УТВЕРЖДАЮ
Проректор по научной работе
ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева»

_____ Л.В. Баева

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ПО ИТОГАМ КОМПЛЕКСНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

«НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ МИНИСТЕРСТВУ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ»

Астрахань – 2022 г.

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель Центра социологических исследований ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева» / Ю.Г. Миронова /

Главный специалист Центра социологических исследований ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева» / А.В. Рогов /

Инженер Центра социологических исследований ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева» / О.В. Полянская /

СОДЕРЖАНИЕ

Введение ... 4

Обобщенные результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организациями культуры ... 8

Результаты обобщения информации, согласно показателям, характеризующим общие критерии качества условий оказания услуг организациями культуры ... 14

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры ... 15

Приложения ... 17

ВВЕДЕНИЕ

В данном отчете представлены результаты социологического исследования «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области» в процессе которого осуществлен сбор и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры с использованием общедоступной информации об организациях, в том числе в форме открытых данных.

1. **Объект исследования**: условия оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры.

2. **Предмет исследования**: качество условий оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры.

3. **Цель исследования**: выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений показателей, характеризующих качество условий предоставления услуг учреждений культуры.

4. **Задачи исследования**:

– Оценка качества условий предоставления услуг учреждениями культуры в Астраханской области;

– Выявление степени удовлетворённости качеством условий оказания услуг учреждениями культуры;

– Выполнение анализа полученных результатов;

– Построение рейтингов качества работы учреждений культуры;

– Выявление наиболее актуальных проблем, возникающих в процессе предоставления услуг учреждениями культуры и выработка предложений по их устранению.

5. **Общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**:

– открытость и доступность информации об учреждениях культуры;

– комфортность условий предоставления услуг;

– доступность услуг для инвалидов;

– доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры;

– удовлетворённость условиями оказания услуг.

6. **Источниками информации о качестве условий оказания услуг:**

1) официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

2) официальный сайт для размещения информации о государственных и

муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

3) результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры, включающие:

– наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

– обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

– обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

4) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворённости граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте учреждения культуры).

7. Методы получения первичной социологической информации:

– открытое включенное наблюдение (анализ документов, представленных на информационных стендах в помещениях организаций (учреждений) культуры Астраханской области) (перечень анализируемых параметров представлен в приложении 1 настоящего отчета);

– анализ информации сайтов организаций (учреждений) культуры Астраханской области (перечень информации представлен в приложении 2 настоящего отчета);

– опрос получателей услуг по средствам раздаточного анкетирования (макет инструментария представлен в приложении 3 настоящего отчета).

8. Период проведения исследования: 01 июля – 01 сентября – сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области.

Таблица 1. Перечень организаций культуры в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

№	Наименование учреждения культуры
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»
6	ГАУК «Астракино»
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»
13	ГБУК «Областная детская библиотека»
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»

9. Стадии по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области:

1) На подготовительной стадии осуществлялся:

– анализ нормативно-правовой базы о обслуживании учреждениями кульутры, мнений экспертов, получателей услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

– разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет (анкета по анализу удовлетворённости условиями оказания услуг учреждениями культуры).

2) На стадии сбора первичной информации осуществлялся:

сбор первичных данных и их обработка в соответствии с установленным единым порядком расчёта показателей (интервью; мониторинг Интернет-ресурсов; проведение анкетирования; наблюдение; фиксация и ввод данных; независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации).

Выборочная совокупность формировалась для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки.

Таблица 2. Объем выборочной совокупности количественного исследования (опроса)

№	Наименование	Кол-во получателей услуг в год	Кол-во анкет (не менее)
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	59 500	500
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	39 100	450
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	90 000	500
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	24 300	450
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	112 400	500
6	ГАУК «Астракино»	24 800	450
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей-заповедник»	134 000	500
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	22 000	450
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	59 700	500
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	91 700	500
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	300 750	500
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	59 500	500
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	118 000	500
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	70 000	500

3) На стадии анализа и оценки качества работы учреждений культуры необходимо обеспечивалась:

– систематизация выявленных проблем деятельности учреждений культуры;

– сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

– сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций (учреждений) культуры с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

– расчёт показателей оценки качества работы по учреждениям культуры и формирование рейтинга:

Расчёт показателей оценки качества работы по организации производился в соответствии с Единым порядком расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утверждённым приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н;

На основании сбора и обобщения информации качества условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области сформирован рейтинг организаций по сумме полученных организациями баллов.

Рейтинг деятельности учреждений культуры формировался по каждой форме обслуживания в отдельности путём упорядочивания присвоенных им порядковых номеров. Каждому учреждению культуры присваивался порядковый номер по мере уменьшения значения общей оценки эффективности работы. Учреждениям культуры, получившей наивысшую оценку, присваивался 1-й номер в рейтинге.

Оператор исследования:

Центр социологических исследований ФГБОУ ВО «Астраханский государственный университет им. В.Н. Татищева».

Способ обработки полученной информации:

После контроля качества заполнения анкет производилась обработка данных исследования. В закрытых вопросах каждому варианту ответа был присвоен числовой код.

Подготовленные эмпирические количественные данные были подвергнуты математической обработке статистическим пакетом IBM SPSS Statistics 28. Статистический анализ включает анализ линейных (одномерных) распределений ответов респондентов на вопросы анкеты.

ОБОБЩЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

В ходе проведенного социологического опроса методом раздаточного анкетирования (опрос проводился в трех возможных вариантах: 1) на бумажных анкетных бланках, 2) по средствам электронной анкеты в системе «Оцени онлайн», 3) по средствам перехода по специализированной ссылке (qr-коду), размещенных в учреждениях культуры, на опросную форму в системе Яндекс формы) получателей услуг организаций, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области был опрошен 8641 респондент.

Таблица 3. Количество опрошенных получателей услуг

№	Наименование	Кол-во респондентов
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	654
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	535
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	685
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	450
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	800
6	ГАУК «Астракино»	764
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей-заповедник»	511
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	1042
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	531
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	558
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	591
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	509
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	511
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	500

Абсолютное большинство респондентов-получателей услуг удовлетворены доступностью информационных стендов организации и полнотой представленной на них информации (табл. 4).

Таблица 4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций культуры (%)*

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	100	-
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	99,3	0,7
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	100	-
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	96,9	3,1
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	98,7	1,3
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	90,0	10,0
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-

12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	99,4	0,6
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

* - из числа получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты

Абсолютное большинство получателей услуг также удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждений, размещенной на официальном сайте учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (табл. 5).

Таблица 5. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, размещенной на официальном сайте организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (%)*

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	99,8	0,2
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	97,4	2,6
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	100,0	-
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	97,4	2,6
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	96,7	3,3
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	88,9	11,1
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	100	-
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

* - из числа получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты

Подавляющее большинство участников исследования удовлетворены комфортностью условий зон ожидания, доступностью и чистотой санитарно-гигиенических помещений, удобством навигации по анализируемым организациям культуры (табл. 6).

Таблица 6. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организациях культуры (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	99,5	0,5
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	98,2	1,8
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	97,8	2,2
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	92,4	7,6

6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	93,8	6,2
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	90,0	10,0
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	98,2	1,8
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	98,9	1,1
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

Подавляющее большинство участников исследования удовлетворены обеспечением условий доступности услуг для инвалидов в анализируемых организациях культуры (табл. 7).

Таблица 7. Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях культуры (%)*

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	99,0	1,0
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	97,4	2,6
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	95,8	4,2
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	95,0	5,0
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	93,1	6,9
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	100	-
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	98,5	1,5
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

* - из числа получателей услуг, удовлетворённых доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты

Абсолютное большинство получателей услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (табл. 8).

Таблица 8. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организаций культуры, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организации (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	100	-
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	99,0	1,0
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	99,8	0,2
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	96,4	3,6
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	99,3	0,7
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	100	-
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	99,8	0,2
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

Абсолютное большинство получателей услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры, которые непосредственно оказывают услуги при обращении в организацию (табл. 9).

Таблица 9. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организаций культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организации (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	100	-
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	98,4	1,6
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	99,8	0,2
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	95,8	4,2
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	99,3	0,7
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	100	-
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	99,8	0,2
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

Абсолютное большинство получателей услуг удовлетворены доброжелательностью и

вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, электронная почта, получение удаленной консультации) (табл. 10).

Таблица 10. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организаций культуры при взаимодействии в дистанционной форме (%)*

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	100	-
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	98,6	1,4
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	100	-
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	97,5	2,5
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	100	-
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	100	-
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	100	-
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

* - из числа получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры при взаимодействии в дистанционной форме по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты

Подавляющее большинство получателей услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг организациями культуры (табл. 11).

Таблица 11. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг организациями культуры (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	100	-
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	98,2	1,8
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	99,0	1,0
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	94,1	5,9
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	98,9	1,1
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	80,0	20,0
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	99,8	0,2
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

Подавляющее большинство получателей услуг удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организациях культуры (табл. 12).

Таблица 12. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организациях культуры (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	100	-
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	98,6	1,4
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	99,0	1,0
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	94,9	5,1
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	98,9	1,1
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	90,0	10,0
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	99,8	0,2
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

Подавляющее большинство получателей услуг готовы рекомендовать организации культуры, анализируемые в данном исследовании своим родственникам и знакомым (табл. 13).

Таблица 13. Готовность рекомендовать организации культуры родственникам и знакомым (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	100	-
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	97,8	2,2
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	95,5	4,5
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	99,0	1,0
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	93,9	6,1
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	98,9	1,1
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	100	-
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	99,8	0,2
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, СОГЛАСНО ПОКАЗАТЕЛЯМ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИМ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Анализируя данные отдельных показателей, характеризующие общие критерии качества условий оказания услуг организациями культуры необходимо отметить, что организаций культуры, подведомственные министерству культуры и туризма Астраханской области выполняют требования по соответствию заявленным параметрам, но отдельным организациям культуры стоит обратить внимание на следующие низкие показатели:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

№	Наименование учреждения культуры	1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	
		1.1.1. на информационных стендах в помещении организации (учреждения)	1.1.2. на официальном сайте организации (учреждения) в информационно телекоммуникационной сети «Интернет»
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	95	83

3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов:

№	Наименование учреждения культуры	3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	80
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	60
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	80
6	ГАУК «Астракино»	80
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	60
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	80
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	80
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	80
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	80

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения):

№	Наименование учреждения культуры	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	80

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

На основе полученных результатов в ходе комплексного социологического исследования для организации культуры, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области, рассчитаны итоговые значения (баллы):

Таблица 14. Рейтинг организации культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

№	Наименование учреждения социального обслуживания	Итоговый балл	Рейтинговая позиция
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	98	2
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	96	4
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	99	1
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	98	2
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	97	3
6	ГАУК «Астракино»	98	2
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	96	4
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	95	5
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	99	1
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	99	1
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	99	1
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	98	2
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	98	2
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	99	1

В соответствии с единым порядком расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утверждённым приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н полученные итоговые значения по всем показателям позволяют провести оценку качества условий оказания услуг организаций культуры, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области.

Проведенное комплексное социологическое исследование позволило выявить и систематизировать проблемные вопросы в деятельности организаций культуры, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области.

Сопоставление нормативно установленных требований к деятельности организаций культуры, фактических сведений об организации работы по основным направлениям исследования с учетом мнений получателей услуг позволили сделать ряд предложений по улучшению качества оказания услуг организациями культуры, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области:

– обратить внимание на обеспечение в организациях культуры соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами. В ходе анализа сайтов организаций культуры выявлено, что раздел «Часто

задаваемые вопросы» отсутствуют на сайтах организаций культуры: ГАУК «Астраханский драматический театр», ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению», ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского, ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской», ГАУК «Астраханский театр юного зрителя», ГБУК «Областная детская библиотека», ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры», ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы», ГАУК «Астракино», ГАУК «Астраханская государственная филармония».

– обратить особое внимание на отсутствие (неактивную) версии для слабовидящих на сайтах организаций культуры: ГАУК «Астраханская государственная филармония», ГАУК «Астракино».

– обратить особое внимание на создание условий в помещениях организации культуры и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов. Рассмотреть возможность безбарьерного доступа инвалидов в санитарные комнаты (расширение дверных проемов, отсутствие перепадов пола (ступеней) в организациях: ГАУК «Астраханская государственная филармония», ГАУК «Астраханский драматический театр», ГАУК «Астракино», ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник», ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина», ГБУК «Областная детская библиотека».

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) культуры

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)							
1.1.	**Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:**	**0,3**		**баллы**		**100 баллов определяется по формуле**	
1.1.1	на информационных стендах в помещении организации (учреждения);		- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	менее чем на 10%	0		**наблюдение**
			- количество материалов, размещённых на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	10-30 31-60 61-90 91-100		
1.1.2.	на официальном сайте организации (учреждения) в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)		- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	менее чем на 10%	0		**мониторинг сайта**

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
			- количество материалов, размещённых на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	10-30 31-60 61-90 91-100		
1.2.	**Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:**	**0,3**		**да/нет**		**100 баллов определяется по формуле**	**мониторинг сайта**
	телефон; электронная почта; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)		- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия		0 баллов		
			- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трёх способов включительно)		по 30 баллов за каждый способ		
			- в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100 баллов		
1.3.	**Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещённой:**	**0,4**		**баллы**		**100 баллов определяется по формуле**	**опрос**

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
1.3.1	на информационных стендах в помещении организации (учреждения)		число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещённой на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100		
1.3.2.	на официальном сайте организации (учреждения)		число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещённой на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100		
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» ($К^1$)		**1,0**				**100 баллов Для расчёта $К^1$**	
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг в том числе время ожидания предоставления услуг							
2.1.	**Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:**						
2.1.1.	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой	**0,5**	отсутствуют комфортные условия	**есть/нет возможность имеется/ отсутствует**	0 баллов	**100 баллов определяется по формуле**	**наблюдение**

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
	воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность: (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.		наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх)		по 20 баллов за каждое условие		
			наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100 баллов		
2.3.	**Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг**	**0,5**	**число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос**	**менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %**	**0 10-30 31-60 61-90 91-100**	**100 баллов определяется по формуле**	**опрос**
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» ($К^2$)		**1,0**				**100 баллов Для расчёта $К^2$**	
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов							
3.1.	**Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов:**	**0,3**		**есть/нет**		**100 баллов определяется по формуле**	**наблюдение**
3.1.1.	- оборудование входных групп пандусами (подъёмными		- отсутствуют условия доступности для инвалидов		0 баллов		

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
	платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений		- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырёх)		по 20 баллов за каждое условие		
			- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100 баллов		
3.2.	**Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:**						
3.2.1.	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)	**0,4**	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	**есть/нет**	0 баллов	**100 баллов определяется по формуле**	**Наблюдение**
			- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырёх)		по 20 баллов за каждое условие		

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
	услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		- наличие пяти и более условий доступности		100 баллов		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	0,3	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ($К^3$)		**1,0**				**100 баллов Для расчёта $К^3$**	
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций (учреждений)							

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,4	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)	0,4	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0,2	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры» ($К^4$)		**1,0**				**100 баллов Для расчёта $К^4$**	
V. Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями оказания услуг							
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)	0,3	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения)	0,2	число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)	0,5	число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» ($К^5$)		**1,0**				**100 баллов Для расчёта $К^5$**	

Максимально: 100 баллов

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах – сайтах

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
I. Общая информация об организации культуры		
1) Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	✓	✓
2) Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	✓	✓
3) Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	✓	✓
4) Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)	**X**	✓
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	✓	✓
6) Режим, график работы организации культуры	✓	✓
II. Информация о деятельности организации культуры		
7) Виды предоставляемых услуг организацией культуры	✓	✓
8) Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	✓ *	✓ *
9) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	✓
10) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	✓
11) Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	✓	✓
12) Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	✓ *	✓ *
III. Информация о независимой оценке качества		
13) Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	✓	✓
Всего	**10 (8**)**	**13 (11**)**

Условные обозначения:

✓ – информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X – информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* – При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации **$И_{норм}$** уменьшается.

** – В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **$И_{норм}$**, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» – *).

Источник документа: https://mintrud.gov.ru/ministry/programms/nsok/files

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Пример инструментария опроса получателей услуг организаций (учреждений) культуры

АНКЕТА

Центр социологических исследований
Астраханский государственный университет **Номер анкеты _____**

Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры г. Астрахани и Астраханской области. Пожалуйста, ответьте на предложенные в анкете вопросы. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждений культуры и повысить качество предоставления услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать не нужно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры гарантируется.

Выберите район и населенный пункт Астраханской области, в котором проведен опрос: _____
_____

Укажите полное название учреждения культуры, в котором проведен опрос: _____
_____

1. При посещении учреждения обращались ли Вы к информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения?
1. Да
2. Нет ⟶ **переход к вопросу 3**

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?
1. Да
2. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения культуры, чтобы получить информацию о деятельности учреждения?
1. Да
2. Нет ⟶ **переход к вопросу 5**

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?
1. Да
2. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении культуры? (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), наличие и понятность навигации в фойе, коридорах и залах учреждения, наличие и доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации и их санитарного состояния, транспортная доступность учреждения (наличие остановок общественного транспорта, зон для парковки) и прочие условия)
1. Да
2. Нет

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?
1. Да
2. Нет ⟶ **переход к вопросу 8**

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении культуры?
1. Да
2. Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры (работники службы охраны, работники кассы, гардероба и прочие работники), **обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение?**
1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры (администраторы, смотрители музейных залов, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники), **обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение?**
1. Да
2. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры (телефон, электронная почта, формой подачи электронного обращения, системой онлайн-оплаты билетов, разделом «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)**?**
1. Да
2. Нет ⟶ **переход к вопросу 12**

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронного обращения, при использовании системы онлайн-оплаты билетов, получения консультации по оказываемым услугам и в прочих дистанционных формах)**?**
1. Да
2. Нет

12. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, временем работы кассы, графиком и временем начала мероприятий, информированием о мероприятиях, доступностью афиш и др.)?

1. Да
2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры?

1. Да
2. Нет

14. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?

1. Да
2. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры:

_____

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол:

1. Мужской
2. Женский

17. Ваш возраст: _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Комплект измерительных таблиц исследования

Таблица 1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждений, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждений культуры (q_2) (%)*

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	100	-
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	99,3	0,7
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	100	-
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	96,9	3,1
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	98,7	1,3
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	90,0	10,0
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	99,4	0,6
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

* - из числа получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты

Таблица 2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждений, размещенной на официальном сайте учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (q_4) (%)*

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	99,8	0,2
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	97,4	2,6
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	100,0	-
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	97,4	2,6
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	96,7	3,3
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	88,9	11,1
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	100	-
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

* - из числа получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты

Таблица 3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждениях культуры (q_5) (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	99,5	0,5
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	98,2	1,8
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	97,8	2,2
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	92,4	7,6
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	93,8	6,2
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	90,0	10,0
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	98,2	1,8
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	98,9	1,1
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

Таблица 4. Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждениях культуры (q_7) (%)*

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	99,0	1,0
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	97,4	2,6
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	95,8	4,2
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	95,0	5,0
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	93,1	6,9
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	100	-
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	98,5	1,5
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

* - из числа получателей услуг, удовлетворённых доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты

Таблица 5. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждений культуры, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждения (q_8) (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	100	-
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	99,0	1,0
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	99,8	0,2
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	96,4	3,6
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	99,3	0,7
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	100	-
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	99,8	0,2
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

Таблица 6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждений культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждения (q_9) (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	100	-
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	98,4	1,6
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	99,8	0,2
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	95,8	4,2
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	99,3	0,7
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	100	-
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	99,8	0,2
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

Таблица 7. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждений культуры при взаимодействии в дистанционной форме (q_11) (%)*

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	100	-
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	98,6	1,4
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	100	-
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	97,5	2,5
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	100	-
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	100	-
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	100	-
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

* - из числа получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры при взаимодействии в дистанционной форме по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты

Таблица 8. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг учреждений культуры (q_12) (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	100	-
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	98,2	1,8
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	99,0	1,0
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	94,1	5,9
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	98,9	1,1
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	80,0	20,0
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	99,8	0,2
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

Таблица 9. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждениях культуры (q_13) (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	100	-
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	98,6	1,4
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	-
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	99,0	1,0
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	94,9	5,1
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	98,9	1,1
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	90,0	10,0
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	99,8	0,2
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

Таблица 10. Готовность рекомендовать учреждения культуры родственникам и знакомым (q_14) (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	100	-
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	97,8	2,2
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	95,5	4,5
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	99,0	1,0
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	93,9	6,1
6	ГАУК «Астракино»	100	-
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	98,9	1,1
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	100	-
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	-
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	-
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	-
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	99,8	0,2
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	-
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	-

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

I. Показатели в баллах, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)
(Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения культуры	1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами		1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещённой:	
		1.1.1. на информационных стендах в помещении организации (учреждения)	1.1.2. на официальном сайте организации (учреждения) в информационно телекоммуникационной сети «Интернет»		1.3.1. на информационных стендах в помещении организации (учреждения)	1.3.2. на официальном сайте организации (учреждения)
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	90	100	100	100	99
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	90	92	100	99	97
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	90	100	100	100	100
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	95	100	100	100	100
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	95	100	100	96	97
6	ГАУК «Астракино»	90	92	100	100	100
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	90	100	100	98	97
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	95	83	100	90	90
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	92	100	100	100
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	100	100	100	100
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	100	100	100	100
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	92	92	100	99	100
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	90	92	100	100	100
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	92	100	100	100

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

(Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения культуры	2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	100	99
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	100	98
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	100
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	100	98
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	100	92
6	ГАУК «Астракино»	100	100
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	100	94
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	100	90
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	100
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	100
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	98
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	100	98
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	100
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	100

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
(Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения культуры	3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	80	100	99
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	60	100	97
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	100	100
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	80	100	96
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	100	100	95
6	ГАУК «Астракино»	80	100	100
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	60	100	93
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	80	100	100
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	80	100	100
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	90	100	100
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	100	100
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	80	100	98
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	80	100	100
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	90	100

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций (учреждений)

(Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения культуры	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	100	100	100
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	99	98	98
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	100	100	100
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	100	100	100
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	96	96	97
6	ГАУК «Астракино»	100	100	100
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	99	99	100
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	100	100	100
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	100	100
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	100	100
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	100	100
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	100	100	100
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	100	100
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	100	100

V. Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями оказания услуг

(Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения культуры	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения)	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)
1	ГАУК «Астраханская государственная филармония»	100	100	100
2	ГАУК «Астраханский драматический театр»	98	98	98
3	ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»	95	100	100
4	ГАУК «Астраханский театр кукол»	99	100	99
5	ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»	94	94	95
6	ГАУК «Астракино»	100	100	100
7	ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей–заповедник»	99	99	99
8	ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»	100	80	90
9	ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»	100	100	100
10	ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского»	100	100	100
11	ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»	100	100	100
12	ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	100	100	100
13	ГБУК «Областная детская библиотека»	100	100	100
14	ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»	100	100	100