
- 101 Больше распространителей билетов
- 102 Все отлично! Но что со стоимостью билетов на Анну Каренину?
- 103 Здравствуйте! Недавно мой ребёнок чуть не выкинул фантик в ведро, где была какая-то проекция, и там уже был мусор, то есть люди не видят, что это декорация, поставьте пожалуйста больше вёдер именно для мусора
В книжном магазине можно добавить побольше литературы для взрослых людей, не только по спектаклям
И в антракте нам совсем негде было посидеть в кафе, там очень мало мебели
А в остальном вы самый лучший театр! Особенно в том, что ведёте этот опрос, интересуетесь мнением зрителя!
- 104 Постановки прекрасные!
Но очень дорогой буфет, по сравнению с остальными театрами
- 105 сделайте нормальный пандус
- 106 В репертуаре хотелось бы видеть несколько классических спектаклей, сейчас, на мой взгляд, очень актуален Островский (например "На всякого мудреца довольно простоты")
- 107 Хотелось бы больше спектаклей для детей, сказочных и красочных.

- 108 В ТЮЗе все очень хорошо настроено - встречают, помогают. Заботятся - это видно. Спасибо ТЮЗу, такого отношения как здесь - нет нигде в других театрах.
- 109 Иногда, во второй половине зала очень душно, и со стороны балкона доносится табачный дым. Может систему кондиционирования улучшить?!))
- 110 реконструировать и расширить (в плане кол-ва мест) туалет
- 111 Всё здорово. Всей семьёй любим ТЮЗ!!!
- 112 Предложение по организации в районе кассы ящика или урны, в которую зрители могли бы в различные праздники опускать свои поздравления (записки, открытки, письма и т.д.) для любимых актеров. Хотелось бы еще, чтобы в официальной группе театра во ВКонтакте публиковались поздравительные посты в честь Дня рождения актеров театра. Сейчас такие посты есть, но они касаются только режиссеров и директора театра. Зрителям было бы приятно иметь дополнительную возможность поздравить и любимых актеров хотя бы в таком формате.
- 113 Вы прекрасны!
Из пожеланий лишь - улучшить комфортность кресел в залах.
- 114 Душно в зале
- 115 Все отлично, обожаю ваш театр!
- 116 Очень нравится ТЮЗ. Сходишь на спектакль, как в Москву съездишь! Выше уровнем чем все остальные!
- 117 В ТЮЗе всегда самые отзывчивые администраторы! Ни одна просьба не остается без внимания. Оставила беретку после спектакля, написала только через три дня - оказывается нашли, подписали дату и спектакль и аккуратно в пакете хранили! Очень трогает такое отношение! Хочу пожелать всем такого
- 118 Прекрасный театр и удивительные постановки. Мне очень здесь нравится.
- 119 Все замечательно! Вы самые лучшие! Вы помогаете жить и дарите радость и веру в будущее!
- 120 Все отлично! Очень люблю Красноярский ТЮЗ!
- 121 Самый любимый театр!
- 122 Тюз - лучшие!
- 123 Слишком душно в зале во время представления. Сделайте пожалуйста вентиляцию /кондиционер
- 124 Вы классные!!! Я Вас люблю, Все у Вас супер!
- 125 Было бы неплохо сделать упорные более приятные взгляду, а то вокруг красота и спектакли оставляют прекрасные впечатления, а туалеты как на вокзале (простите). В остальном всё прекрасно.
- 126 Предложение по организации в районе кассы ящика или урны, в которую зрители могли бы в различные праздники опускать свои поздравления (записки, открытки, письма и т.д.) для любимых актеров. Хотелось бы еще, чтобы в официальной группе театра во ВКонтакте публиковались поздравительные посты в честь Дня рождения актеров театра. Сейчас такие посты есть, но они касаются только режиссеров и директора театра. Зрителям было бы приятно иметь дополнительную возможность поздравить и любимых актеров хотя бы в таком формате.
- 127 Было бы очень здорово, если была бы возможность, что бы в буфете продавали шампанское, хотя бы вовремя взрослых спектаклей.
- 128 Мне всё очень нравится в этой организации
- 129 Прекрасный театр, замечательные спектакли, жаль, что билеты сметают за секунду, но это только подтверждает ваш уровень) Красноярский ТЮЗ, вы лучшие!))
- 130 ТЮЗ- мой самый любимый театр
- 131 Абсолютно всем довольна
- 132 Уважительное отношение администраторов зала, хотелось бы улучшить. А так все очень здорово. Спасибо вам!

- 133 Всё хорошо.
- 134 Хочется больше разнообразия в репертуаре. Мало спектаклей. Необходим капитальный ремонт здания и дополнительное финансирование на техническое переоснащение.
- 135 Театр прекрасный, все очень нравится!
- 136 Оповещать о переносе спектакля по любым причинам (болезни артистов и т д) не объявлением на дверях театра, а сообщением на электронную почту / оповещением в телеграм канале и т.д.
- 137 Удовлетворена оказанием услуг в вашем театре!
- 138 Все супер
- 139 Составить схему расположения всех сцен, указать что малая сцена на ремонте и проход к другой малой сцене. Улучшить туалеты
- 140 Атмосфера в театре чудесная, очень доброжелательная(многим театрам у вас поучиться бы). Даже прощаться, выходя из театра, приятно-как от друзей уходишь.
Единственно, что хотелось бы изменить: иногда в антракте хочется выпить чашку чая или кофе, но это практически невозможно из-за огромной и медленно текущей очереди в буфет. А вообще вы лучшие!
- 141 Никаких, театр лучший
- 142 От дверей и до сцены всё максимально комфортно и уютно! Доброжелательный персонал всегда находит выход из самых сложных ситуаций!!!
- 143 Отремонтировать туалет, поставить современную сантехнику и нормальные унитазы.
- 144 Все и так хорошо

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 13. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	3,21
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	1,8

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.
2. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг. Рекомендуются также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

1. **Улучшить формы информирования. Оперативно отвечать на вопросы зрителей в группе в социальных сетях, на сайте. Своевременно размещать анонсы спектаклей и проектов. Обязательно оповещать о переносе, отмене спектаклей на сайте и в соцсетях.**
2. **Сделать ремонт туалетов.**
3. **Улучшить систему кондиционирования.**
4. **Перейти на контроль электронных билетов, сохраненных в смартфонах, возможно по QR-коду.**
5. **Рассмотреть необходимость модернизации пандуса.**

Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского

Показатель оценки по организации: **82,2**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	10
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	4
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	4
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	3	7	10
18-30	17	33	50
31-45	34	96	130
46-55	24	77	101
Старше 55 лет	6	45	51
База по столбцу:	84	258	342

Особенностью порядка оценки ТЗКО является условие, что к **театрально-зрелищным и концертным организациям** не применимы критерии 2, 4 и 5 в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1. Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
3. Доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям: 2, 4 и 5 рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. Показатели по критериям:

4. Открытость и доступность информации об организации культуры – 96,24.
6. Доступность услуг для инвалидов – 68,16.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 14. Рейтинг показателей по критериям оценки по результатам ответов респондентов.

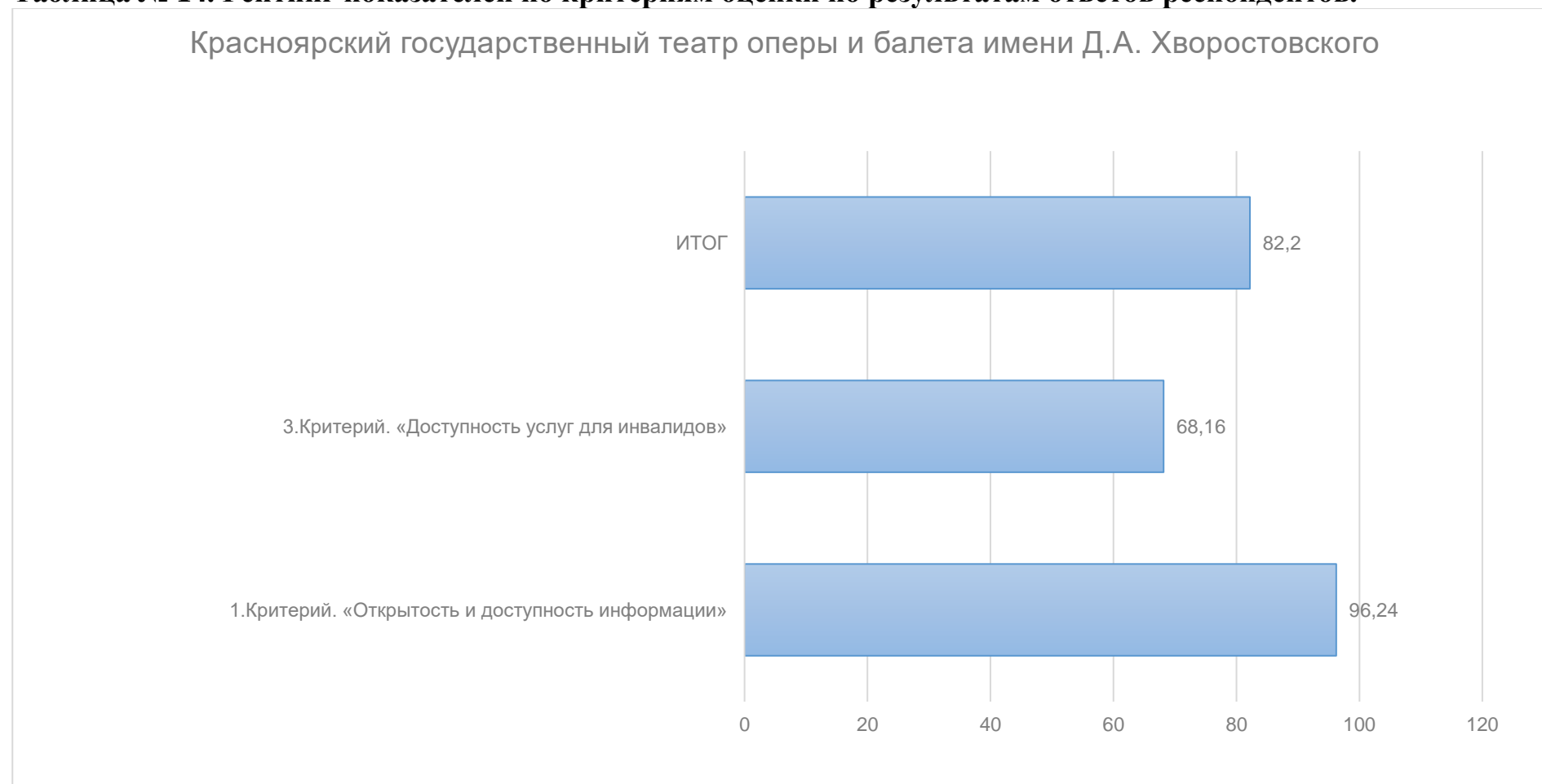
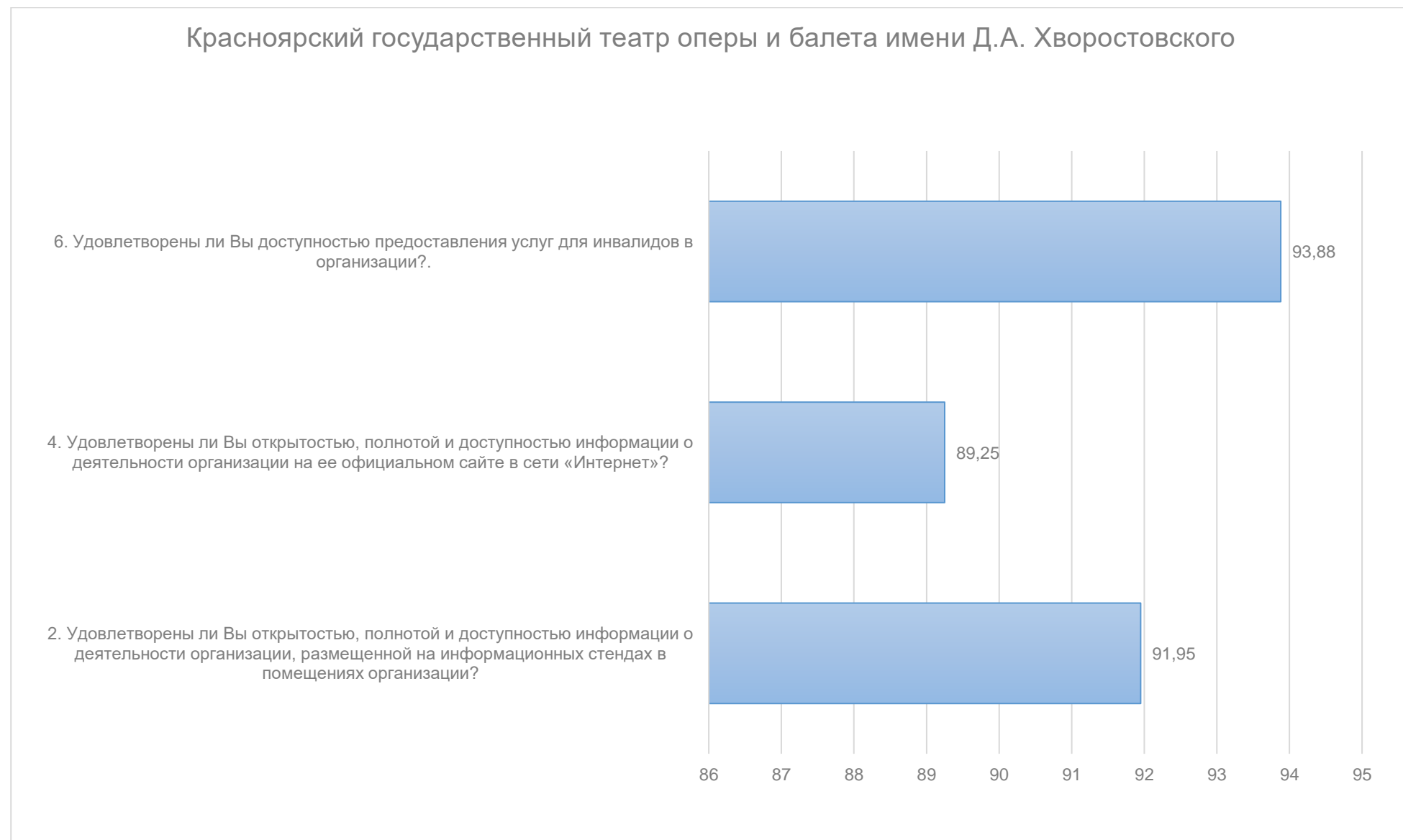


Таблица № 15. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 93) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

Вопрос 14. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

- 1 Видел, что запланирован ремонт театра и площади. Хочется видеть перед театром фонтаны и зелень. А в театре надеюсь увеличат сцену и зрительный зал, расстояние между креслами. Желаю успехов!
- 2 Театр устарел и требует реновации, как в оснащении и ремонте, так же в подходе к зрителю и работе персонала. Пора меняться и становится лучше!
- 3 Душно летом. улучшить вентиляцию
- 4 Зал театра не оборудован кондиционерами. Просто душегубка в летний жаркий вечер. Также крайне неудобные близко стоящие кресла.
- 5 Зал театра не оборудован кондиционерами. Просто душегубка в летний жаркий вечер. Также крайне неудобные близко стоящие кресла.
- 6 Аншлаги не редкость, надо расширить зал, увеличить расстояние между креслами. Комфорта мало когда колени упираются. Неудобно, что номера кресел сзади, на спинке.
Необходимо увеличить сцену. Мала для такого солидного театра.
- 7 Подпортило вечер отношение дам из гардероба, вещи чуть ли не кинули в руки. Не то чтобы мы ожидали сверх вежливости, но и того, что пальто буквально швырнут по стойке для нас тоже было удивлением. В целом, впечатление хорошее, атмосфера располагающая, народу много, видно, что люди приходят за вдохновением.
- 8 тесно сидеть
- 9 Сцена конечно уже старенькая)Но актеры театра затмили сцену)Все было музыкально,красочно)Придем снова на другой спектакль.
- 10 Жутко не удобно сидеть. Вот прям очень. Во мне 160 см роста, но я едва не упиралась коленками впереди стоящее сиденье. Как там сидят высокие люди - остаётся загадкой. Также сидения очень узкие, опять же, при моей комплекции, казалось бы, должно быть комфортно, но нет.
- 11 Сделайте ремонт в здании
- 12 Очень душно в зале театра оперы и балета. Не нашла на сайте информацию о том, кто солирует в предстоящем спектакле.
- 13 Больше ярких премьер.
- 14 Невозможно вернуть билет, купленный онлайн!
- 15 Провести профессиональную корректировку текстов о мероприятиях для устранения огромного количества языковых ошибок
- 16 Вазы с водой под цветы зрителей.
- 17 Маркетинг плохо работает
- 18 Меня устраивает, как театр оказывает услуги)
- 19 Сделайте ремонт в театре
- 20 Хотелось бы видеть профессионалов в пресс-службе театра. В настоящее время пресс-секретари Орлова и Мария Устюгова создают негативное впечатление о себе и о театре в целом

- 21 непрофессиональная работа пресс-службы театра - ненадлежащее освещение спектаклей, грубейшие ошибки при указании балета и композитора (например, в анонсе будущего балета указано, что будет "Раймонда" Левенскольда), представители пресс-службы в ленте театра используют вульгаризмы и сленг (вау! кайфово!), при указании на недостатки работы молчаливо поощряют оскорбительные комментарии в адрес критикующих зрителей (на моё замечание о том, что балет "Монтеки и Капулетти" это не 12+, а 18+ меня стали называть хейтером, пригрозили найти по айпи-адресу). Пресс-секретарь на это никак не отреагировала, зато обратила моё внимание, что меня забанят за нарушение правил группы, которое было размещено в ленте два дня назад.
- 22 Буфет очень дорогой. Пенсионерам недоступен.
- 23 Указывать состав исполнителей хотя бы за 3 дня
- 24 Театр нуждается в ремонте
- 25 Нет
- 26 нет
- 27 Не совсем удобные проходы между рядами. Тесновато и тяжело сидеть длительное время при спектаклях!
- 28 Установить пуф, мини диван, можно без спинки, для кратковременного отдыха в зоне кассы, администратора, то есть в зоне ДО показа билета проверяющим. Это нужно чтобы присесть пока ждёшь свою компанию, положить цветы и так далее.
- 29 Всё устраивает.
- 30 Хотелось бы сделать детскую-игровую комнату.
- 31 Спасибо, все хорошо!
- 32 1. Предоставить возможность оставлять обратную связь, после спектаклей
Например в социальных сетях (ВКонтакте), чтобы была возможность поблагодарить артистов
2. Разнообразить репертуар, точнее хотя бы пользоваться наработанным репертуаром, за год очень мало постановок идёт, и оперы и балета.
Разнообразить составы (2-3) чтобы могли петь и более опытные исполнители и более молодые.
- 33 Все отлично! Успехов и развития! Спасибо)
- 34 Уберите рамки на входе. Недозволенные предметы и так можно легко пронести в сумке, которую ставишь с наружной стенки рамки на столик. Получается, пустая назойливая формальность.
- 35 Почему в буфете исчезла из ассортимента водка? Это наш национальный напиток наравне с русской оперой. И русская опера и водка должны быть!
- 36 Я хочу предложить заменить бумажные программки на электронные табло. Конечно это затратнее по деньгам, но эффективнее и современнее. Можно также узнать все про спектакль и актеров по кюар-коду. Этот вариант экономнее табло, но такой же современный. Не у всех молодых людей сейчас есть с собой наличные, но зато всегда с собой гаджеты. И программку купить они могут не всегда, да и куда потом эту бумажку? А вот поднес смартфон к кюар-коду, считал и сиди изучай все о спектакле! Удобно!
- 37 хотелось бы видеть профессионалов на должности пресс-секретарей. Те лица, которые были там до недавнего времени, и которые находятся сейчас, выполняют свои обязанности ненадлежащим образом - допускают ошибки в указании возрастных цензов спектаклей, в репертуаре, непрофессиональны в общении.
- 38 Добавить смс рассылку или настроить уведомления в вк группе о старте продаж билетов на премьеры
- 39 Всегда приятная атмосфера в театре, спасибо Вам
- 40 Всё отлично!
- 41 Лучший контроль за продуктами в буфете
- 42 Меня всё устраивает.

- 43 Отсортируйте документы на сайте и вынесите пожалуйста отдельно правила посещения. Невозможно быстро найти основные документы, необходимые зрителю для ознакомления.
- 44 нет
- 45 На сайте нет артистов, которые раньше работали. Зона с фотографиями артистов как заброшенная. Снизить цены.
- 46 Невозможно найти Афишу, чтобы выбрать день и спектакль. Сайт должен быть понятен даже ребенку.
- 47 Не вентиляции, духота, становится неинтересно смотреть.
- 48 Скажите свои капельдинерам, что нет слово "программки" звучит отвратительно. Есть прекрасное слово программка если уж хочется уменьшительно ласкать.
- 49 Очень дорогие билеты. Любимых спектаклей не дожидаться в афише. Пиковая дама. Онегин. Например.
- 50 При полной посадке зала, мощность кондиционеров не достаточна.
- 51 все отлично! Лучший театр!
- 52 Поменяйте пожалуйста репертуар, однообразие, а новая постановка "Капулетти и Монтеки" - бездарная режиссерская работа, позорный уровень спектакля.
- 53 Меня всё устраивает. Я консерватор.
- 54 Всё прекрасно, балета Щелкунчик хотелось бы больше представлений в течении сезона! Не всегда успеваем перед Новым годом...
- 55 Здравствуйте! Мне перестал нравиться театр в нескольких моментах:
1. Я понимаю, что вы стремитесь привлечь молодёжь, но какой-то дресс-код все-таки нужно оставить. Есть понятие уважение к месту. И когда на спектакль пускают людей в спортивных костюмах, пусть даже модных, всё равно это спортивный костюм, это некрасиво и неуважительно.
 2. Также я понимаю, что вы раскручиваетесь в соцсетях, повышаете медийность и поэтому в сторис выкладывались репосты сторис других людей с записью спектакля. По итогу часть спектакля везде эти горячие экраны мобильных, что несомненно снижает качество восприятия и просмотра. Плюс перед спектаклем вы сами предупреждаете, что съёмка запрещена. Как-то тогда надо определиться тогда запрещена или нет.
 3. Прекрасная идея с арт кафе. Но!! Почему идёт перестановка номеров столов? Учитывая свой маленький рост, я брала билеты за стол в первом ряду. Прихожу, его переставили и я сижу у самой стены. Всё, что я увидела за и весь спектакль, это верхушки причёсок. Очень было неприятно.
- В целом спасибо за вашу работу и творческих успехов
- 56 Верните Инстаграм, продумайте его концепцию и грамотно используйте сторис
- 57 Мне всё нравится, можно купить дешёвые билеты
- 58 Реклама в городе. Стенды солистов, как например у Большого театра.
- 59 Сделайте пожалуйста уже что-нибудь с репертуаром, одни спектакли без конца повторяются, другие не показывают вовсе. в мае только один балет "Катарина, или дочь разбойника", гала-концерт и тот без оркестра. Как может в театре оперы и балета идти один спектакль балета в месяц, или предлагаете без конца ходить на одно да потому?
- 60 Сегодня был спектакль Аида и состав исполнителей на сайте отличался от фактического, заявлена Кочетова, выступала Киселева, информация по солистам 2 ролей не было.
- 61 Желая труппе театра успеха и любви зрителя
- 62 Петь под живую музыку и живьём. Снести Новострой уродующий наш исторический центр и заслоняющий весь театр
- 63 Почему № места расположен на задней стороне кресла? Чтобы найти свое место нужно спрашивать зрителей, сидящих на следующем ряду!!!! Интересно, администрация театра заходит в зрительный зал? Иначе бы обратили внимание

- 64 цены в буфете снизить надо
- 65 Театр не имеет право называться именем этого человека, он ничего не сделал ни для театра ни для города
- 66 Скидки на билеты для пенсионеров
- 67 Огромное спасибо руководству и администраторам театра за внимательное отношение и заботу об инвалидах
- 68 Улучшить ассортимент в буфетах))))))
- 69 На балконе сильно душно при полной заполняемости , хорошо было бы улучшить этот момент.
- 70 Маленько душно в зале при просмотре спектаклей. В остальном всё хорошо!
- 71 Мне всё нравится.
- 72 Было бы хорошо ввести услугу "билет для ветерана труда", как в столичных театрах и в Михайловском театре СПб, было бы больше возможности посещать ваш замечательный театр
- 73 Меня все устраивает в любимом театре
- 74 Хотелось бы на сцене театра почаще видеть такие оперы как "Трубадур", "Травиата", "Аида", "Пиковая дама". Также ждём постановку оперы "Кармен". К сожалению, с каждым сезоном любимые оперы в афише появляются всё реже.
- 75 Разнообразьте пожалуйста репертуар!!!! Очень много дублирующихся спектаклей, но выбор при этом невелик. Столько спектаклей значится в репертуаре, а за сезон показывают половину от силы.
- 76 Не хватает тифлокомментария.
- 77 для пенсионеров скидки на билеты.
- 78 Всё хорошо
- 79 Хотелось бы карту лояльности, с кэш бэком, например)
- 80 Очень люблю ваш театр
- 81 Очень не хватает балетных спектаклей, их так мало в афише всегда, и хотелось бы снова посмотреть на сцене нашего театра Баядерку и Раймонду) в остальном театр замечательный, балетная труппа и все балетные спектакли почти всегда дарят возможность насладиться красотой и отпустить все тревоги) спасибо!)
- 82 Сделать за обновлением информации на сайте и соц. сетях
- 83 Всё устраивает.
- 84 Спасибо! Все устраивает.
- 85 Всё отлично. Процветания!
- 86 Хочу "Травиата" и "Трубадур" очень!!!
- 87 Просим показывать нормальный оперный репертуар. Где оперы Борис Годунов, Трубадур, Фигаро , Травиата ?
- 88 Сегодня был на дон жуане, Вы считаете программка за 1000 рублей это нормально. В БКЗ программки во время фестиваля ДХ раздавали бесплатно, ТОиБ продавал за большие деньги. Не нравится такая политика театра
- 89 Сделать отзывы к прошедшим спектаклям
- 90 Все супер)))все доступно))так деожать
- 91 Программа лояльности для постоянных зрителей.
- 92 Ремонт.
- 93 Маленький женский туалет, туда постоянно очередь, не понятно во сколько открывается театр перед спектаклем и во сколько закрывается после.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 16. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	10,75
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	8,05
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	6,12

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.
2. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации.
3. Неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг. Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

1. Своевременно информировать об изменении состава исполнителей, замене, отмене спектаклей на сайте, в соцсетях.
2. В предстоящий ремонт включить увеличение сцены, зрительного зала, расстояния между креслами. Перенести нумерацию кресел в удобное для обзора место.
3. Улучшить систему кондиционирования.
4. Провести работу с персоналом гардероба, связанную с повышением общего уровня доброжелательности по отношению к посетителям.

Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина

Показатель оценки по организации: **91,69**
Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	9
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	4
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	5
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	4

Половозрастные характеристики респондентов
 в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	3	9	12
18-30	34	84	118
31-45	42	131	173
46-55	9	53	62
Старше 55 лет	7	44	51
База по столбцу:	95	321	416

Особенностью порядка оценки ТЗКО является условие, что к театральным-зрелищным и концертным организациям не применимы критерии 2, 4 и 5 в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1. Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
3. Доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям: 2, 4 и 5 рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. Показатели по критериям:

5. Открытость и доступность информации об организации культуры – 95,71.
7. Доступность услуг для инвалидов – 85.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 17. Рейтинг показателей по критериям оценки по результатам ответов респондентов.

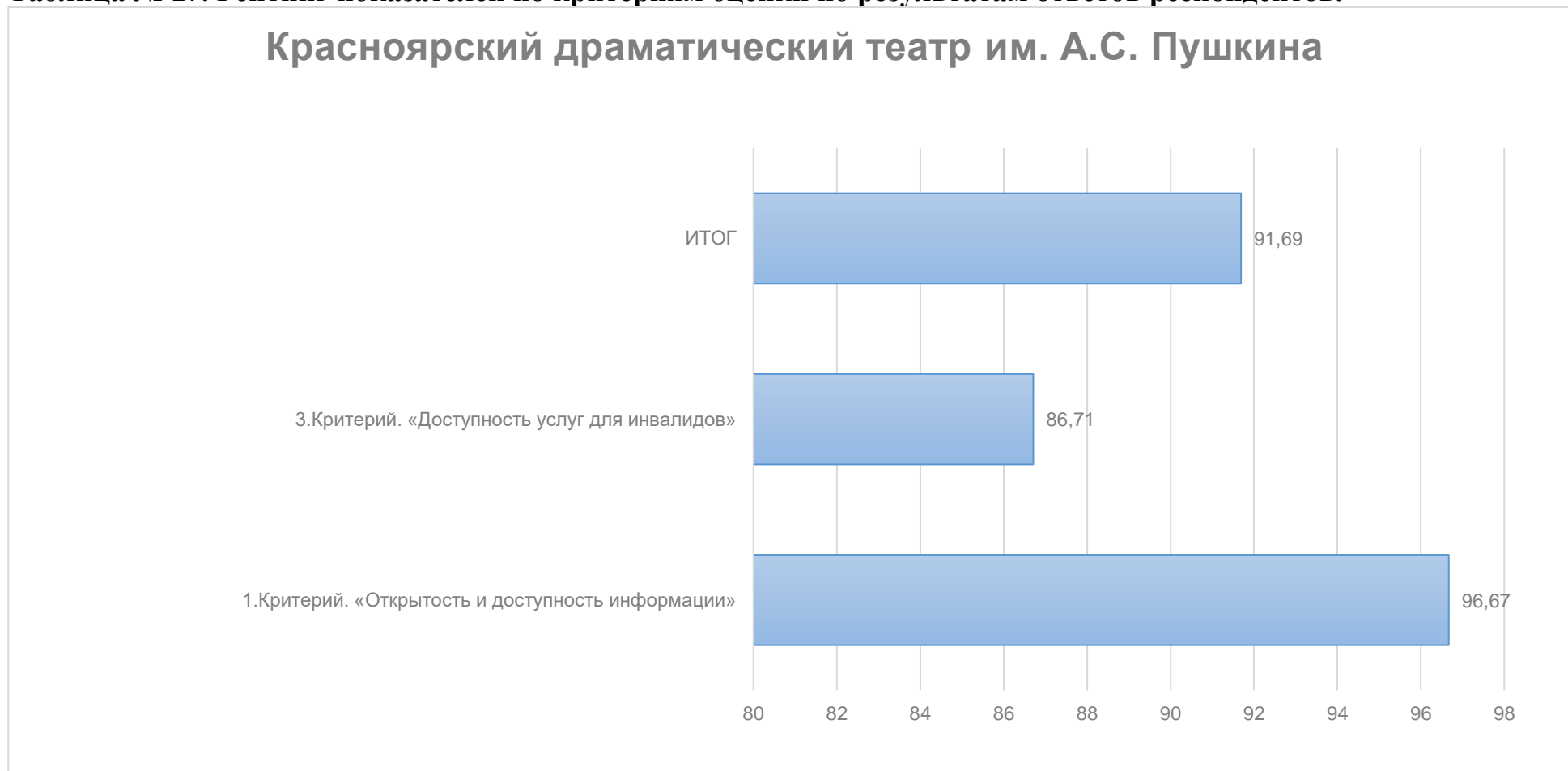
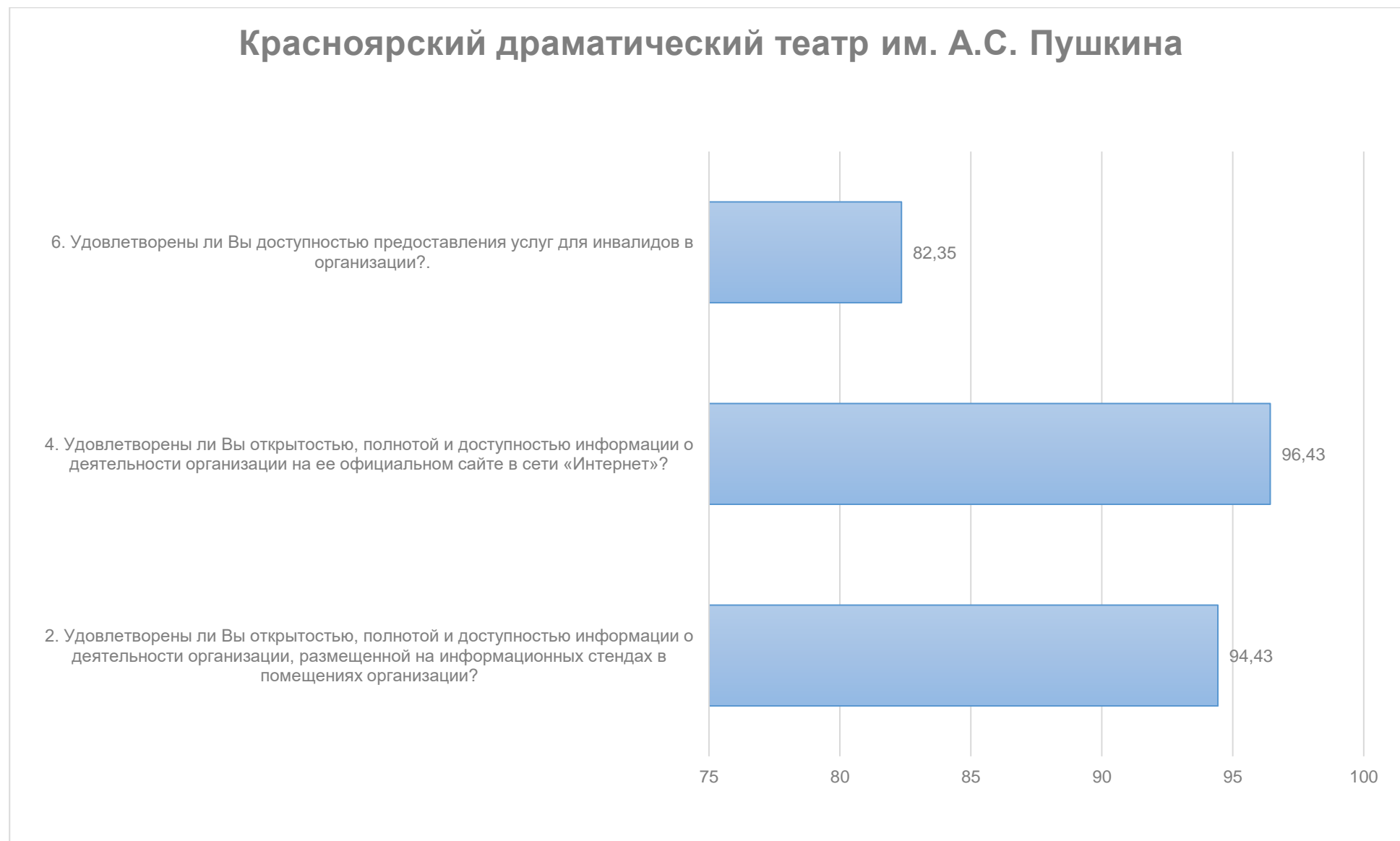


Таблица № 18. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 131) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

Вопрос 14. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

- 1 Самый мой любимый театр. Очень внимательный персонал. Всегда помогут решить любой вопрос. Последние премьеры просто восторг.
- 2 Красивое здание. Качественный ремонт внутри театра. Всё хорошо, но есть один недостаток и об этом ничего не написано, это места на балконе. Купили билеты на балкон и, через 15 минут ушли из театра. С балкона не слышно и видимость плохая. Если места справа, то левую сторону сцены не видно и наоборот
- 3 Парковка
- 4 Места на балконе ужасны, сделайте что-нибудь.
- 5 Мне все нравится
- 6 Милые, я так вас люблю, вы задаете нереальный уровень городской культурной среде, на Рыбкина, моего кумира, я буду ходить, пока спектакли идут)))) Люблю вас, дорогие,
- 7 Летом душно в зале.
- 8 Активнее вести сайт данного театра.
- 9 не знаю
- 10 Отличная работа!молодцы!
- 11 Нет
- 12 Хотелось бы чтобы скидки были чаще
- 13 Меня всё устраивает. Желая коллективу театра дальнейшего процветания! Зритель вас обожает!
- 14 В большом зале театра только центральный проход. Это очень неудобно- пробираться через зрителей к стене к своему месту. До ремонта было три прохода и это было гораздо лучше...
- 15 Не пускать в зал опоздавших после 3го звонка. Не пускать в зал людей с едой и напитками.
- 16 не имею
- 17 места на балконе - не приспособлены для просмотра спектаклей. Категорически!
- 18 Благодарю за творчество актеров, режиссеров и всех , кто принимает участие в создании спектаклей!!!
- 19 Все супер!
- 20 Все замечательно!
- 21 Очень нравится Ваш театр, на мой взгляд и сейчас всё прекрасно!
- 22 От добра , добра не ищут . Вы итак лучшие
- 23 Социальные показы для школьников и пожилых
- 24 все нравится

- 25 Так держать!
- 26 Проводите пожалуйста акции/скидки на билеты в театр по произведениям, которые проходят в школе))
- 27 Пусть буфет работает до спектакля, вовремя и после спектакля. Шампанское держите в холодильнике охлажденным :)
- 28 Исключая вопросы искусства (вы лучшие
- 29 К качеству вопросов нет. Цена билета в театр высока
- 30 Неудобно устроен зал, сильно мешают просмотру впереди сидящие
- 31 сделайте нормальную парковку около театра
- 32 Чаще показывайте Песенки Вертинского, второй месяц не могу попасть!
- 33 бывают очень длинные спектакли
- 34 Расширить расстояние между рядами
- 35 Более приветливый персонал
- 36 Всё отлично
- 37 все прекрасно, огромное спасибо!
- 38 Улучшение зала
- 39 Всё чикибамбони
- 40 Вежливость персонала
- 41 Все и так отлично
- 42 Снизьте цены
- 43 Всё хорошо
- 44 Все отлично)
- 45 Все очень нравится! Все здорово
- 46 поставьте дополнительную кофе-машину в фойе, потому что в буфетах в очередях стоять устанешь, в антракте нереально попасть
- 47 не ставьте спектакли продолжительностью по 4 часа!
- 48 Афишу просматривать на сайте не удобно. Нет разделения по месяцам. На старом сайте афиша была удобнее в "сто раз". Обновление сайта на пользу не пошло...
- 49 Улучшить САЙТ. Ужасно неудобно смотреть и покупать билеты. Сайт нелогичный.
- 50 парковка хотя бы на 30 мест у здания театра - и конкретно для зрителей, приехавших на спектакль! - просто необходима. Проблема припарковаться, всегда проблема, поэтому иногда опаздываем к началу.
- 51 расширить буфеты, очень долгие очереди в антракте
- 52 Отличный спектакль! Отличная игра актёров! Рекомендую!
- 53 Очень часто «соседи» мешают смотреть спектакль переговариваясь, снимая на телефон, было бы удобно иметь возможность как-то сообщать (мессенджер, приложение) сотрудникам местоположение «нарушителей тишины в зале», чтобы им официально могли сделать замечание, ибо не всегда они реагируют на замечание рядом сидящих граждан. Воспитанность зрителя не зависит от театра, но если бы была какая-то возможность на это влиять, было бы замечательно.
- 54 Ужасно неудобно смотреть спектакль . Зрительный зал по удобству просмотра худший в городе. В антракте все обсуждают не спектакль, а то что всем плохо видно. Очень жаль денег потраченных на реставрацию.
- 55 Все очень прекрасно. И в соц сетях и в самом театре быстро отвечают на вопросы. Очень качественный сервис. Удобно купить билеты через сайт.
- 56 Всё услуги хорошего качества, спасибо.
- 57 Новых спектаклей для школьников...

- 58 Предлагаю сделать антракты небольшие (минут по 10), чтобы размяться в спектаклях по два часа. Кресла не очень удобные, все затекает.
- 59 В этом году всё было хорошо:) А ещё было бы неплохо установить кулеры, если это возможно, не всегда в антракте есть возможность купить воду в буфете, очередь. Хожу со своей бутылочкой, а это тоже не очень удобно, она не всегда помещается в красивую театральную сумочку:)
- 60 Очень понравилась музыкальная встреча в фойе, хотелось бы продолжения и песни прошлых лет
- 61 Всё идеально.
- 62 Хотелось бы, чтобы в репертуаре было больше классических постановок, чем концептуальных.
- 63 Прекрасный театр, замечательная атмосфера и спектакли, персонал всегда очень дружелюбный и улыбчивый.
- 64 Все отлично, ни разу не было, чтобы я чем-то осталась недовольна или неудовлетворена!
- 65 Сделать более доступными цены в буфете театра, а то сильное завышение цен является тоже нарушением закона.
- 66 Всё идеально
- 67 желаю успехов!
- 68 Хочется больше классических постановок.
- 69 Все и так хорошо.
- 70 Все и так хорошо!
- 71 Нужны места для инвалидов в самом театре.
- 72 Обожаю ваш театр!
- 73 всё идеально
- 74 Спектакль. Покойник - птица. Спектакль. Тикиуходящих шагов. Номинировать на золотую маску.
- 75 Меня всё устраивает. Всё просто замечательно!
- 76 Билетершам , которые запускают в зал, хотелось бы сказать, не нужно уговаривать людей сесть на другие места, и когда второй звонок прозвенит, не нужно звать из буфета людей, мы не глухие, это очень бесит
- 77 не всегда слышно в амфитеатре, что происходит на сцене. Обратите внимание на звук, товарищи представители театра!!
- 78 СПАСИБО, ВСЕ ОТЛИЧНО
- 79 Все замечательно
- 80 Все замечательно. Огромная благодарность за теплый прием и замечательную игру актеров. С вами великолепно провели свой досуг♥
Процветания вам и всех благ
- 81 мне все нравится.
- 82 Отношение к зрителю
- 83 Мало новых спектаклей. Не интересное меню в буфете. Лучше бы была кофейня.
- 84 Все устраивает
- 85 Смените худрука...
- 86 Меня всё устраивает
- 87 А амфитеатрте в первом ряду ужасные стулья!!
- 88 Всё хорошо. Понравилось.
- 89 Всё хорошо
- 90 Больше новых и современных постановок, всё уже давно устарело...
- 91 Всё идеально! Вы классные :)

- 92 Всё отлично! По сравнению с другими театрами - высший балл! Вот единственное что может быть хотелось бы увидеть старые спектакли, которые уже не идут на сцене. Какой-то видеоархив, хоть бы и платный... А еще возможность писать личные горячие отзывы на сайте к спектаклю или актерам.
- 93 Все очень хорошо, приветливые, внимательные
- 94 Остались приятные впечатления
- 95 Предложений нет. Все замечательно!
- 96 Всё на высшем уровне! Конечно необходим ремонт на камерной сцене.
- 97 Все устраивает. Главное работайте, не закрывайтесь. Вы мой любимый театр!:)
- 98 Всё итак хорошо
- 99 поставьте стойки-указатели, для зрителей, куда нужно идти: гардероб там, буфет там, подняться в бельэтаж - вот туда, пройти в Малый зал - туда.
- 100 Не совсем интуитивно понятное расположение помещений и нет указателей. Разместите указатели со стрелками, куда идти
- 101 Анонс по проводному Радио точки
- 102 Чтобы в театре появились улыбчивые, дружелюбные и вежливые работники гардероба
- 103 Нет
- 104 не делайте спектакли такими длительными! постарайтесь укладываться в 2, ну в 2,5 часа максимум)) после спектакля добраться до дома - проблематично, с общ. транспортом прямо беда.
- 105 Всё что делаете приветствую и восхищаюсь!
- 106 Нет
- 107 Я считаю, что качество оказания услуг в театре на самом высоком уровне. Все сотрудники театра вежливые, отзывчивые, улыбчивые. Я ещё ни разу не встречала негатив со стороны сотрудников.
Билеты всегда покупаю через сайт-удобная и быстрая навигация. Тоже ни разу не сталкивалась с проблемами в работе сайта-все всегда работает.
- 108 Все устраивает
- 109 Хуже помоему не бывает
- 110 Электронные и фото билеты, как в большом концертном
- 111 установите кофе-машину в фойе, потому что в буфете очередь - не достояться во время антракта
- 112 Улучшить ассортимент в буфетах))))
- 113 пожалуйста, спектакли в будние дни пусть будут не такими длительными. Уехать домой после 10 вечера на общ. транспорте практически невозможно.
- 114 Всё отлично!
- 115 Заменить кресла в зале.
- 116 Несколько лет назад проводился опрос среди зрителей театра в антракте: не против ли будут зрители, если стоимость билета вырастет на 100-200р. Конечно, мы ответили, что не против, а в реальности стоимость билета увеличилась, за несколько последних лет в 2-3 раза. Театр государственный, инфляция у нас умеренная, если верить данным Росстата. Вопрос, что с ценами на билеты?
- 117 Все хорошо, сделать возможность предзаказа по кафе до антракта, проверка билетов без нареканий, молодцы!
- 118 Всё нравится, только вперед!
- 119 Хотелось бы чтобы были скидки на спектакли
- 120 Всё устраивает. Благодарю.

- 121 Всё итак хорошо
- 122 все прекрасно, претензий нет
- 123 Больше видеороликов о предстоящих спектаклях и быть может даже небольших видео с репетиций
- 124 В репертуаре и описании спектакля обязательно указывать жанр произведения (по аналогии с фильмами) для удобства выбора спектакля
- 125 Введение системы сезонных абонементов.
- 126 Все устраивает
- 127 Организовать парковку около театра, перед спектаклем поставить автомобиль невозможно!
- 128 Частично, хотелось бы больше спектаклей для незрячих.
- 129 сделайте нормальный пандус.
- 130 Качество оказываемого сервиса со стороны технического персонала
- 131 Любимейший театр, потрясающие спектакли, талантливая труппа, выдающийся художественный руководитель) никаких пожеланий, продолжайте и дальше делать то, что делаете!

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 19. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	17,65
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	5,57

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации.
2. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг. Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

- 1. Улучшить навигацию в театре.**
- 2. Описать условия слышимости и видимости сцены с балкона, если нельзя улучшить эти условия технически. Описание разместить на сайте и перед кассой.**
- 3. Обеспечивать порядок в зале во время спектакля. Возможно сделать мессенджер для сообщений о нарушениях.**
- 4. Перейти на контроль электронных билетов, сохраненных в смартфонах, возможно по QR-коду.**

Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр»

Показатель оценки по организации: **91,51**
Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	10
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	4
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	3
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	5

Половозрастные характеристики респондентов
 в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	3	27	30
18-30	33	98	131
31-45	24	202	226
46-55	14	97	111
Старше 55 лет	13	57	70
База по столбцу:	87	481	568

Особенностью порядка оценки ТЗКО является условие, что к **театрально-зрелищным и концертным организациям** не применимы критерии 2, 4 и 5 в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1. Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
3. Доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям: 2, 4 и 5 рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. Показатели по критериям:

- 1.Открытость и доступность информации об организации культуры – 97,92.
- 3.Доступность услуг для инвалидов – 85,1.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 20. Рейтинг показателей по критериям оценки.

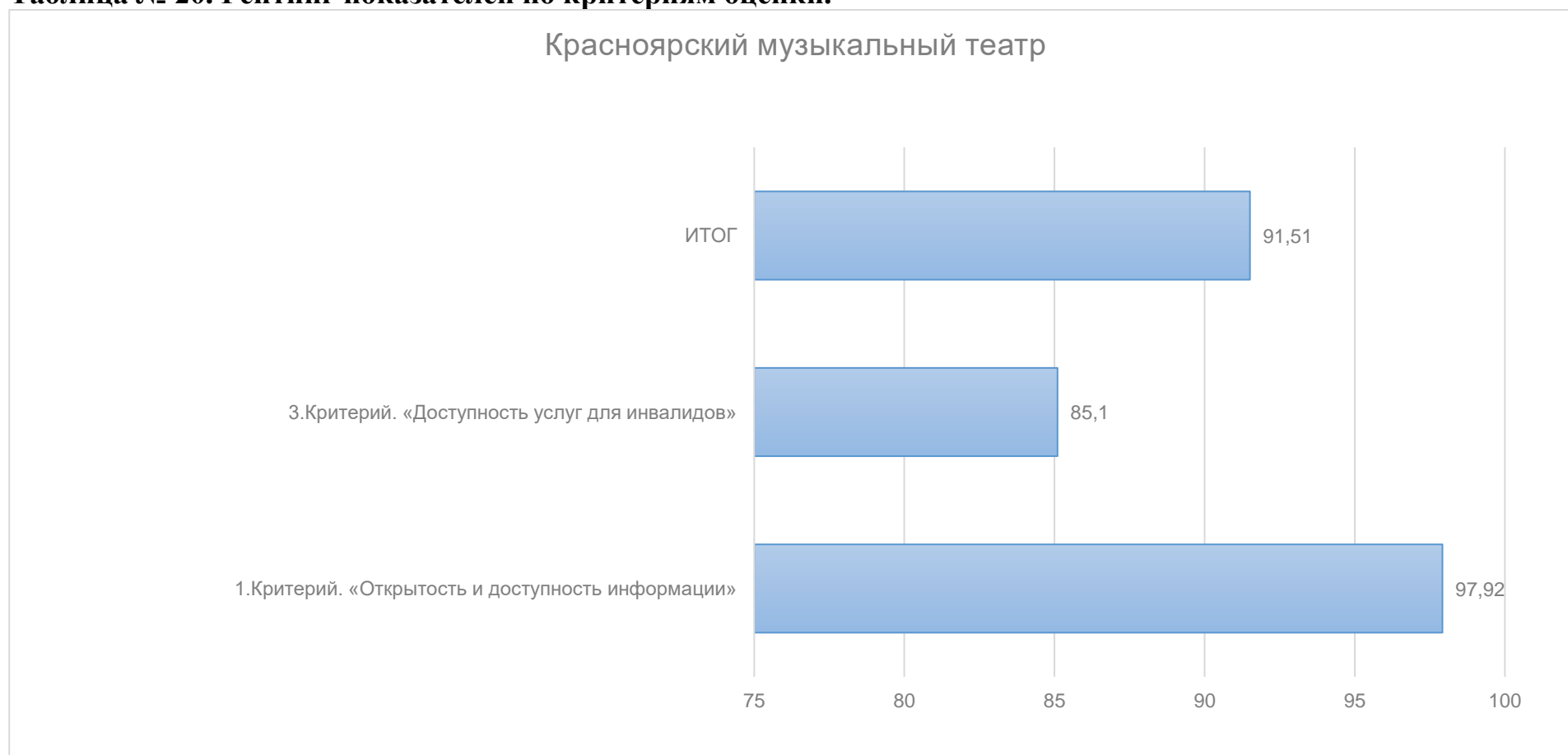
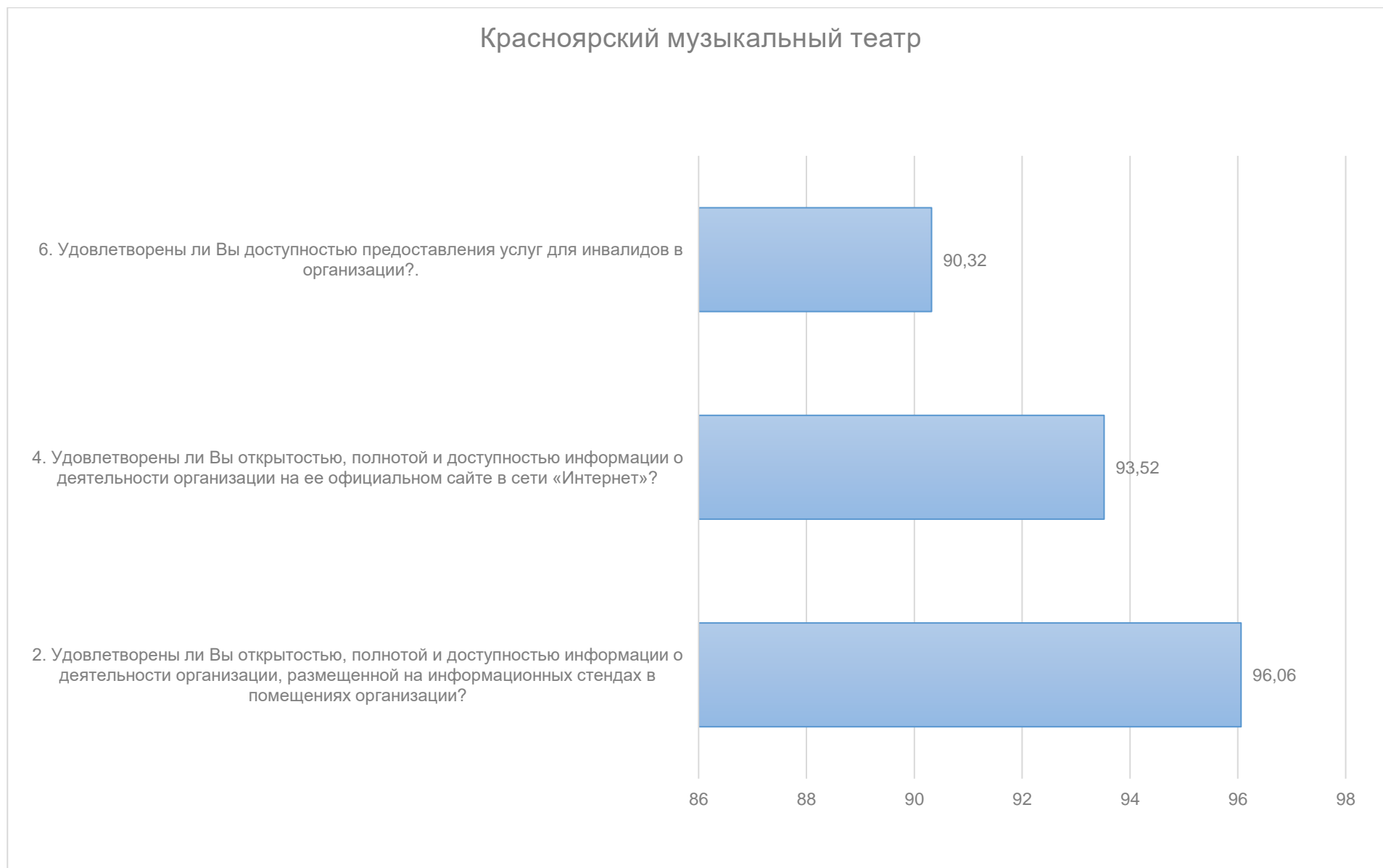


Таблица № 21. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 198) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

Вопрос 14. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

- 1 Звук бывает ужасный, когда через усилители. Можно же без микрофона петь, акустика позволяет.
- 2 Один из лучших театров города
- 3 Артисты все замечательные!!! Репертуар богатый. Очень важный момент, театр могут посещать незрячие люди, тифлопереводчик Анна Михайловна поможет им представить то, что происходит на сцене!
- 4 Люблю этот театр. Каждая новая постановка просто шедевр. Но очень не удобные сиденье. Для полных людей так вообще. Покупаю всегда дорогие билеты, но сижу как на жердочке
- 5 Часто хожу в Самый Музыкальный, есть любимые артисты. Хотелось бы больше знать о сотрудниках театрах - искала информацию в разделе "Руководство", но там одни фотографии и только название должности. Очень хотелось бы знать творческий и профессиональный путь таких деятелей театра, как Наталья Ивановна Русанова, Юрий Михайлович Цехановский, хормейстеры Лариса Сивых и Ольга Ерченко, Валерий Шелепов и других))
- 6 Больше современных мюзиклов с современной музыкой. А не в жанре оперетты для пожилой публики
- 7 Кондиционер в зрительный зал!!!
- 8 Люблю наш музыкальный театр, желаю ему творческого вдохновения и воодушевления. Хотелось бы откорректировать один маленький нюанс. Понимаю, что здания театра уже много лет, но всё же. Лестница в фойе театра, ведущая на второй этаж в малый зал, вся в сколах. Возникает ощущение, что можно оступиться и упасть. Хотелось бы исправить этот момент))
- 9 Скорректировать режим работы касс
- 10 Очень люблю Музыкальный театр и его спектакли. Единственный минус - в будни спектакли заканчиваются поздно.
- 11 Все устраивает!
- 12 Мне все очень нравится. Желаю новых творческих побед
- 13 На сайте не очень удобно смотреть даты спектаклей и оформлять билеты. Было бы хорошо, если бы при переходе на страничку определённого спектакля можно было посмотреть, в какие даты его показывают. А не искать самостоятельно в календаре.
- 14 Предлагаю закупать для буфета десерты из натуральных продуктов, например, кондитории Ром-баба
- 15 Это лучший театр нашего города!
- 16 Предложение: на входе в театр, чтобы встречали молодые мужчины и девушки
- 17 качество постановок, музыка, декорации
- 18 Запретить дамам чрезмерно пользоваться парфюмом! Зал небольшой, аллергикам очень тяжело посещать ваши спектакли
- 19 Больше времени заполнить куборкой сцены
- 20 Все нравится. Большое спасибо за вам и вашу работу
- 21 Когда мне надо, я сама все нахожу))) через распространителей билетов, через друзей) . Или в интернете
- 22 Канал в телеграмм

- 23 Предложений нет
- 24 В зале очень душно
- 25 Установка кулера
- 26 Улучшить работу сценариста. «Дамское счастье» со сплошными дырами в сюжете. Актеры и музыканты прекрасны.
- 27 Ремонт
- 28 Замечательный театр!!! Мне нравится ВСЁ!!!!
- 29 Побольше бы новых спектаклей
- 30 всё отлично, всё устраивает
- 31 Больше информации о артистах балета, хора, вокал, оркестрантах, работе цехов. Как идет подготовка к спектаклю. Отладить звук и свет. Ремонт в фойе.
- 32 Нужно на сайте больше информации об истории театра, фотографий исторических больше интересно рассматривать и старинные фотографии. Нужно создать на сайте полностью весь репертуар театра с начала его деятельности с описанием кто поставил, кто из актеров играл, и конечно те фотографии которые есть об этом спектакле. Всегда интересно описание как возникла идея постановки того или иного спектакля. Очень интересно было бы рассмотреть костюмы на фотографиях
Ведь это шедевры которые создают костюмеры и конечно рядом хочется видеть тех людей которые их создали. Так же хочется знать и о музыкантах в оркестре и в деть их фотографии. Спектакль создаётся огромным количеством людей, а зритель восхищаясь игрой актеров и работой режиссера в результате не знает о других участниках постановки без которых не было бы таких шедевральных работ.
- 33 Хотелось бы заранее знать точный актерский состав, а не узнавать перед самым спектаклем в программке, где бывает даже не отмечены актёры
- 34 всё устраивает
- 35 Больше информации в СМИ
- 36 Хотим познакомиться с авторами из российских театров, а не только москвичей.
- 37 Телевизор с трансляцией
- 38 Все отлично! Процветания Вам!
- 39 театру необходим ремонт, на фоне остальных театров нашего города Музыкальный отстает в этом плане. В остальном все прекрасно! всегда с нетерпением ждем премьер с самым музыкальным!
- 40 Самый лучший театр из всех каких я бывала! Успехов Вам!
- 41 Лучший театр!
- 42 В кафе установить монитор трансляции спектаклей.
- 43 Всё прекрасно
- 44 Всё хорошо
- 45 предложений нет
- 46 Всё отлично
- 47 Нужны открытки для сувениров.
- 48 Сделать сайт удобнее
- 49 Предложений нет
- 50 Всё отлично, спасибо!
- 51 На мой взгляд, есть проблемы с музыкальным сопровождением мюзиклов, часто музыка заглушает голоса актеров и непонятно содержание исполняемого на сцене.
- 52 Хотелось бы общаться с актёрами,, чтоб проводились занятия по актёрскому мастерству

- 53 Всегда стремиться к совершенствованию.
- 54 **Здравствуйте. Хотелось бы видеть на сайте состав артистов, участвующих в спектакле, заранее.**
- 55 все отлично, мой любимый театр
- 56 **Сделать нормальную парковку перед входом в театр. И сделать нормальный тротуар. Асфальт положили, но как попало.**
- 57 Предложений нет
- 58 Всё отлично в театре, единственное, что мы живем за городом и когда приезжаешь к театру проблема поставить автомобиль. Но думаю, что изменить это очень трудно.
- 59 Благодарю, мне все нравится.
- 60 Устраивает
- 61 Всё отлично!
- 62 Больше спектаклей хороших и разных.Очень люблю ваш театр. Просмотрел весь репертуар.Всегда с нетерпением жду премьеры. Жаль живу далековато в г. Назарово.Пролетаю с билетами. Плохо что нет брони для жителей края. Мы часто ходим в пятаром. Мы с женой, Дочка с мужем и внук. Иногда сын с другом. Спасибо,
- 63 Всё отлично
- 64 Всё отлично
- 65 Всё устраивает.
- 66 Меня всё устраивает.
- 67 Всё устраивает
- 68 Всё устраивает
- 69 Предложений нет, есть пожелания. Хочу что бы театр все так же процветал и радовал зрителей.
- 70 Больше итригующих спектаклей
- 71 Всё нормально
- 72 Отлично! Мне все понравилось
- 73 **Верните клумбы с тюльпанами. Сейчас просто жалко смотреть на то, что делается перед входом**
- 74 Спасибо большое за удовольствие от каждого спектакля!
- 75 Услуги оказываются в полной мере, с удовольствием посещаю музыкальный театр
- 76 **В туалете очень тусклый свет, ничего не видно. В буфете только один сотрудник, за время антракта сложно успеть.**
- 77 **Возможность он-Лайн бронирования билетов, хотя бы на 24 часа**
- 78 все отлично
- 79 **отображать на сайте состав исполнителей спектакля**
- 80 Спасибо, мне все понравилось
- 81 Всё отлично
- 82 Нам все понравилось.
- 83 Сотрудники в гардеробе злые
- 84 **Уменьшите стоимость билетов. Цена на детские спектакли выше, чем на спектакли для взрослых в других театрах города в несколько раз! Не можем водить детей классом даже один раз в месяц - дорого! Почему на взрослый спектакль я иду за триста рублей, а ребенка сводить 1200 . Ужас . Культура доступна очень не многим детям !**
- 85 Дополнить и улучшить качество десертов, чая и кофе подаваемых в буфете фойе театра
- 86 Билеты на премьеру мюзикла "Дамское счастье" нельзя было купить с сайта театра и пришлось ехать в кассы и это было очень не удобно.

- 87 У меня 3 группа инвалидности, я работоспособна, поэтому никаких доп. услуг мне не нужно. А льгот, как я понимаю, у вас нет для такой категории.
- 88 Расширить репертуар
- 89 Убрать всех старушек администраторов на входе и в зале. Набрать персонал помоложе, но не в таком количестве. Ни в одном театре такого нет. Неприятно!
- 90 Предлагаю проработать механизм использования приобретенных в билетов в электронной форме без необходимости их распечатки, либо поставить на входе терминал, позволяющий посетителю распечатать такой билет без участия третьих лиц.
- 91 Все нравится. Посещаю с удовольствием. Спасибо. Добра и процветания.
- 92 Больше "детских постановок" в каникулярные даты
- 93 Добрый день! Хотелось бы не распечатывать электронный билет, а предъявлять по телефону. Спасибо!
- 94 Спасибо за работу!!!!
- 95 предложений не имею
- 96 благодарность труппе, особенно балетной.
- 97 Меня всё устраивает. Я в этом отношении консерватор
- 98 Хотелось бы заранее знать состав артистов , когда приобретаешь билеты
- 99 Предложений нет
- 100 Всё очень хорошо и в настоящем! Если что-то придумаете новое, зритель всегда поддержит!
- 101 Включить в репертуар театра классическую оперетту. Дать Более полную информацию о солистах. В частности, их репертуар.
- 102 всё ок!
- 103 У Вас все замечательно! В полном восторге после посещения!
- 104 Бесплатно раздавать программки
- 105 Всё прекрасно)))
- 106 Сделайте , пожалуйста, удобные парковочные места:)
- 107 Организация парковочных мест
- 108 Организация парковки
- 109 Уберите в фойе а первом этаже возле рояля фотографии. Они портят вид.
- 110 Разрешить играть на фортепиано. Парковку, хороший интернет
- 111 Маленькая парковка
- 112 Всё хорошо
- 113 Поставить кулер с бесплатной водой
- 114 Качество работы здесь настолько высокое, что даже представить не могу, как можно сделать ещё лучше)
- 115 Перестать курить около входа
- 116 Облагородить вход в театр
- 117 Театр замечательный, постановки хорошие, разве только провести ремонтные работы помещения
- 118 Больше постановок, тк места разбирают быстро
- 119 условия оказания услуг не требуют улучшений. Все хорошо
- 120 Все хорошо, все устраивает
- 121 При посещении всё устроило
- 122 Замечательный театр!

- 123 Такое счастье, что есть Ваш театр! Всё нравится! С удовольствием хожу на Ваши спектакли!
- 124 Больше новых и современных театральных постановка, комедий....
- 125 Большое спасибо за ваш труд
- 126 Хотелось бы иметь возможность пользоваться электронными билетами без необходимости их распечатывать
- 127 Всё отлично!
- 128 не увидела доступности в зал ждя колясочников и людей, которым трудно подниматься по лестнице
- 129 Петь под живую музыку и живьём
- 130 Так держать
- 131 всё понятно в плане информации
- 132 1. После спектакля нужно чуть больше времени чтобы посетители могла одеться. А то всех буквально выгоняют. Часто приходится почти на ходу одеваться.
2. Нужно как-то приучать зрителей, что в театр нужна сменная обувь. Возможно как раз из-за раздражительности работников гардероба и их постоянным недовольством люди и не берут с собой сменную обувь.
- 133 Всё отлично
- 134 Приветливый, доброжелательный персонал, всегда уходишь из театра довольной игрой актёров, спасибо за предоставление радостных моментов
- 135 Все отлично
- 136 Да всё хорошо
- 137 При прохождении контроля, чтобы можно было показать фото билета. Как в филармонии, очень удобно. Остальное все супер.
- 138 1. Оцифровать билеты полностью. Зачем распечатывать лист, если для входа нужен только qr код? Больше тратится бумаги и краски.
2. На антрактах очень большие очереди в буфет, хаос. Пора уходить от классического обслуживания в буфетах театра. Ведь почти весь товар в индивидуальных упаковках, значит самообслуживание само напрашивается.
3. Хотелось бы получать оповещения, если освободились места или в расписании появился желанный спектакль.
- 139 Всё отлично
- 140 Все нравится. Спасибо.
- 141 Всё прекрасно, без изменений
- 142 Ознакомливаться посетителей с правилами поведения в театре. Больше, чаще, везде.
- 143 Вернули фонтан в фойе
- 144 обновить информацию об актерах
- 145 Удешевить буфет
- 146 Всё хорошо
- 147 Все отлично, но зимой не работало кафе! А хотелось чтобы работали
- 148 Все хорошо и отлично))))))
- 149 Все замечательно!!!
- 150 Всё устраивает.
- 151 Для меня все удобно и доступно. Поэтому желаю вам процветания!
- 152 Мне все нравится! Спастьбо большое! Всегда с удовольствием прихожу в театр
- 153 Сделать организацию гардероба более доступной, после окончания представления.
Работает один человек, долго получаю одежду.
- 154 Диваны. Больше диванов.

- 155 кресла
- 156 Ремонт, убрать мигающий свет в туалете
- 157 Прописывать на сайте продолжительность
- 158 Все отлично
- 159 Спасибо!
- 160 Слишком мало буфетов!!! Нужно 10!!
- 161 Меня все устраивает. Очень доброжелательный персонал, уютная атмосфера и самое главное великолепные постановки и артисты, участвующие в них, просто супер. Каждый раз с удовольствием посещаю и получаю море положительных эмоций!!!!
- 162 Предложений нет, всё отлично
- 163 В целом, условия оказания услуг качественные и на высоком профессиональном уровне
- 164 Доброго времени суток♥ Из всех городских театров, вы самый любимый ♥ Всегда прихожу с радостью в эти стены. Но, к сожалению, есть моменты, которые портят все представление о культуре театра (это работники в том числе).
1. Состояние туалетных комнат. После ремонта за ними никто не следит. Все сломано, вешалки, шпингалеты, стены.....
 2. Отношение после спектакля, удивляет все больше и больше. Последнее время нас просто выгоняли. Вы же сами прекрасно знаете, что зал полный, огромные очереди, люди ждут терпеливо в очередях, тоже хотят домой как и все сотрудники, но это не позволяет вам выгонять, даже поторапливать Ваших же гостей!!! Даже одеться не дают нормально, выключают свет. Разве это присуще культуре? Получается, что когда мы приходим нам рады, улыбаетесь, а в конце «пошли вон» так чтоли? Не находите толику лицемерия и обмана?
 3. Грязные стены. то время которое я провела в очереди, не прошли даром. Стены грязные, потеки, швы между плитами чёрные, будто плесень, либо давно не убирали.
 4. Всегда хотелось узнать. Почему нельзя фотографировать/снимать. Мы же выкладываем эти моменты, пишем отзывы, эта такая же реклама для ваших спектаклей
- 165 Пожалуйста, пусть сотрудники театра не портят впечатление от спектакля (кстати очень положительные впечатления) своим отношением во время ухода зрителей. Так не приятно! Выключают свет в фойе во время того, как люди Одеваются, выдают одежду сами находясь верхней одежде, всячески давая понять, что мы их задерживаем. Ну ребята, мы же пришли получить эмоции, причём за деньги, хотя это не главное. Но на выходе всё положительные эмоции перекрываются. В этом месяце 4жды была в вашем театре и 2 раза такая ситуация. Неприятно ((
- 166 Спасибо большое за спектакли.
- 167 Можно сделать, чтобы была возможность забронировать билеты на вашем сайте на 2, 3 суток, чтобы можно было выкупить понравившиеся места.
- 168 Совсем перестали сюда ходить. Неинтересный репертуар. Одно и тоже. Кроме Камеи и Казановы смотреть нечего, все безвкусно
- 169 Отвратительно организована проверка и вход по электронным билетам, хуже Вас нет никого в городе, да и стране, бывали во многих театрах, очередь в кассу, нежелание использовать сканер сотрудниками/неумение быстро и качественно работать, больше времени уходит на отсылку клиента в кассу, чем на нажатие сканера, постоянно создают негативную атмосферу (почему я как клиент, дважды стою в очереди касса/вход или вынуждена искать принтер до похода в театр, 21век....), очередь в гардероб и буфет (но это классика для всех учреждений вашего профиля), хотя и здесь вопрос может быть решен. Фотосъемка - тюз, опера и балета разрешена, но грамотное уведомление до, что фотать и не захочется, у вас "вежливые" сотрудники с топотом по ступням бегают, чтобы сделать замечание, они отвлекают больше, чем сосед со включенным смартфоном. Решите проблему входной зоны, замените сотрудников, которые остались позади развития техники, последние 7 моих визитов за 2 месяца, скоро станут последними, если ничего не изменится в организационных вопросах. Потребитель всегда найдёт куда потратить деньги. И тратиться они будут там, где высокий уровень сервиса и качественная услуга. Вам есть куда расти и в первом и во втором вопросе!

- 170 Всё прекрасно! Возвращаемся снова и снова
171 Больше информации в телеграме
172 Больше детских спектаклей пожалуйста!)
173 Требуется ремонт. Нет фото артистов балета
174 Всё прекрасно
175 Всё устраивает! Ещё больше самых лучших спектаклей!
176 **В гардеробе столпотворение сильное**
177 Я люблю бывать в этом театре. Мне нравится все!
178 Очень люблю Ваш театр. Вы на высоте! Мне все нравится
179 Разработать систему бонусов, скидок, подарков. акций постоянным и не только) зрителям.
180 **сотрудники которые работают в гардеробе в ближайшем к выходу окне, не особо вежливые и часто разговаривают как будто мы им денег должны и не хотим отдавать**
181 Все отлично
182 **Не разрешать зрителям входить и выходить в течении спектакля по несколько раз. Была на нескольких ваших мюзиклах и поразились, что зрители входят и выходят по несколько раз, разговаривают по телефону во время спектакля и никто не делает им замечания, в других Красноярских театрах с этим строже, поэтому спектакли там смотреть удобнее, тк никто хождениями и разговорами не мешает**
183 **Не очень удобно, что нельзя пройти контроль с фотографией своего билета в телефоне. Во многих учреждениях культуры, это уже практикуют. Очень удобно.**
184 Следить за обновлением информации на сайте и соц. сетях
185 Все устраивает!
186 **В афише указывать информацию о том кто из актеров будет играть в конкретную дату)**
187 Следить за порядком в зале во время выступлений. Зрители сейчас не благодарные
188 Прекрасный театр!
189 Ужасная анкета. Пр построению вопросов, информативность и ее исполнению
190 Больше фотозон в фойе
191 Очень не хватает 1) столовой, именно столовой, 2) урны, где служебный вход
192 Хотелось бы более расширенное меню буфета.
193 Больше детских спектаклей по 50 минут
194 Всё устраивает.
195 Всё устраивает.
196 всё устраивает
197 Всё отлично! Замечательный театр!
198 Всё хорошо

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 22. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	9,68
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	6,48

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации.
2. Неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. Улучшить работу системы кондиционирования.
2. Улучшить качество звука, если позволяет акустика, обходиться без усилителей.
3. Произвести ремонт, где необходимо обновление. Обратить внимание на ремонт лестницы в малый зал.
4. Перейти на контроль электронных билетов, сохраненных в смартфонах, возможно по QR-коду.
5. Провести работу с персоналом гардероба, связанную с повышением общего уровня доброжелательности по отношению к посетителям.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского»

Показатель оценки по организации: **83,00**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	7
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	4
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	2
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	5

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	6	12	18
18-30	28	107	135
31-45	74	188	262
46-55	38	102	140
Старше 55 лет	11	28	39
База по столбцу:	157	437	594

Особенностью порядка оценки ТЗКО является условие, что к театральным-зрелищным и концертным организациям не применимы критерии 2, 4 и 5 в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1. Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
3. Доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям: 2, 4 и 5 рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. Показатели по критериям:

- 1.Открытость и доступность информации об организации культуры – 92,17.
- 3.Доступность услуг для инвалидов – 73,82.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 23. Рейтинг показателей по критериям оценки.

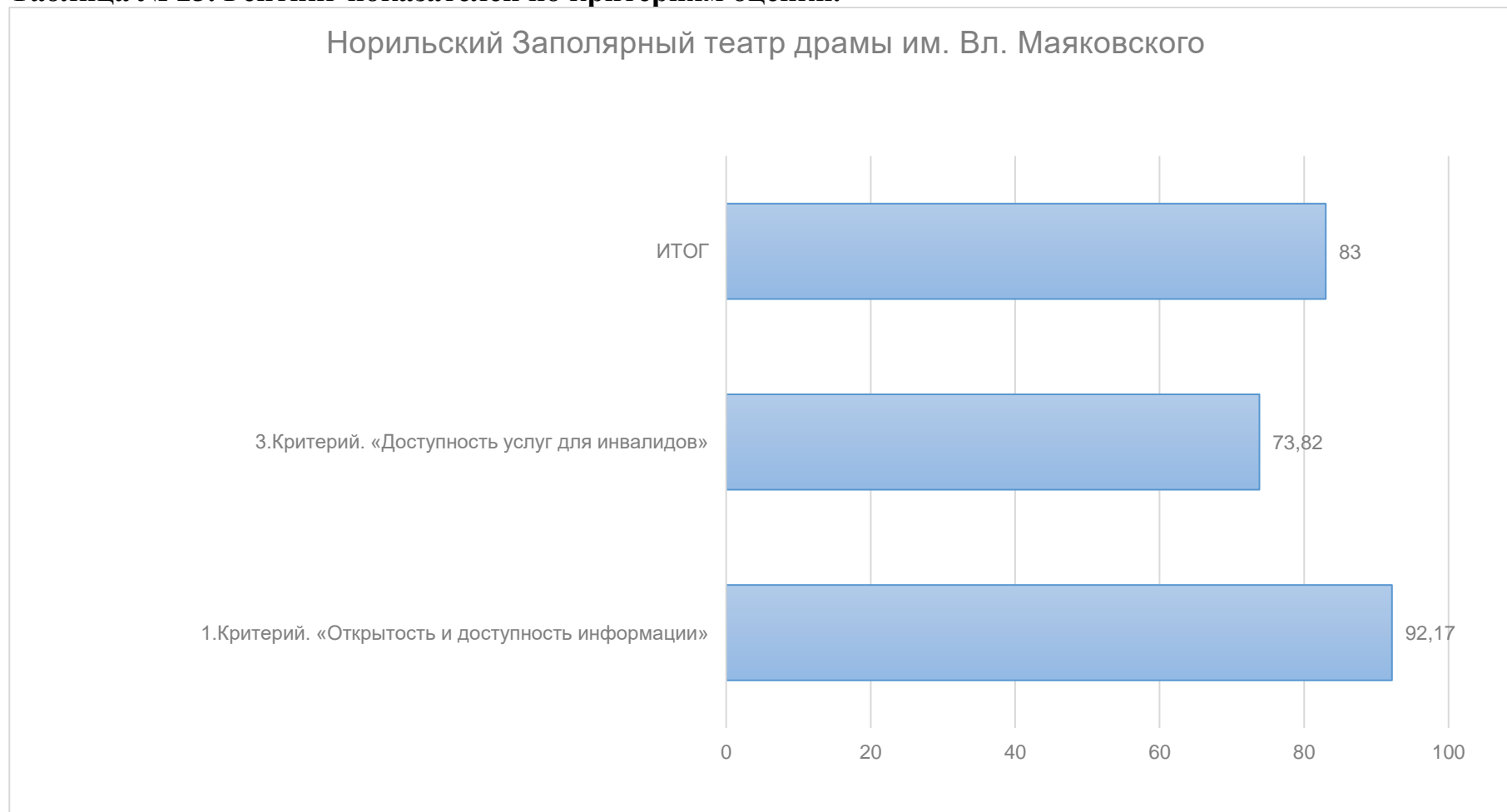
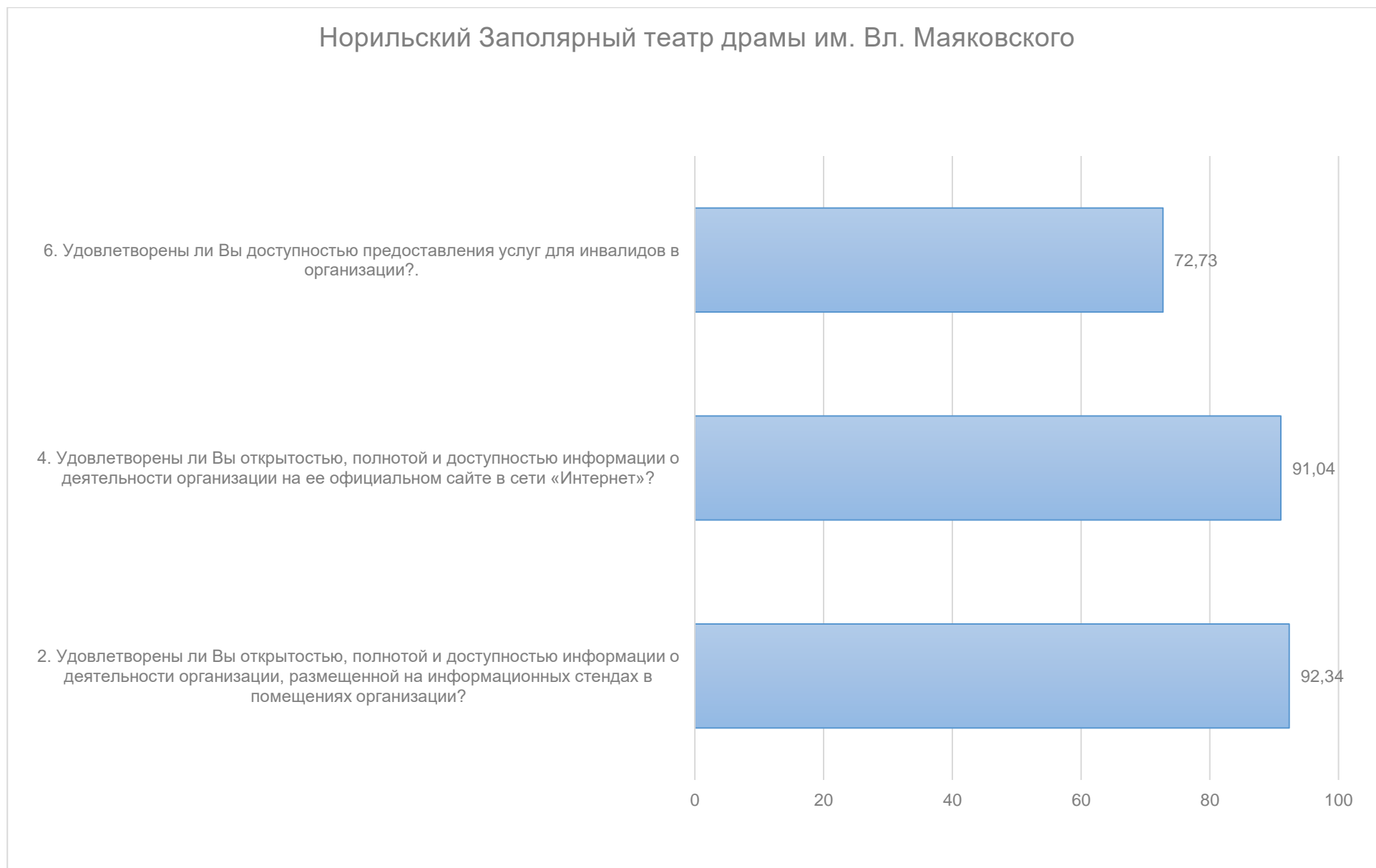


Таблица № 24. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 123) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

Вопрос 14. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

- 1 По-больше ассортимента в буфете из бутербродов.
- 2 нет рекламы
- 3 плохая реклама
- 4 нет рекламы, сайт плохой
- 5 нет рекламы
- 6 ПЛОХАЯ РЕКЛАМА
- 7 ОЧЕНЬ ГРУСТНЫЕ ПОСТАНОВКИ. БОЛЬШЕ КОМЕДИЙ!!!
- 8 Мало КОМЕДИЙ
- 9 Очень мало комедий
- 10 КОМЕДИЙ нехватает
- 11 Электронный скан билетов.
- 12 Ужасный буфет!!!
- 13 Мало детских представлений
- 14 В зале холодно
- 15 Ужасный буфет
- 16 Кассир очень хорошая, всегда поможет и подскажет
- 17 Очень милые администраторы
- 18 Очень много ступенек при входе в театр.
- 19 Очень много детей ходят в театр
- 20 БУФЕТ ОТСТОЙ
- 21 Ужасный буфет
- 22 Ок!
- 23 Отличный театр!!!
- 24 Замечательный персонал, отличный театр. Претензии к буфета, было бы неплохо поставить телефон
- 25 Работу хорошего интернета!
- 26 ОК!
- 27 Самый лучший театр!!! Хочу, сказать спасибо Лейле, всегда вежливая, отзывчивая, решает все вопросы. Мои пожелания, побольше таких людей.

- 28 Все устраивает.
- 29 Мало рекламы.
- 30 Все супер
- 31 Условия на данный момент устраивают полностью.
- 32 Больше сувенирной продукции с актерами.
- 33 Больше печатной продукции, в общественных местах и магазинах, о деятельности и событиях проходящей в данной организации
- 34 Спасибо за работу
- 35 Нет предложений. Всё хорошо
- 36 Не иею
- 37 Меня всё устраивает
- 38 Всё нравится, всё хорошо
- 39 Все устраивает
- 40 Нет предложений
- 41 Инвалиды должны получать скидку на билеты, не зависимо, состоят они в организации инвалидов или нет.
- 42 Больше рекламы спектаклей!
- 43 Репертуар побогаче, больше адекватных спектаклей, развития, разнообразия, поменьше разврата и дебильности, по больше КУЛЬТУРЫ, СМЫСЛА !!!
- 44 Хотелось бы иметь возможность для сотрудников театра приглашать по контрамаркам друзей, родственников. А также (как это действует в большинстве театров на «материке») для студентов гуманитарных ВУЗов профильных специальностей («артист драматического театра и кино») должна быть возможность посещения театра по «входному», при предъявлении студенческого билета.
- 45 Хотелось бы больше регулярно обновляемых фото и информации в коридорах и фойе. Сайт очень некрасивый и неудобный.
- 46 ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО, ПРИВЕТЛИВЫЙ КОЛЛЕКТИВ, СПЕКТАКЛИ СУПЕР
- 47 Полностью все устраивает
- 48 Все устраивает
- 49 Предложений нет
- 50 Все устраивает
- 51 Мне очень нравится как все организовано в этом театре, качество обслуживания на высоте. Просто молодцы!
- 52 Всё понравилось!
- 53 Прекрасная труппа, самые лучшие, настоящие, живые, красивые, талантливые артисты. Успехов, побольше спектаклей таких как : мужской стриптиз, счастливый номер, ханума. Спасибо вам
- 54 Чтобы всегда была возможность покупки билетов через сайт
- 55 Сделайте больше лож. Откройте продажу билетов в них. Сделайте что-то типа вип мест. Где есть прямой заказ из бара. Будет топ.
- 56 Часто покупаю билеты на сайте, так удобно. Но, часто на сайте не отображаются гастроли другого театра (приезжего) или какой-либо другой концерт... узнаю это в последний момент и приобрести билет уже невозможно. Необходимо улучшить сайт... сделать больше фотографий анонсирующих наши спектакли и даже видел фрагменты из постановок, самые яркие и примечательные моменты отобразить.... Это есть, но минимально, а на некоторые спектакли и вовсе отсутствуют фото... где-то не указан актерский состав и режиссёр... вообще хочется больше информации на сайте о спектаклях
- 57 Удалять не свежую информацию с сайта
- 58 Всё отлично, вы - молодцы!
- 59 По больше рекламы

- 60 адаптировать сайт для телефонов, а лучше вообще обновить дизайн. И хотелось бы видеть список актеров участвующих в конкретном спектакле
- 61 И так, все прекрасно
- 62 Сменить черный цвет зрительного зала. Очень мрачный, как в гробу. Влияет негативно на восприятие спектаклей. Особенно детям не нравится.
- 63 Побольше новых постановок для, детей! Они нам очень нравятся!
- 64 Побольше мероприятий для молодых
- 65 Не всегда слышно звонки на спектакль
- 66 Организация показа спектаклей или их отрывков онлайн
- 67 Всё хорошо
- 68 Нужен более классический репертуар, а так же больше комедий. И спектакли должны быть понятные, а не чушь
- 69 Цветной ежемесячный буклет с афишей спектаклей и театральных событий, а также информацией об актерах и служителях театра.
- 70 Информированность населения о проводимых и планируемых мероприятиях в общем не требуется ввиду того, что вся необходимая информация всегда находится в доступном месте (сайт театра и соцсети) Огромное спасибо за Вашу работу.
- 71 Только творческих успехов, можно расширить площади для кафе
- 72 В туалетной комнате сделать кабинки свободнее
- 73 Настройте пожалуйста систему продажи билетов на сайте!!! Уже много раз было так-на сайте нет билетов,а в кассе их много.Не каждый раз есть возможность приехать в кассу особенно по морозу и с детьми
- 74 Мобильное приложение
- 75 Убрать половину репертуара.Невозможно смотреть спектакли.Отстой.
- 76 Спасибо вам театр за спектакль государство двоих- перед 9 мая- вы отвратительны
- 77 Полностью устраивают условия времяпрепровождения в Театре.
- 78 предложений нет
- 79 Расширить кабинки в дамской комнате,(нет места от двери до санузла), расширить буфет или поставить столики возле диванов на 3-м этаже, нет возможности кофе выпить!
- 80 Всё устраивает
- 81 Всё устраивает
- 82 Всё устраивает, очень хорошо
- 83 Ужасный отвратительный буфет с засохшими бутербродами и запредельными ценами на них. Туалет это катастрофа. Очень маленькие кабинки. Голова в дверь просто.
- 84 Хотелось бы побольше информации об актёра, которые работали ранее
- 85 Ставить нормальные спектакли. Разобраться с вентиляцией в зале (очень холодно и дует).правила посещения театра написать крупнее.
- 86 16 числа вышли со спектакля, а перед лестницей сплошной каток изо льда. Может это и не к вам, но проблема есть
- 87 Самый лучший театр ❤️❤️❤️
- 88 Люблю наш театр и всегда нахожу нужную мне информацию в самом театре, на сайте и блоге Варвары Бабаянц
- 89 Не делать свободную рассадку на спектаклях
- 90 Нет предложений
- 91 Все прекрасно! Спасибо работникам театра
- 92 Больше умных, профессионально сделанных спектаклей
- 93 Все всегда доступно и понятно

- 94 Много лет являюсь активным зрителем, слежу за творчеством данного коллектива, с удовольствием посещаю сама театр и вожу детей. В
- 95 Необходима доступность посещения детских спектаклей .
- 96 Считаю достойным уровень оказания услуг.
- 97 Оказание услуг в НЗТД на высоком уровне.
- 98 Меня всё устраивает в плане культурной программы. **Но есть бытовые неудобства, такие как тесные кабинки в туалете!**
- 99 Все услуги для меня, человека без каких-то физических отклонений, выполняются в полной мере
- 100 Всё устраивает.
- 101 Организовать продажу цветов на первом этаже театра)
- 102 Хотелось бы больше спектаклей для детей.
- 103 Мне всё нравится
- 104 **Организовать работу буфета. При необходимости сменить арендатора**
- 105 Все отлично организовано!
- 106 Все хорошо
- 107 Прекратите ставить всякую дрянь на сцене! Где режиссёры?
- 108 Вы самый лучший театр! Процветайте дальше!
- 109 **На сайте зачастую невозможно приобрести билеты из-за его некорректной работы. Расстояние между рядами кресел маленькое, сидеть не комфортно**
- 110 **Не хватает рекламы о репертуаре и деятельности театра на рекламных стендах города. А так, замечательные актёры, режиссёр, постановки, декорации, молодцы!**
- 111 Спасибо любимому театру за спектакли, общение с актерами. Переехали в другой город, посещаем театры и здесь, но норильскую маяковку не забываем. Всем здоровья, счастья, творческих успехов.
- 112 Верните контрамарки))))
- 113 **Указывать стоимость билета в афише на сайте**
- 114 Все хорошо. Хотелось бы, чтобы к нам еще и приезжали на гастроли театры из других городов.
- 115 Очень хочется увидеть Мюзикл
- 116 Хотелось бы видеть на сцене норильского театра театральных фестивалей, неформальных мероприятий , концертов
- 117 Хотелось бы, чтобы спектакли были почаще (но это именно пожелание)
- 118 Все отлично сотрудники очень культурные.
- 119 **Проводить мероприятия с инвалидами. Предоставлять по возможности бесплатные билеты**
- 120 Спасибо, все устраивает
- 121 Нет предложений
- 122 Все супер! Молодцы! Процветания и держать все в том же духе.
- 123 Больше мероприятий и досуга.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 25. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	27,27
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	8,96

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.
2. Наличие неудовлетворенности полнотой и доступностью информации о деятельности организации.
3. Наличие неудовлетворенности комфортом условий в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг. Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

1. Улучшить информирование о деятельности театра средствами рекламы, СМИ, на сайте организации и в соцсетях.
2. Сделать мобильную версию сайта.
3. Улучшить состояние санитарно-гигиенических помещений.
4. Улучшить работу буфета.
5. Улучшение доступности для инвалидов и людей старшего поколения (к сожалению, 18 респондентов отрицательно оценивших доступность услуг для инвалидов не оставили конкретных предложений).

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Мотыгинский драматический театр

Показатель оценки по организации: **69,58**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	10
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	4
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	1
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	1

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	32	17	49
18-30	34	18	52
31-45	71	20	91
46-55	24	6	30
Старше 55 лет	21	7	28
База по столбцу:	182	68	250

Особенностью порядка оценки ТЗКО является условие, что к **театрально-зрелищным и концертным организациям** не применимы критерии 2, 4 и 5 в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1. Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
3. Доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям: 2, 4 и 5 рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Как показало исследование, данное учреждение условно позитивно оценивается своими посетителями. Показатели по критериям:

- 1.Открытость и доступность информации об организации культуры – 98,01.
- 3.Доступность услуг для инвалидов – 41,14.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 26. Рейтинг показателей по критериям оценки.

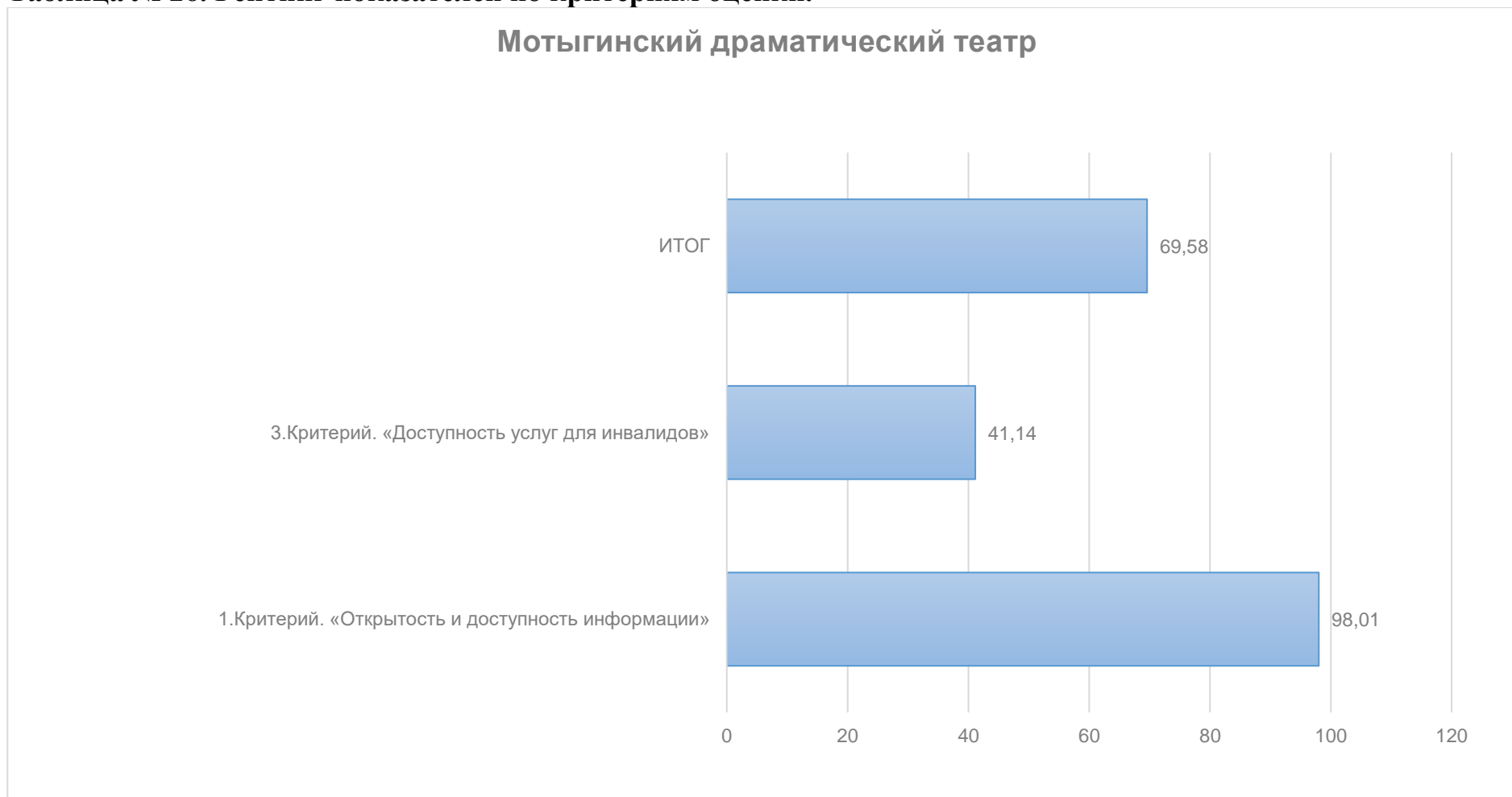
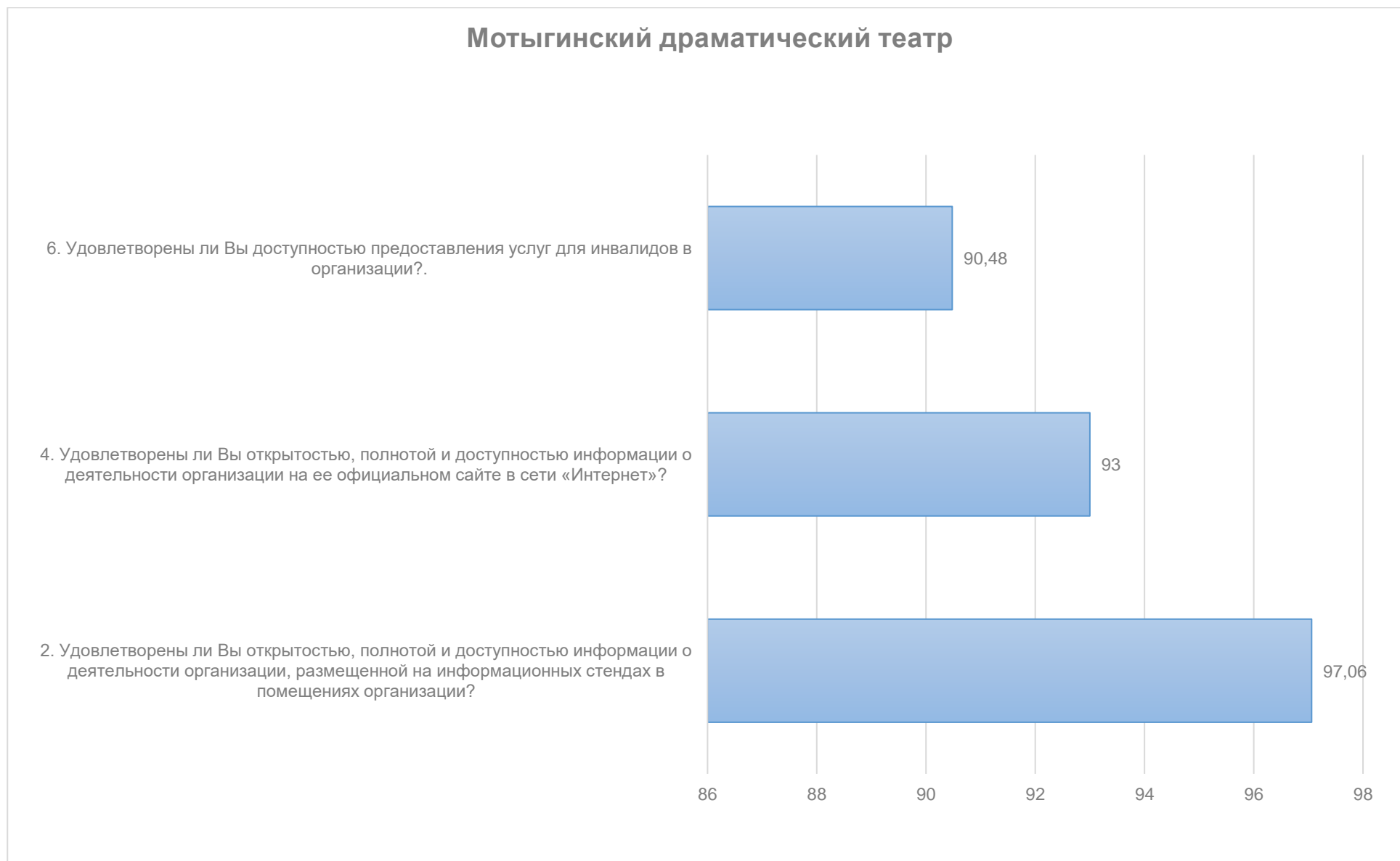


Таблица № 27. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 57) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

Вопрос 14. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

- 1 Всё замечательно, актёры молодцы выступают на все 100%. Екатерина Московская, мне очень понравилась, умница.
- 2 Школьников нужно проводить бесплатно!!!!
- 3 Процветания, больше новых идей.удачи .
- 4 Желаю, быть всем здоровыми.
- 5 Все и так хорошо!
- 6 Процветания, успехов, наград
- 7 Все достаточно
- 8 Всего хватает)
- 9 Все очень хорошо
- 10 Предложений нет, т.к. проживаю за пределами Красноярского края и не слишком хорошо осведомлена о деятельности вашего театра.
- 11 Все отлично!
- 12 Иметь выбор посадочных мест
- 13 Все классно!
- 14 Спасибо, все, что нужно узнать, есть в соцсетях и на сайте
- 15 Всё было хорошо, всех услуг хватает
- 16 Предложений не имеется, так как мне понравилось все, как посетителю театра
- 17 Всего достаточно
- 18 Все устраивает
- 19 Парковку для инвалидов нужно сделать
- 20 Все хорошо!
- 21 Вы молодцы, продолжайте в том же духе!
- 22 Организация удовлетворительная, больше рекламы, исторических справок, страна должна знать о театре в Мотыгино
- 23 Всем брльшое спасибо спектакли просто замечательны желаю штоь увас были аншлаги
- 24 Всё устраивает. Так держать!
- 25 всё итак прекрасно!)
- 26 Все замечательно
- 27 Все хорошо , все понравилось
- 28 Всё идеально

- 29 На мой взгляд всё отлично
- 30 Предложений нет, все круто
- 31 Продажа попкорна и ваты сладкой
- 32 Всё тип топ
- 33 Все устраивает
- 34 Всё очень нравится.
- 35 Продолжать радовать талантами игры на сцене.
- 36 Все замечательно
- 37 Меня все устраивает
- 38 Все прекрасно. Вы лучшие ❤️
- 39 Очень хочется не формальных встреч с актерами, режиссером.
- 40 все очень хорошо отлично
- 41 Спасибо всему перцооналу теаьру увас очень красиво
- 42 Увеличить финансирование театра, в том числе по таким статьям, как гастроли, зарплата, ... Работаю в Москве: наш Мотыгинский театр тут знают! Недавно был в "Театре на Юго-Западе" - так они мне наш ангарский театр рассказывали: "А вы знаете ...". ... Я рад.
- 43 Театр- это услуга?
- 44 Вентиляция в зале
- 45 делайте, пожалуйста, чаще детские спектакли
- 46 Все замечательно.
- 47 Очень хороший театр актеры дай бог здоровья
- 48 Все ок
- 49 Я проживаю в Алтайском крае, но регулярно посещаю сайт, т. к. моя внучка служит в вашем театре. Хотелось бы посмотреть спектакли... хотя бы в интернете.
- 50 требуется кап. ремонт здания
- 51 Сложно что-то предложить. Всё на высшем уровне
- 52 Заасфальтировать подъезд к театру
- 53 Больше рекламы о выпуске спектаклей
- 54 Побольше детских спектаклей
- 55 Всё просто бомба
- 56 Хотелось бы больше получать информации о премьерах и событиях театра.
- 57 Заасфальтировать территорию около театра

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 28. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	9,52
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	7,0

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг. Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

1. Улучшение условий доступности для инвалидов.
2. Организовать стоянку для инвалидов.
3. Обеспечить вентиляцию в зале.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Минусинский драматический театр

Показатель оценки по организации: **84,06**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	9
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	7
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	3
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	5
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	3

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	14	9	23
18-30	23	35	58
31-45	20	58	78
46-55	18	27	45
Старше 55 лет	2	12	14
База по столбцу:	77	141	218

Особенностью порядка оценки ТЗКО является условие, что к **театрально-зрелищным и концертным организациям** не применимы критерии 2, 4 и 5 в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1. Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
3. Доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям: 2, 4 и 5 рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. Показатели по критериям:

- 1.Открытость и доступность информации об организации культуры – 88,74.
- 3.Доступность услуг для инвалидов – 79,38.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 29. Рейтинг показателей по критериям оценки.

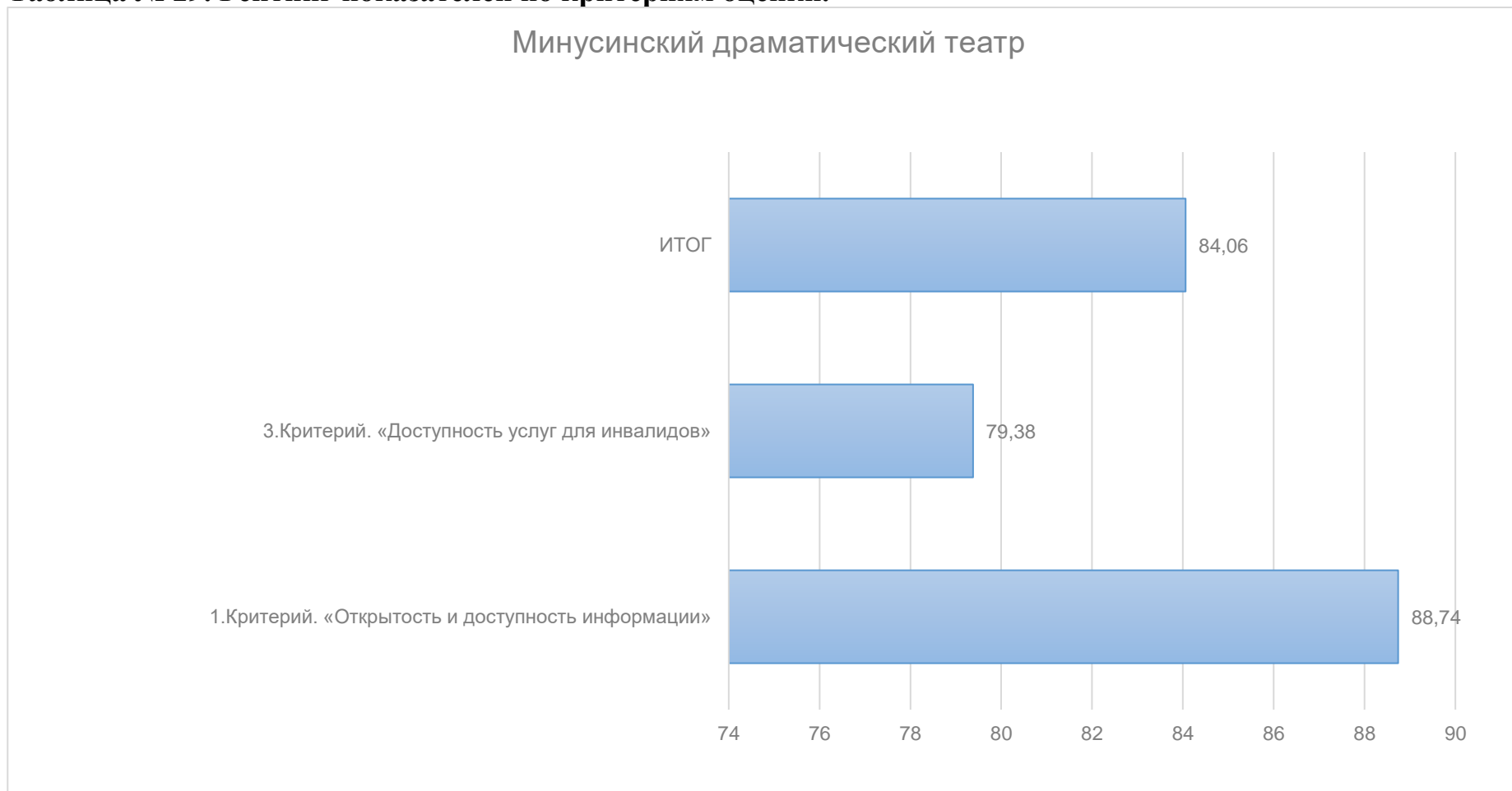
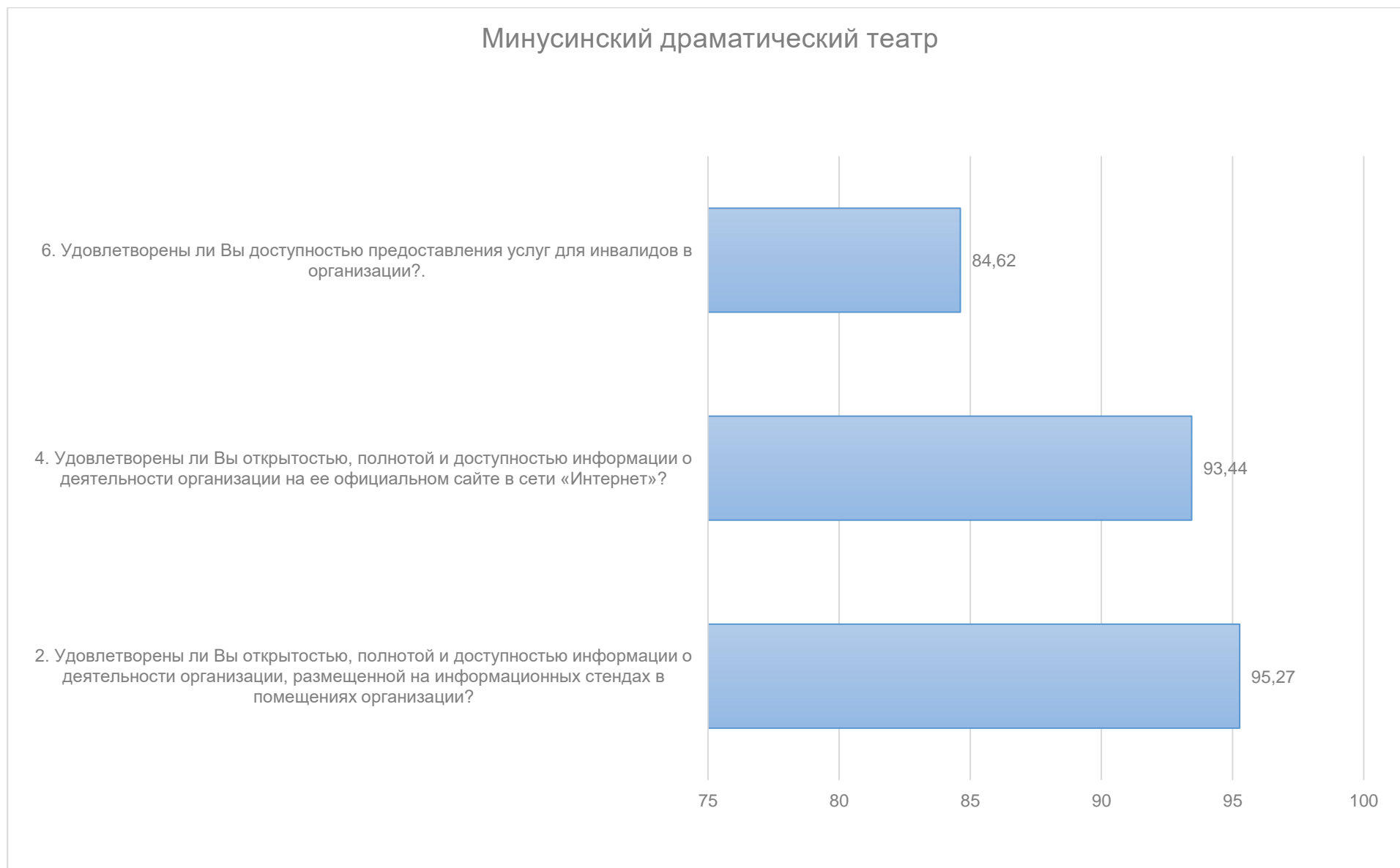


Таблица № 30. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 52) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

Вопрос 14. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

- 1 Безумно люблю театр, но это здание не для него. В старом здании чувствовалась атмосфера того времени, те моменты, предвкушение чего-то доброго. А это здание конечно новое, современное и красивое. Но быстрее переезжайте театр в свое.
- 2 Самый лучший драматический театр. Молодой актёрский состав, прекрасные постановки которые хочется смотреть и смотреть
- 3 билеты купленные через инет не соответствовали фактическим
- 4 Спасибо Вам за ваш труд! В любых условиях вы вне конкуренции.
- 5 ремонт старого здания. очень ждем наш театр
- 6 предложений нет
отремонтировать скорее старое здание
- 7 ремонт в старом здании
- 8 больше сказок
- 9 больше комедий в репертуаре
- 10 больше касс продаж в городе
- 11 больше новых спектаклей интересной формы
- 12 реконструкция
- 13 Нареканий и предложений нет
- 14 Скорейшего завершения реконструкции
- 15 Ремонт
- 16 Ремонт старого здания
- 17 Ремонт здания
- 18 Больше комедий
- 19 Реконструкция
- 20 Ремонт старого здания
- 21 Ремонт старого здания
- 22 Больше сказок для детей
- 23 Ремонт старого здания
- 24 Больше информации в городе стендов
- 25 Реконструкция здания театра

- 26 Ремонт нового здания
- 27 Новое здание ждём окончания ремонта
- 28 В зале плохо слышно
- 29 Надо вернуться в старое здание, там было лучше
- 30 Ускорение ремонта здания театра
- 31 Устраивает все.
- 32 Ну почти все хорошо
- 33 Нет выбора сказок для детей. Одно да потому
- 34 **Буфета очень не хватает**
- 35 Надо скорее заканчивать ремонт в старом здании
- 36 Все хорошо
- 37 В старом театре зал был удобнее, надо вернуться туда
- 38 В целом все хорошо
- 39 **Надо возвращаться в старое здание, там было лучше**
- 40 **Не хватает буфета**
- 41 Скорей закончить ремонт и ходить в старый театр
- 42 Двигайтесь вперёд, удачи вам! Спасибо за спектакли!
- 43 **Не хватает кафе**
- 44 На афишах более крупный шрифт нужен, с плохим зрением тяжело читать
- 45 В старом театре было лучше, надо скорее закончить ремонт и показывать спектакли там
- 46 Все устраивает
- 47 **Побольше подробных афиш**
- 48 Хотелось бы чтобы скорее закончился ремонт и спектакли шли в своем театре
- 49 Не хватает буфета
- 50 Скорей бы театр вернулся в своё здание
- 51 **Наличие буфета**
- 52 Поскорее закончить реконструкцию театра

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 31. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	15,38
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	6,56

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Недостаточное информационное обеспечение деятельности театра.

Здание Минусинского драматического театра закрыто на реконструкцию, и основная деятельность на период реконструкции осуществляется на площадке Центра культурного развития города Минусинска. В связи с чем часть условий оказания услуг для инвалидов недоступна.

А также, отзывы респондентов связаны, в основном, с возвращением театра в своё обновленное здание.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг. Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

1. Улучшить информирование, в том числе через городские афиши о сроках завершения реконструкции здания театра.
2. Организовать работу буфета.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Канский драматический театр

Показатель оценки по организации: **97,54**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	9
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	4
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	5
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	5

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по
	мужской	женский	строке
Моложе 18 лет	2	6	8
18-30	16	59	75
31-45	18	85	103
46-55	9	31	40
Старше 55 лет	4	33	37
База по столбцу:	49	214	263

Особенностью порядка оценки ТЗКО является условие, что к **театрально-зрелищным и концертным организациям** не применимы критерии 2, 4 и 5 в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1. Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
3. Доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям: 2, 4 и 5 рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. Показатели по критериям:

- 1.Открытость и доступность информации об организации культуры – 97,09.
- 3.Доступность услуг для инвалидов – 98.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 32. Рейтинг показателей по критериям оценки

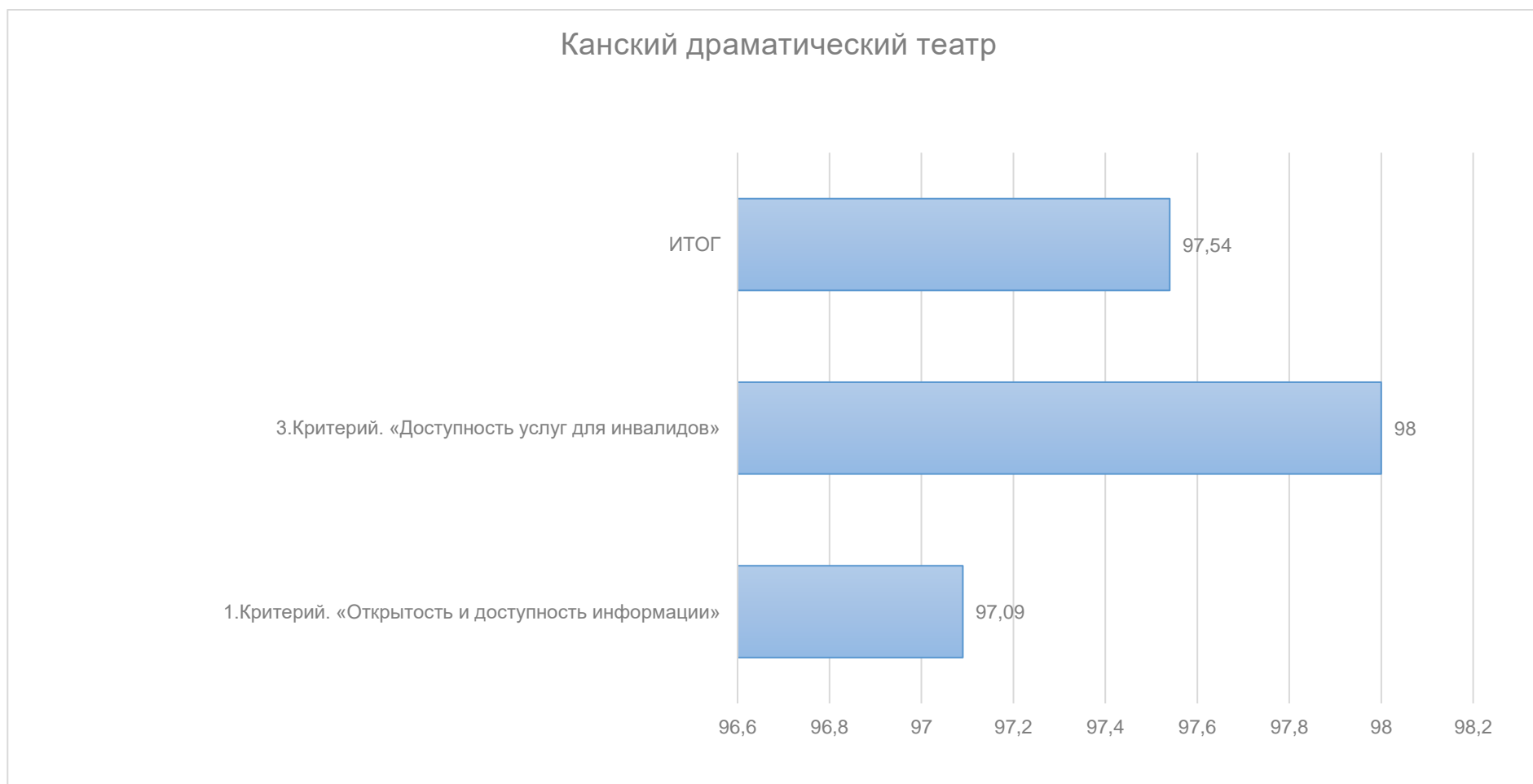
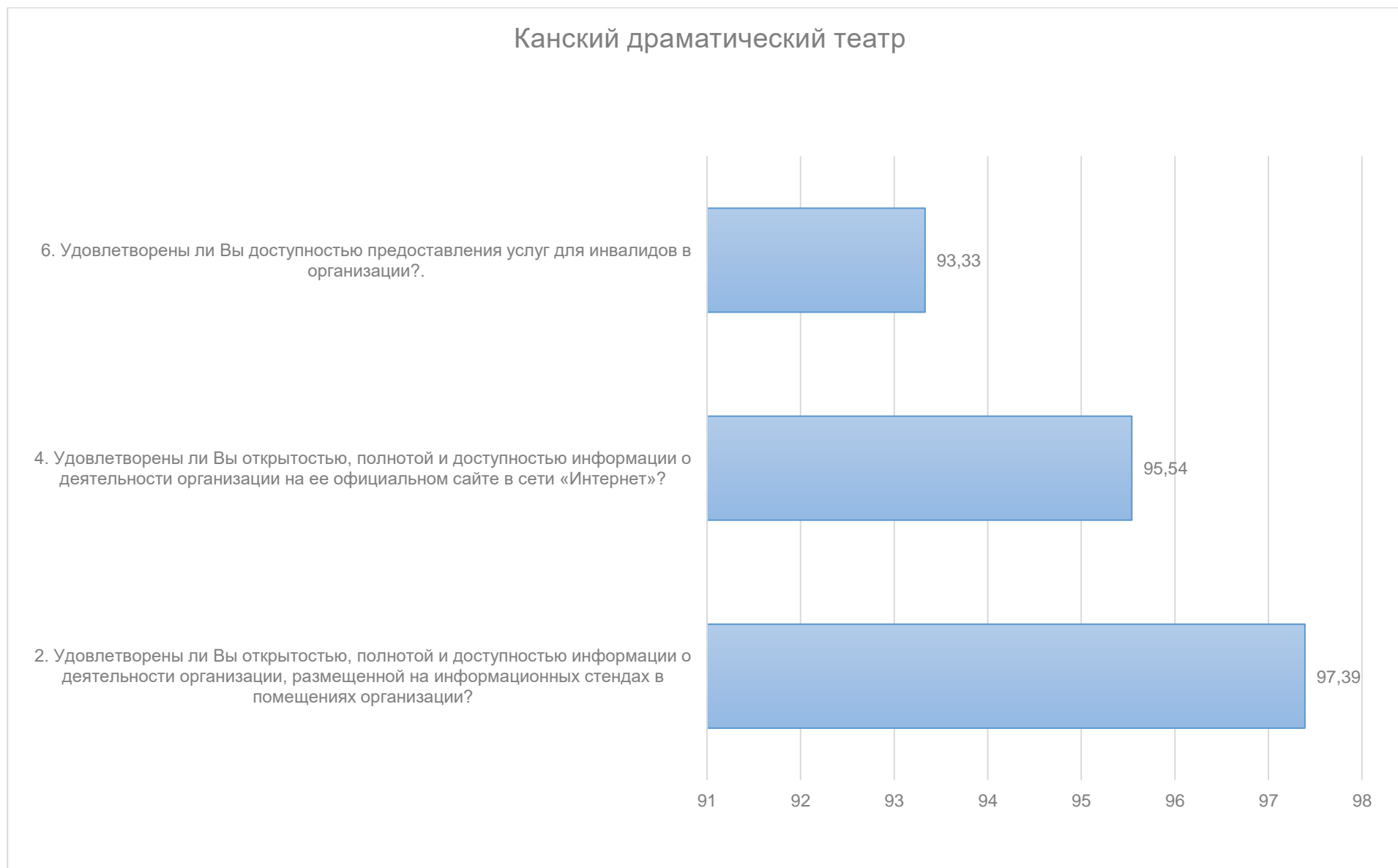


Таблица № 33. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения.

Анализ текстовых ответов (всего 68) позволил сформировать рекомендации для улучшения качества предоставления услуг.

Вопрос 14. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

- 1 Театр люблю! Все устраивает!!!!
- 2 Нам всё нравится
- 3 Отличный театр
- 4 Всё отлично ❤️
- 5 Всё отлично
- 6 Всё устраивает!!!
- 7 Меня все устраивает
- 8 Всё отлично
- 9 Больше показывать спектаклей с использованием тифлокомментатора. Спектакль "Кто принцессу поцелует" ребенку с нарушением органов зрения очень понравился.
- 10 Всё отлично
- 11 Всё устраивает
- 12 Всей труппе дальнейших творческих успехов
- 13 Меня всё устраивает. Это самое любимое место отдыха.
- 14 Побольше спектаклей по классике
- 15 Всё очень нравится
- 16 Указывать более краткую информацию о требованиях и спектаклях
- 17 Установите кондиционер, пожалуйста!
- 18 Хочется видеть территорию чистой и ухоженной не только перед входом в театр, но и со стороны рожи у театра.
- 19 Всё устраивает
- 20 Ели человеку нравится театр, то ни о какой организации он не думает.
- 21 Все хорошо, все устраивает
- 22 Хотелось бы буфетик со сладостями на детских спектаклях)
- 23 Не удобные кресла и не всегда есть водичка, которую можно попить. Все остальное просто отлично!
- 24 Больше информации и больше интересных премьер
- 25 создавать более интересные спектакли.
- 26 Установка кондиционера в зрительном зале.

- 27 **Необходим ремонт внешнего фасада и внутри здания**
- 28 Всё устраивает
- 29 Возобновить показы сказок в дошкольных организациях. Очень этого не хватает.
- 30 **Желательно афиши разместить и в центральной части города, а то есть только возле театра, может кто и не знает из пожилых людей новости, интернетом то они не пользуются**
- 31 Все хорошо!
- 32 Очень хотелось бы чтобы возобновили сказки в детских садах
- 33 С удовольствием посещаем театр
- 34 Всё и так прекрасно
- 35 все замечательно
- 36 Сменить репертуар. Не интересно стало вообще.
- 37 Спасибо большое за вашу работу.
- 38 **Буфет не помешал бы театру.**
- 39 По работе организации предложений нет
- 40 Все замечательно. Успехов вам и новых побед.
- 41 Все отлично работает, спасибо!
- 42 Все очень нравится. Вся деятельность продумана и не требует никаких улучшений. Посещаю театр несколько раз в месяц: взрослые спектакли и репертуар для детей разнообразен. Неоднократно посещали спектакли нашим трудовым коллективом. Актерский состав отличный, игра на высоте. Обслуживающий персонал тоже работает без нареканий: вежливы, компетентны. В организации всегда чисто и уютно. Радует новая парковочная площадка за зданием театра. Афиша всегда в доступе около здания, на сайте театра. Обычно покупаю билеты он-лайн. Процветания!
- 43 Больше комедий
- 44 Всё замечательно!
- 45 Очень нравится бывать в театре
- 46 Самый лучший театр
- 47 Всё устраивает
- 48 Всё устраивает
- 49 Всё очень нравится
- 50 Всё отлично
- 51 **Буфет открыть.**
- 52 Меня всё устраивает
- 53 Все отлично! Продолжайте в том же духе)
- 54 Очень много интересных спектаклей, замечательная труппа,
- 55 Хочу посмотреть Отелло
- 56 Больше ярких спектаклей
- 57 В театре всё хорошо.
- 58 **После спектакля огромная очередь в гардероб. Работает один сотрудник. Это не удобно. Толпа, ожидание 30 минут. Это минус**
- 59 **Нужен буфет**

- 60 Здравствуйте!
Хотелось бы сказать, что у вас все идеально
- 61 Заменить директора.
- 62 Все прекрасно
- 63 Были с детьми в марте на спектакле „Кто принцессу поцелует“, полный восторг у детей и взрослых, смена декораций, игра света, звука, шары падали с потолка, просто супер. Под впечатлением сходили 9 апреля на спектакль „ Как кощей на Василисе женился, в сравнении очень скучно, нет впечатлений, декорации одни и те же, детки в зале скучали, было не очень интересно, пресно. Хотелось бы детских спектаклей, подобно кто принцессу поцелует, по живости, эффектам, декорациям. Актерам двух спектаклей, всем 5+, игра на высоте.
- 64 Больше анонсов спектаклей на афишах в городе
- 65 Люблю театр
- 66 Только если сцену побольше и мест. А так всё устраивает!
- 67 Хорошее место, всегда рада ходить в театр
- 68 Все устраивает. Спасибо

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 34. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	6,67
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	4,46

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг. Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

- 1. Установить систему кондиционирования в зрительном зале.**
- 2. Организовать буфет.**
- 3. Улучшить работу гардероба.**
- 4. Размещать афиши в центре города.**

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Ачинский драматический театр

Показатель оценки по организации: **90,29**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	7
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	4
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	4
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	5

**Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах**

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	11	30	41
18-30	16	64	80
31-45	28	72	100
46-55	13	65	78
Старше 55 лет	9	16	25
База по столбцу:	77	247	324

Особенностью порядка оценки ТЗКО является условие, что к **театрально-зрелищным и концертным организациям** не применимы критерии 2, 4 и 5 в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1. Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
3. Доступность услуг для инвалидов.

Значения по остальным критериям: 2, 4 и 5 рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

Критерий 2 представлен в таблицах оценок для ТЗКО как референтный для анализа ответов респондентов, но не используется в расчетах показателей.

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. Показатели по критериям:

1.Открытость и доступность информации об организации культуры – 92,79.

3.Доступность услуг для инвалидов – 87,79.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 35. Рейтинг показателей по критериям оценки

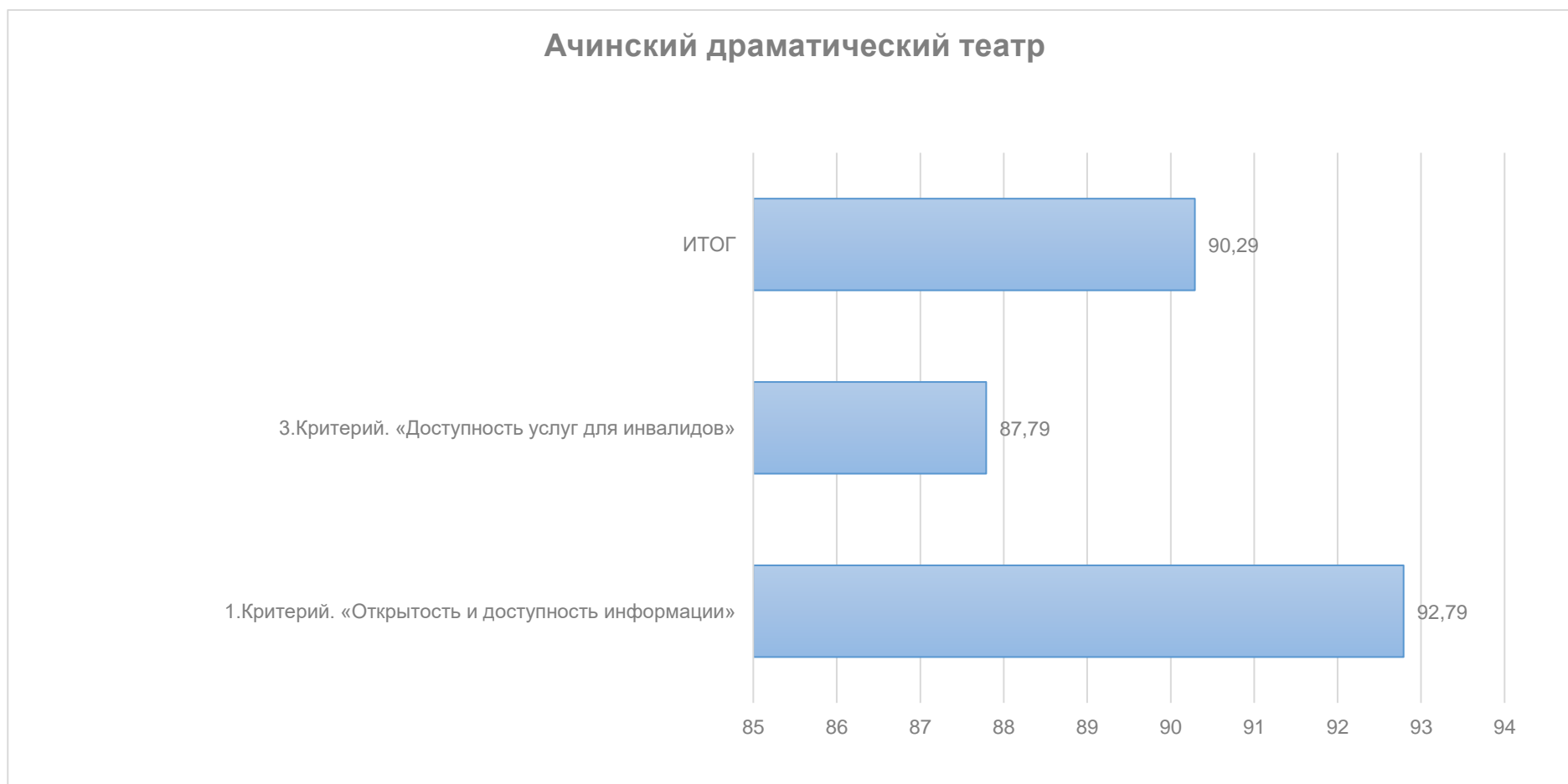
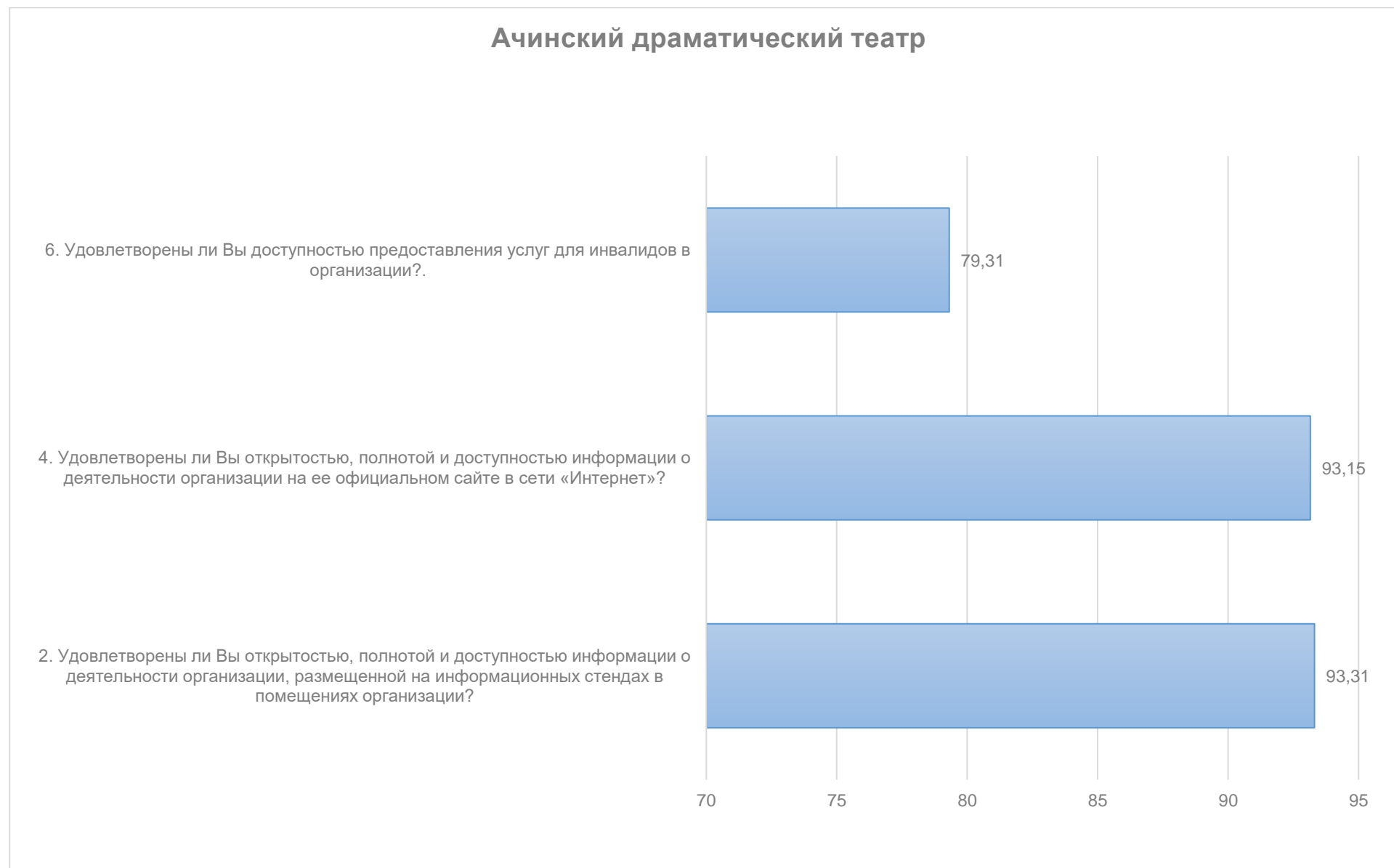


Таблица № 36. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



- 27 Пусть больше высвечивается мест билетов для заказов через онлайн.
- 28 Все отлично!
- 29 все устраивает
- 30 Никаких :)
- 31 Все отлично!
- 32 Все очень замечательно. Спасибо.
- 33 Больше хороших спектаклей
- 34 Возможность для маломобильных людей посещать театр.
- 35 Все нравится, хотелось бы больше мероприятий, который проходят в фойе театра или около него.
- 36 Всё отлично! Всех Благодарю!
- 37 Снижение цен буфетов
- 38 Замечательный театр! Один из лучших в Красноярском крае!
- 39 Волшебное место!
- 40 Побольше новинок, расширить репертуар
- 41 Хорошую бы кофемашину в буфет! И ремонт в буфете
- 42 Все отлично
- 43 Все очень хорошо!
- 44 Всё организовано на высоком уровне, как зрителя меня всё устраивает
- 45 Всё хорошо
- 46 больше рекламы
- 47 Переход на страницу спектакля в афише.
Артисты и роли на странице спектакля.
Продажа программ/буклетов.
Покупка билетов на сайте
- 48 все отлично
- 49 Их не все отлично и так у организации
- 50 Всем доволен
- 51 Всем довольна
- 52 все отлично
- 53 Предоставление билетов
- 54 Предпочтений нет, по больше хороших спектаклей)
- 55 Жаль, что перестали вести инстаграм..(
- 56 В зал для инвалидов, которые передвигаются с трудом, нужен подъёмник или пандус.
- 57 Здравствуйте! Во время просмотра одного из спектаклей, я столкнулась с такой проблемой, как неумение определить время для аплодисментов... Были такие моменты, когда я чувствовала, что вот сейчас за монологом актёра должны последовать аплодисменты, но почему-то в зале была тишина, которую я не осмелилась нарушить...
Как на счёт того, чтобы садить в зрительный зал человека для координирования публики?)
Уверена это много кому поможет, в особенности молодым людям, которые только начинают знакомиться с данным видом искусства.
- 58 Меня всё устраивает
- 59 Всё прекрасно, никаких предложений нет

- 60 Вам необходимо больше рекламных бланков о деятельности театрального мира. Желательно чтобы была возможность разнообразия постановок спектаклей для разновозрастной категории городского населения.
- 61 Нет информации для слепых.
- 62 Все и так отлично!
- 63 Очень отзывчивый персонал, сложностей не возникало
- 64 Ремонт в буфете!
- 65 Нет, с каждым годом всё только лучше.
- 66 Предложений нет.

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 37. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок

Переменная	Вариант ответа	%
6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	20,69
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	6,85

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Недостаточно комфортное оборудование территории для инвалидов.
2. Неудовлетворенность доступностью информации на сайте организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа недостатков и существенных, по мнению аналитика, предложений респондентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателей услуг. Рекомендуется также изучить все отзывы, предложения респондентов для понимания текущей ситуации и формирования направлений развития организации.

- 1. Выделить стоянки для автотранспортных средств инвалидов.**
- 2. В зал для инвалидов, которые передвигаются с трудом, организовать подъёмник или пандус.**
- 3. На сайте из афиши организовать переход на подробную информацию о спектакле, актерском составе.**
- 4. Провести ремонт в буфете.**

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»

Показатель оценки по организации: **94,82**
Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	8
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	4
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	4
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	5

Половозрастные характеристики респондентов
 в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	1	2	3
18-30	7	13	20
31-45	18	62	80
46-55	12	23	35
Старше 55 лет	3	10	13
База по столбцу:	41	110	151

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Комфортность условий предоставления услуг – 97,42.
2. Удовлетворённость условиями оказания услуг – 96,13.
3. Открытость и доступность информации об организации социальной сферы – 95,48.
4. Доброжелательность, вежливость работников организации – 94,84.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 38. Рейтинг показателей по критериям оценки

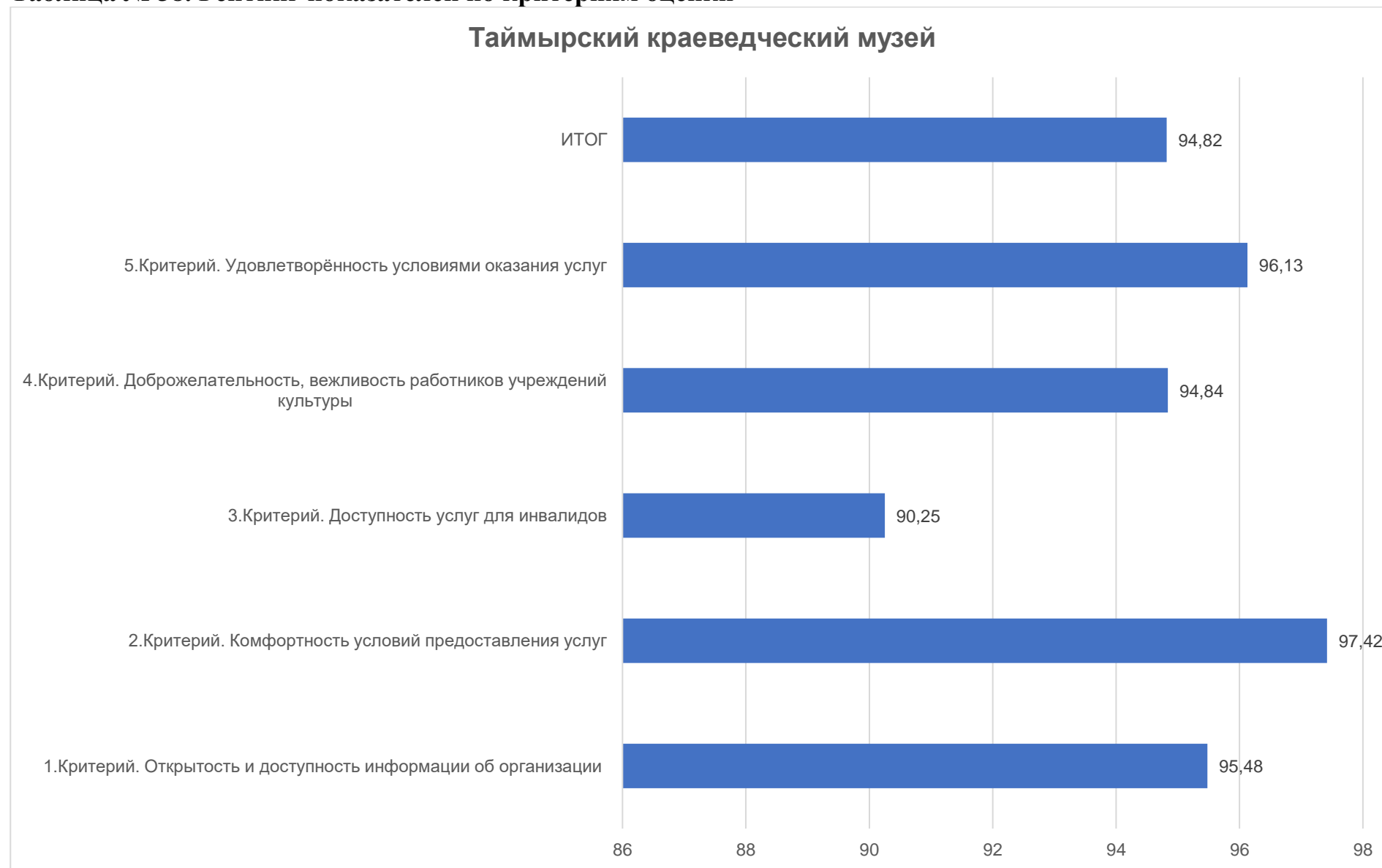


Таблица № 39. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 42 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

- 1 Хорошая работа!!!
- 2 Удачи и процветания
- 3 Все замечательно.
- 4 Все на высшем уровне, замечаний нет
- 5 Все устраивает, наш музей супер и работники музея знатоки своего дела
- 6 Повышение зарплаты сотрудникам.
- 7 Даже затрудняюсь что либо ещё предложить
- 8 Все и так в лучшем виде, спасибо за ваш труд!
- 9 По больше мероприятий для школьников
- 10 Не хватает освещения на 2 этаже.
- 11 Более информативное оснащение экспозиционно на сайте
- 12 Услуги оказываются качественно и отлично.
- 13 Стульев больше при скоплении большого количества людей
- 14 Убрать все ритуалы связанные с шаманизмом!!! Только из-за это стало противно ходить в ваш музей!
- 15 Можно сделать опрос по короче :)
- 16 Всё идеально
- 17 Все отлично!
- 18 С навигацией по музею есть сложности, предлагаю на леске сверху таблички придумать какие нибудь
- 19 Хотелось бы видеть информационный стенд рядом с крыльцом музея, освещающим предстоящие события. Нужно больше массовых объявлений в общественных местах о музейных мероприятиях
- 20 Все устраивает
- 21 Все хорошо, лучше не придумаешь
- 22 Все отлично!
- 23 Мне всё нравится , молодцы! Отлично работают!
- 24 Желаю дальнейших успехов

- 25 Музей и работники верные служители музейному делу!
- 26 Так держать!
- 27 Хороший музей
- 28 Расширять музейные площади, используя дополнительные помещения вблизи музея. Облагородить фасад здания, сделать его ещё лучше и креативнее.. На «Большой Медведице» пора поменять звёзды (с подъездных светильников - на современные мерцающие светильники, которые действительно бы эмитировали мерцание звёзд.).
- 29 Не хватает кафе или буфета в музее
- 30 Новых интересных проектов!
- 31 Все замечательно, спасибо!
- 32 Организовывать мастер-классы
- 33 Все очень замечательно Спасибо
- 34 Приглашайте чаще! Это лучший музей в России!
- 35 Все прекрасно!
- 36 Кассир хамло. Неудовлетворительный жизнью
- 37 Предложений нет. Только благодарность за отличный музей и теплый прием.
- 38 Буфет
- 39 Мало информации в городе о деятельности, не хватает афиш и планов мероприятий в общественных местах.
- 40 Необходимо больше рекламных афиш по городу, организациям, образовательным учреждениям.
- 41 Сайт немного тормозит
- 42 Всё нравится

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 40. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	12,5
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт...	2.Нет	6,45
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	5,17

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями.
2. Неудовлетворенность полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах организации и рекламных средствах.
3. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

- 1. Улучшить информирование о предстоящих событиях и возможностях музея в СМИ и на информационных носителях.**
- 2. Улучшить навигацию внутри организации.**
- 3. Контролировать вежливость персонала, при необходимости провести работу.**
- 4. Рассмотреть целесообразность организации точки питания в музее.**

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский Дом народного творчества»

Показатель оценки по организации: **89,57**
Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	7
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	4
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	3

Половозрастные характеристики респондентов
 в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	1	4	5
18-30	18	26	44
31-45	48	77	125
46-55	47	70	117
Старше 55 лет	14	36	50
База по столбцу:	128	213	341

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,67.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,61.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 99,58.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 41. Рейтинг показателей по критериям оценки

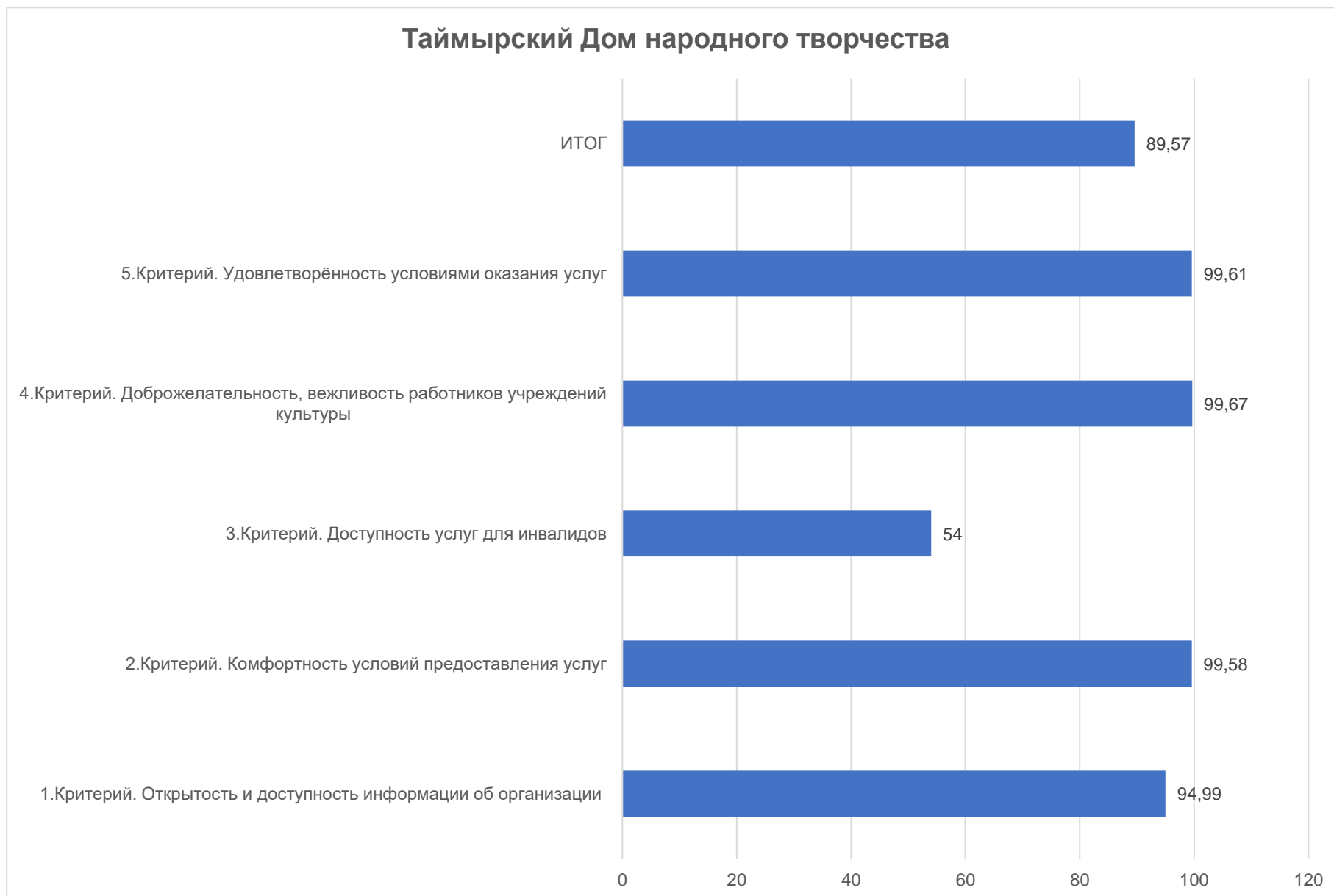


Таблица № 42. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 23 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

- 1 Спасибо за замечательные мероприятия, ответственных сотрудников, счастливых посетителей Вашей организации!
- 2 В вашем учреждении работают профессионалы высшего класса
- 3 Немного улучшить туалет и лучше организовать вентиляцию
- 4 Просторный выставочный зал
- 5 Помещение бы побольше.
- 6 Предложений нет! Все замечательно! Продолжайте в том же духе!!!
- 7 Успехов и свершений в работе по сохранению языка, культуры!
- 8 Замечательный, дружный коллектив. Многогранная деятельность. Единственное место в городе, где в любое время есть возможность погрузиться в аутентичную культуру коренных народов Таймыра
- 9 Нужно контролировать детей когда он приходят без сопровождении
- 10 Все отлично!!!
- 11 Всё устраивает. Спасибо
- 12 Министерству культуры Красноярского края увеличить финансирование мероприятий по сохранению культуры коренных малочисленных народов Севера.
- 13 Пусть фоном играет музыка, соответствующая времени.
(Был в 2019 году, может уже играет)
- 14 Процветания
- 15 Развивать учреждение, расширять площадь здания очень тесно!
- 16 Все отлично, работаете также
- 17 Все отлично
- 18 Меня все устраивает
- 19 Расширяться :))
- 20 Поднять зарплату/премии работникам. Они молодцы.
- 21 Мероприятия проводят всегда на очень высоком уровне, дружный коллектив. Творческих успехов..
- 22 процветания лучшему учреждению культуры Таймыра

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 43. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	2.Нет	1,29
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	1,27

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности полнотой и доступностью информации об организации.

Несмотря на отсутствие в организации учитываемого в формах НПА оборудования (п 3.1.1), приобретено оборудование для проведения мероприятий, направленных на осуществление социокультурной реабилитации детей-инвалидов: интерактивный пол и мобильный планетарий. Учреждение может оказывать услуги для маломобильных граждан, осуществляя выезды с мобильным оборудованием в учреждения и организации, работающими с социально незащищенными гражданами, в т.ч. с инвалидами.

На основании вышеизложенного, низкий показатель 3.1.1 не формирует недостатков работы организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. Улучшить информирование о мероприятиях и возможностях организации.
2. Рассмотреть возможность расширения площадей организации.

3. Улучшить вентиляцию помещений.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Заозерного» Рыбинского района

Показатель оценки по организации: **90,87**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	9
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	6
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	4
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	3
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	10	9	19
18-30	8	20	28
31-45	14	35	49
46-55	24	29	53
Старше 55 лет	10	16	26
База по столбцу:	66	109	175

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,78.

Комфортность условий предоставления услуг – 99,73.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 44. Рейтинг показателей по критериям оценки



Таблица № 45. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 17 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

- 1 все нормально
- 2 всего наилучшего.
- 3 Спасибо' молодцы работники музея!
- 4 Все устраивает
- 5 Музей должен иметь свое здание!
- 6 Все нравится. Добра и творческих успехов коллективу
- 7 Все устраивает.
- 8 мало места для музея
- 9 иметь музею по больше помещение.
- 10 Хотелось бы побольше помещения для музея, чтобы была возможность посмотреть больше выставок и предметов.
- 11 всё хорошо!
- 12 Больше места музею нужно.
- 13 не делайте платных билетов, ведь очень мало народу может оплатить билет как в Красноярске. Спасибо, что вы бесплатные
- 14 Меньше вопросов в таких анкетах.
- 15 Спасибо сотрудникам музея за тёплую обстановку
- 16 Музей замечательный!
- 17 Все прекрасно! Сотрудники очень милые!

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 46. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок

Переменная	Вариант ответа	%
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	1,66
13. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	2.Нет	1,62

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Недостаточная комфортность условий предоставления услуг, малые площади помещений.
2. Недостаточная наполненность сайта

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. Рассмотреть возможность увеличения музейных площадей или перевести музей в другое здание.
2. Дополнить недостающие на сайте документы согласно НПА (см. таблицу 2 экспертных оценок).

Информация о результатах контрольных мероприятий (на официальный сайт ГМУ)

Ниже представлены данные показателей оценки качества условий оказания услуг в формате, удобном для занесения на Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (сайт ГМУ) www.bus.gov.ru на вкладке «Количественные показатели».

В окна «...к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами» проставьте «10» для показателей 1.1.1 и 1.1.2

Значения данных в ячейках, выделенных цветом:

Данные экспертных оценок
Под выделенными синим цветом ячейками значения: слева - Число получателей, удовлетворенных по показателю; справа - Число ответивших на этот вопрос.
Данные удовлетворенности по Открывающимся вопросам «да-нет» (слева) – отвечают только ответившие «да» на Открывающий вопрос (число справа)

Театрально-зрелищные и концертные организации культуры (ТЗКО)

Показатели на сайте ГМУ	1.1.1.		1.1.2.		1.2.1.		1.3.1.		1.3.2.		1.Критерий. (баллы)	2.Критерий. (баллы)	3.1.1.		3.2.1.		3.3.1.		3.Критерий. (баллы)	4.Критерий. (баллы)	5.Критерий. (баллы)	ИТОГ	Число опрошенных
	10	10	4	396	423	478	518	97,18	92,89	4			5	41	50	88,60	92,89	92,89					
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»	10	10	4	396	423	478	518	97,18	92,89	4	5	41	50	88,60	92,89	92,89	92,89	92,89	605				
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»	10	10	4	263	269	308	322	98,68	85,27	2	4	26	28	71,86	85,27	85,27	85,27	85,27	340				
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»	10	10	4	302	312	381	388	99,00	88,50	4	3	34	34	78,00	88,50	88,50	88,50	88,50	413				
Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский государственный театр	10	10	4	240	261	299	335	96,24	82,20	4	2	46	49	68,16	82,20	82,20	82,20	82,20	613				

оперы и балета имени Д.А. Хворостовского																			
Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина	9	10	4	288	305	459	476	96,67	91,69	5	4	14	17	86,71	91,69	91,69	91,69	508	
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр»	10	10	4	366	381	491	525	97,92	91,51	3	5	28	31	85,10	91,51	91,51	91,51	603	
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского»	7	10	4	482	522	518	569	92,17	83,00	2	5	48	66	73,82	83,00	83,00	83,00	617	
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Мотыгинский драматический театр	10	10	4	198	204	186	200	98,01	69,58	1	1	19	21	41,14	69,58	69,58	69,58	255	
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Минусинский драматический театр	9	7	3	161	169	171	183	88,74	84,06	5	3	22	26	79,38	84,06	84,06	84,06	271	
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Канский драматический театр	9	10	4	224	230	214	224	97,09	97,54	5	5	14	15	98,00	97,54	97,54	97,54	271	
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Ачинский драматический театр	7	10	4	279	299	272	292	92,79	90,29	4	5	23	29	87,79	90,29	90,29	90,29	338	

Музеи и Культурно-досуговое учреждение

Показатели на сайте ГМУ	1.1.1.		1.1.2.		1.2.1.		1.3.1.		1.3.2.		1.Критерий. (баллы)	2.1.1.		2.3.1.		2.Критерий. (баллы)	3.1.1.		3.2.1.		3.3.1.		3.Критерий. (баллы)
	1.1.1.	1.1.2.	1.2.1.	1.3.1.	1.3.2.	1.3.2.	2.1.1.	2.3.1.	3.1.1.	3.2.1.		3.3.1.	3.3.1.										
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»	8	10	4	110	116	121	124	95,48	5	147	155	97,42	4	5	7	8	90,25						
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский Дом народного творчества»	7	10	4	311	315	307	311	94,99	5	356	359	99,58	0	3	21	21	54,00						
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Заозерного» Рыбинского района	9	6	4	178	181	179	180	92,06	5	184	185	99,73	3	2	13	13	64,00						

Показатели на сайте ГМУ	4.1.1.		4.2.1.		4.3.1.		4.Критерий. (баллы)	5.1.1.		5.2.1.		5.3.1.		5.Критерий. (баллы)	ИТОГ	Число опрошенных
	4.1.1.	4.2.1.	4.3.1.	4.3.1.	5.1.1.	5.2.1.		5.3.1.	5.3.1.							
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»	145	155	149	155	147	155	94,84	150	155	150	155	148	155	96,13	94,82	155
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский Дом народного творчества»	358	359	358	359	357	359	99,67	358	359	356	359	358	359	99,61	89,57	359
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Заозерного» Рыбинского района	184	185	185	185	185	185	99,78	183	185	184	185	182	185	98,76	90,87	185

Результаты независимой оценки качества

Таблица № 47. Результаты НОК по Критериям по территории.

1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	ИТОГ Результат по ТЕРРИТОРИИ	Количество юридических лиц
95,50	89,52	76,20	89,34	89,36	87,99	14

Самое высокое значение по критериям: «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 95,50 из 100 максимально возможных.

Достаточно высокий процент удовлетворённости по критериям: «Комфортность условий предоставления услуг» – 89,52, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 89,36 и «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 89,34.

Наименьшее значение оценки получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 76,20.

Среднее значение суммы баллов по всем учреждениям культуры – 87,99 из 100 максимально возможных, что, соответственно, составляет 87,99 % удовлетворённости получателей услуг учреждений культуры.

Анализ выявил ряд общих проблем. На основании этих данных сформулированы рекомендации по организациям. А также составлена сводная таблица по территории. **В таблице указано количество организаций, у которых фигурирует недостаток, относящийся к критерию оценки.**

Ниже таблицы приведены диаграммы рейтингов организаций по итогам показателей.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества и предложения по их устранению

Таблица № 48. Общие недостатки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений

Выявленный недостаток (по критериям оценки)	Количество организаций	Предложение по улучшению качества деятельности организаций
Недостаточна открыта и доступна информация об организации культуры	9	Повысить качество информирования посетителей о работе учреждений, проводимых мероприятиях и проектах. В том числе, за счет стационарной рекламы, развития социальных сетей, СМИ. Оперативно отвечать на вопросы зрителей в группе в социальных сетях, на сайте. Своевременно размещать анонсы мероприятий. Обязательно оповещать о переносе, отмене спектаклей, мероприятий на сайте и в соцсетях, по эл.почте при электронной регистрации
Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	9	Улучшить работу инфраструктур учреждений (буфет, гардероб). Своевременное проведение ремонтных работ, где этого требуют условия. Перейти на контроль входных электронных билетов, сохраненных в смартфонах, возможно по QR-коду
Недостаточно комфортные условия предоставления услуг для инвалидов	4	Улучшить доступность для инвалидов и людей старшего поколения. Провести ревизию оборудования для инвалидов и сделать необходимые улучшения (пандусы, поручни, подъемные механизмы, специальное оборудование)
Неудовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации	3	Провести работу с сотрудниками, направленную на улучшение качества обслуживания посетителей
Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг	2	Улучшить навигацию внутри организаций

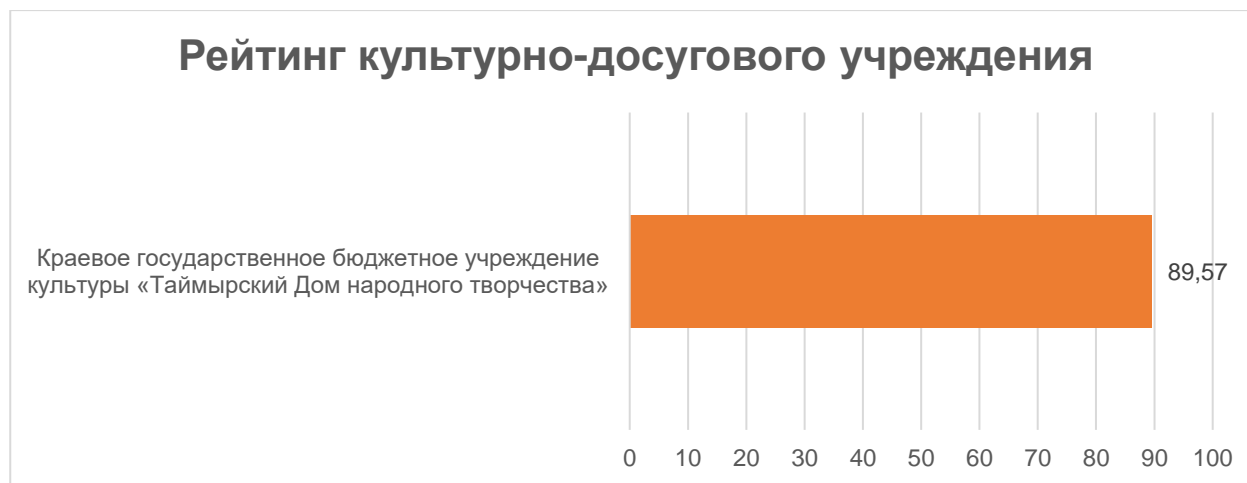
Таблица № 49. Рейтинг организаций культуры по итогам показателей по организации



Таблица № 50. Рейтинг организаций культуры по итогам показателей по организации



Таблица № 51. Рейтинг организаций культуры по итогам показателей по организации



Приложение 1. Экспертные оценки.

Перечень информационных объектов, показатели комфортности и доступности для инвалидов взяты из документа Минтруда России от 27.05.2019 «Примеры 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», из приложения к данному документу «Приложение 1 к расчету показателя 1.1 Культура», а также нормативно правовых актов, на которые ссылается упомянутый документ.

Содержание форм, представленных ниже отображает установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах. А также наличие доступности условий предоставления услуг.

Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5. Режим, график работы организации культуры	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
Всего	10

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://krasfil.ru>

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	1
3	Режим, график работы организации культуры	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	1
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	10
	Нормативное количество материалов/единиц информации	10
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

<p>1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <p>1) абонентского номера телефона;</p> <p>2) адрес электронной почты;</p> <p>3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);</p> <p>-4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>-5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</p> <p>6) иного дистанционного способа взаимодействия.</p>	
<p>Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.</p>	4

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»

<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: Наличие – «1», Нет – «0»</p>	
<p>1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</p>	1
<p>2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;</p>	1
<p>3) наличие и доступность питьевой воды;</p>	1
<p>4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p>	1
<p>5) санитарное состояние помещений организации культуры;</p>	1
<p>6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);</p>	1
<p>7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);</p>	1
<p>8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p>	0
Всего	7
<p>Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. ИТОГО:</p>	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1) Наличие – «1», Нет – «0»	
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. ИТОГО:	4

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
Всего	5
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. ИТОГО:	5

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации		
1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4.	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5.	Режим, график работы организации культуры	1
6.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7.	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8.	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9.	Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1
10.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
Всего		10

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <https://www.puppet24.com/>

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	1
3	Режим, график работы организации культуры	1

4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	1
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	10
	Нормативное количество материалов/единиц информации	10
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

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 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); б) иного дистанционного способа взаимодействия.	4
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: Наличие – «1», Нет – «0»	
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1

2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	0
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	
Всего	6
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. ИТОГО:	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1) Наличие – «1», Нет – «0»	
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0
Всего	2
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. ИТОГО:	2

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
Всего	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. ИТОГО:	4

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации		
1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4.	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5.	Режим, график работы организации культуры	1
6.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7.	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8.	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9.	Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1
10.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
Всего		10

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://www.ktyz.ru>

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	1
3	Режим, график работы организации культуры	1

4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	1
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	10
	Нормативное количество материалов/единиц информации	10
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

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 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); б) иного дистанционного способа взаимодействия.	
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	4

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: Наличие – «1», Нет – «0»	
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1

2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0
Всего	7
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. ИТОГО:	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1) Наличие – «1», Нет – «0»	
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. ИТОГО:	4

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0
Всего	3
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. ИТОГО:	3

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты		1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)		1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей		1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты		1
5. Режим, график работы организации культуры		1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры		1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)		1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события		1
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.		1
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)		1
	Всего	10

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://www.krasopera.ru>

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	1
3	Режим, график работы организации культуры	1

4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	1
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	10
	Нормативное количество материалов/единиц информации	
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	

3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

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 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); б) иного дистанционного способа взаимодействия.	
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	4

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: Наличие – «1», Нет – «0»	
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1

2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	0
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1
Всего	7
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. ИТОГО:	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1) Наличие – «1», Нет – «0»	
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. ИТОГО:	4

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0
Всего	2
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. ИТОГО:	2

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации		
1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4.	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5.	Режим, график работы организации культуры	1
6.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7.	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8.	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9.	Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1
10.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
Всего		9

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://new.sibdrama.ru>

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	1
3	Режим, график работы организации культуры	1

4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	1
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	10
	Нормативное количество материалов/единиц информации	10
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

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 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); б) иного дистанционного способа взаимодействия.	
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	4

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: Наличие – «1», Нет – «0»	
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1

2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1
Всего	8
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. ИТОГО:	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1) Наличие – «1», Нет – «0» для организаций, расположенных в здании объекта культурного наследия	
1) оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	1
4) наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	1
5) устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	1
Всего	5
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. ИТОГО:	5

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
Всего	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. ИТОГО:	4

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации		
1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4.	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5.	Режим, график работы организации культуры	1
6.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7.	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8.	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9.	Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1
10.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
Всего		10

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://www.muztk.ru>

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	1
3	Режим, график работы организации культуры	1

4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	1
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	10
	Нормативное количество материалов/единиц информации	10
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

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 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.	
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	4

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: Наличие – «1», Нет – «0»	
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1

2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0
Всего	7
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. ИТОГО:	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1) Наличие – «1», Нет – «0»	
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	3
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. ИТОГО:	3

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0
Всего	5
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. ИТОГО:	5

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации		
1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4.	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	0
5.	Режим, график работы организации культуры	1
6.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7.	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8.	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9.	Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	0
10.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
Всего		7

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://old.northdrama.ru/>

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	1
3	Режим, график работы организации культуры	

4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	1
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	10
	Нормативное количество материалов/единиц информации	10
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

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 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.	
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	4

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: Наличие – «1», Нет – «0»	
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1

2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0
Всего	7
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. ИТОГО:	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1) Наличие – «1», Нет – «0»	
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	2
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. ИТОГО:	2

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
Всего	6
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. ИТОГО:	5

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации		
1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4.	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5.	Режим, график работы организации культуры	1
6.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7.	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8.	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9.	Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1
10.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
Всего		10

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <https://мотыгинский-театр.рф/>

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	1
3	Режим, график работы организации культуры	1

4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	1
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	10
	Нормативное количество материалов/единиц информации	10
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

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 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.	4
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: Наличие – «1», Нет – «0»	
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1

2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0
Всего	7
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. ИТОГО:	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1) Наличие – «1», Нет – «0»	
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0
Всего	1
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. ИТОГО:	1

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	0
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0
Всего	1
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. ИТОГО:	1

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации		
1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4.	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5.	Режим, график работы организации культуры	1
6.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7.	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8.	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9.	Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1
10.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
Всего		9

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://www.mdrama.ru>

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	1
3	Режим, график работы организации культуры	1

4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	0
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	0
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	7
	Нормативное количество материалов/единиц информации	10
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	7

3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

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 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.	
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	3

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: Наличие – «1», Нет – «0»	
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1

2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0
Всего	7
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. ИТОГО:	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1) Наличие – «1», Нет – «0»	
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	1
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	5
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. ИТОГО:	5

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0
Всего	3
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. ИТОГО:	3

3. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации		
1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4.	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5.	Режим, график работы организации культуры	1
6.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7.	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8.	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9.	Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	0
10.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
Всего		9

4. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://meamp.kansk24.rf>

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	1
3	Режим, график работы организации культуры	1

4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	1
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	10
	Нормативное количество материалов/единиц информации	10
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

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 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); б) иного дистанционного способа взаимодействия.	
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	4

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: Наличие – «1», Нет – «0»	
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1

2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0
Всего	7
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. ИТОГО:	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1) Наличие – «1», Нет – «0»	
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	1
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	5
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. ИТОГО:	5

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0
Всего	5
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. ИТОГО:	5

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации		
1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4.	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5.	Режим, график работы организации культуры	1
6.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7.	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	0
8.	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9.	Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	0
10.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
Всего		7

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <https://www.achdt.ru/>

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	1
3	Режим, график работы организации культуры	1

4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	1
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	10
	Нормативное количество материалов/единиц информации	10
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

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 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); б) иного дистанционного способа взаимодействия.	
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	4

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: Наличие – «1», Нет – «0»	
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1

2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0
Всего	7
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. ИТОГО:	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1) Наличие – «1», Нет – «0» для организаций, расположенных в здании объекта культурного наследия.	
1) оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	1
4) наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	1
5) устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	1
Всего	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. ИТОГО:	4

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0
Всего	5
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. ИТОГО:	5

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации		
1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4.	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5.	Режим, график работы организации культуры	1
6.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7.	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8.	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9.	Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	0
10.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
Всего		8

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <https://taimyr-museum.ru/>

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	1
3	Режим, график работы организации культуры	1

4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	1
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	10
	Нормативное количество материалов/единиц информации	10
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

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 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.	
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	4

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: Наличие – «1», Нет – «0»	
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1

2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0
Всего	7
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. ИТОГО:	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1) Наличие – «1», Нет – «0»	
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	1
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. ИТОГО:	4

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
Всего	5
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. ИТОГО:	5

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации		
1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0
4.	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	0
5.	Режим, график работы организации культуры	1
6.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7.	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8.	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9.	Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	0
10.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
Всего		7

2. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <http://www.tdnt.org>

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.	
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	1
3	Режим, график работы организации культуры	1

4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	1
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	10
	Нормативное количество материалов/единиц информации	
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	

3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

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 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.	
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	4

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: Наличие – «1», Нет – «0»	
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1

2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0
Всего	7
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. ИТОГО:	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1) Наличие – «1», Нет – «0»	
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0
Всего	0
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. ИТОГО:	0

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
Всего	3
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. ИТОГО:	3

2. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах»

п. 1.1.1 Перечень информации на информационных стендах в помещении организации		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты		1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)		1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей		1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты		1
5. Режим, график работы организации культуры		1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры		1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)		0
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события		1
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.		1
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)		1
	Всего	9

3. Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте <https://zaozmuseum24.ru/>

Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА		
Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя). Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.		
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	1
3	Режим, график работы организации культуры	1

4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	0
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	0
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	0
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	6
	Нормативное количество материалов/единиц информации	10
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	6

3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

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 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); б) иного дистанционного способа взаимодействия.	
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	4

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: Наличие – «1», Нет – «0»	
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1

2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0
Всего	7
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. ИТОГО:	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1) Наличие – «1», Нет – «0»	
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1
Всего	3
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. ИТОГО:	3

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	0
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
Всего	2
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. ИТОГО:	2

Приложение 2. Анкета для получателей услуг

Анкета для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры разработана на основе законодательства и учитывают изменения, внесенные следующими нормативно правовыми актами:

1. Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
2. «Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
3. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры».
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями...».

Анкеты содержат по 16 вопросов и включают все необходимые показатели, предусмотренные НПА, а также характеристики социального портрета респондента.

АНКЕТА («Общая», для организаций культуры кроме ТЗКО)

Вводная часть (приглашение к опросу)

Уважаемый участник опроса!

Приглашаем Вас оценить качество условий оказания услуг организацией.

Ваши предложения можно изложить в ответе на 14 вопрос.

Ваше мнение позволит улучшить работу организации. Опрос займет 2 минуты Вашего времени.

Оценка по критериям (баллы на основании Приложения к Приказу Минкультуры России от 27.04.2018 № 599)

№	п.п. сайта ГМУ	Вопрос	Ответы
		Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	
1		При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	<i>Да</i> <i>Нет</i> (закрывает вопрос 2)
2	1.3.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	<i>Да</i> <i>Нет</i>

3		Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	Да Нет (закрывает вопр. 4)
4	1.3.2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	Да Нет
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»			
5	2.3.1	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	Да Нет
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»			
6		Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	- да - нет (закрывает вопросы 3 Критерия)
7	3.3.1	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Ваши предложения можно изложить в ответе на 14 вопрос.	Да Нет
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
8	4.1.1	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	Да Нет
9	4.2.1	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	Да Нет
10	4.3.1	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	Да Нет
Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
11	5.1.1	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	Да Нет
12	5.2.1	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	Да Нет

13	5.3.1	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	Да Нет
14		Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.	Поле для текста
6. Общие сведения (портрет респондента)			
15		Ваш пол	Мужской Женский
16		Ваш возраст	Категории: Моложе 18 лет 18-30 31-45 46-55 Старше 55 лет

Анкета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг театрально-зрелищными и концертными организациями культуры (ТЗКО).

В Анкете используются формы и формулировки из нижеперечисленных НПА:

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 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».

Методический документ Минтруда России от 27.05.2019 г. «Примеры 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».

К театрально-зрелищным и концертным организациям не применимы критерии 2, 4 и 5 в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

Закон предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

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

Значения по остальным критериям: 2, 4 и 5 рассчитывается как среднеарифметическое от вышеупомянутых двух.

АНКЕТА ТЗКО

Вводная часть (приглашение к опросу)

Уважаемый участник опроса!

Приглашаем Вас оценить качество условий оказания услуг организацией.

Ваши предложения можно изложить в ответе на 7 вопрос.

Ваше мнение позволит улучшить работу организации. Опрос займет 1 минуту Вашего времени.

Оценка по критериям (баллы на основании Приложения к Приказу Минкультуры России от 27.04.2018 № 599)

№	п.п. сайта ГМУ	Вопрос	Ответы
		Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	
1		При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	Да Нет (закрывает вопрос 2)
2	1.3.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	Да Нет
3		Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	Да Нет (закрывает вопр. 4)
4	1.3.2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	Да Нет
		Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	
5		Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	- да - нет (закрывает вопросы 3 Критерия)
6	3.3.1	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Ваши предложения можно изложить в ответе на 7 вопрос.	Да Нет
		Общие сведения и предложения	
7		Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.	Поле для текста
8		Ваш пол	Мужской Женский
9		Ваш возраст	Категории: Моложе 18 лет 18-30 31-45 46-55 Старше 55 лет

Приложение 3. Нормативно правовые акты, на основании которых выполнялись услуги по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
2. Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
3. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».
6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».
7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 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» (в случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия).
8. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
9. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 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».
10. Методический документ Минтруда России от 27.05.2019 г. «Примеры 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».