МИНИСТЕРСТВО ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Социологические исследования с целью независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Исполнитель:
Общество с ограниченной ответственностью
Исследовательский центр «НОВИ»

калининград
2019

2. Доля граждан Калининградской области, удовлетворенных условиями для занятия творчеством в сфере культуры, в т.ч. доступностью услуг для инвалидов, в 2019 году составила 54,74 %, что соответствует п. 1.4. Целей и показателей регионального проекта «Создание условий для реализации творческого потенциала нации («Творческие люди»)».

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

1. Критерий открытости и доступности информации об организации				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами[1]: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 плов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 плов	30%	30 баллов
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»[2]			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; -	100 плов	50%	50 баллов

	доступность 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.)			
2.2	Время ожидания предоставления услуги	***Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры***		
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 ллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 ллов	30%	30 баллов
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения	100 ллов	40%	40 баллов

	работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 лов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»[2]			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 лов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 лов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 лов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»[2]			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 лов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 лов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в	100 лов	50%	50 баллов

	% от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100	100 баллов

Перечень учреждений культуры и количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году

В соответствии с заданием Министерства по культуре и туризму Калининградской области от 29.03.2019 № 1444-АЕ было предусмотрено, что в исследованиях по независимой оценке качества условий оказания услуг будут задействованы 30 учреждений культуры.

Однако, на момент проведения работы 5 учреждений утратили права юридических лиц и были реорганизованы:

1) Постановлением администрации муниципального образования «Полесский городской округ» от 04 июля 2018 г. № 613 реорганизовано муниципальное бюджетное учреждение «Полесский культурно-досуговый центр» путем присоединения к нему ликвидированных учреждений

- «Саранский КДЦ», п. Саранское
- КДЦ «Маячный», п. Головкино
- «КДЦ «Созвездие», п. Тургенево
- «КДЦ «Залесовский», п. Залесье,

прекративших деятельность как самостоятельные юридические лица.

2) Постановлением администрации муниципального образования «Балтийский муниципальный район» от 13.03.2007 «ДК г. Приморска», г. Приморск: прекращение деятельности юридического лица путем реорганизации в форме присоединения к Муниципальному учреждению культуры «Культурно-Молодёжный Центр» г. Балтийск. Регистрирующий ликвидацию налоговый орган - Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №3 по Калининградской области, №3913.

Таким образом, в исследовании принимали участие 25 учреждений культуры.

№ п/п	Наименование организации	Кол-во респондентов
1	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	220
2	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр юного зрителя «Молодежный» («Тильзит Театр»)	418
3	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр кукол»	18
4	Государственное автономное учреждение Калининградской области «Калининградский областной драматический театр»	222
5	Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры и искусства «Дом офицеров Балтийского флота» Министерства обороны РФ	40
6	Муниципальное учреждение культуры кино- концертный зал «Маяк»	164
7	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры и досуга «Парус»	226
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга»	600
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Правдинский городской Дом культуры»	260
10	Муниципальное автономное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Светоч»	211
11	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	104
12	Муниципальное автономное учреждение города Калининграда Дворец культуры «Машиностроитель»	96
13	Муниципальное автономное учреждение культуры города Калининграда Концертно-театральный комплекс «Дом искусств»	125
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мамоновский Дом культуры»	438
15	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-	281

№ п/п	Наименование организации	Кол-во респондентов
	Молодёжный Центр» г. Балтийск	
16	Муниципальное автономное учреждение «Городской дом культуры г. Гусева»	261
17	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр»	318
18	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-молодежный центр»	611
19	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр г. Багратионовска»	522
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Полесский культурно-досуговый центр»	391
21	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры имени В.Н. Рожкова»	329
22	МБУ «Музейно-культурный центр поселка Владимирово»	234
23	Муниципальное автономное учреждение «Нестеровский районный межпоселенческий центр культуры»	1153
24	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры Славского района»	80
25	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» муниципального образования «Зеленоградский городской округ»	253
	Всего	**7575**

ЧАСТЬ 1. ИТОГОВЫЕ ДАННЫЕ ПО КАЖДОМУ ИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

1.1. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ (УЧРЕЖДЕНИИ).

В этой части исследования и сведения данных по региону приводится оценка уровня открытости и доступности информации организаций культуры:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru
- на официальном сайте каждой оцениваемой организации культуры;
- на информационных стендах учреждения культуры, размещенных внутри помещения или на улице при входе в учреждение культуры;
- информация в презентационных материалах (буклетах, афишах, флаерах);

При оценке открытости и доступности информации на сайтах применялись такие параметры, как:

- наличие полного и сокращенного наименования организации культуры, указание почтового адреса организации культуры, схема размещения организации культуры, схема проезда, дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
- режим, график работы организации культуры, контактные телефоны, адрес электронной почты, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии);
- сведения о видах предоставляемых услуг, копии нормативно-правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденная в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- информация о планируемых мероприятиях, информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения, результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

- план по улучшению качества работы организации, наличие раздела "Часто задаваемые вопросы";

- наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее, наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией;

- формы обратной связи, наличие электронного сервиса – форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.;

- наличие электронной консультации об указании услуг;

- наличие обратной связи – онлайн консультация или возможность оставлять открытые комментарии на сайте;

- ссылка на страницу организации в социальных сетях (ФБ, ВК, Инстаграм, ОК).

Таблица 1.1.

	В ЦЕЛОМ ПО РЕГИОНУ	**КАЛИНИНГРАД**	**ДРУГИЕ МУНИЦ. ОБРАЗОВАНИЯ**
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ (УЧРЕЖДЕНИИ)	92,09	94,7	91,04
в том числе:			
Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации культуры;	28,52	25,28	28,52

- на официальном сайте организации культуры; - в сети "Интернет"; - на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru (далее - официальных сайтов организаций)			
Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), - получение консультации по оказываемым услугам и пр.; - раздела "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	26,79	27,01	26,44
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации, социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39,22	39,17	39,32

1.2. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Методика исследования предусматривала опрос получателей услуг по структурированной анкете.

В числе оцениваемых параметров:

а) наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;

б) транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);

в) доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, на "Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)" (Госуслуги.ру), при личном посещении или у специалиста и пр.);

г) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти, а также среднее время ожидания предоставления услуги, своевременность предоставления услуги (в соответствии с графиком работы учреждения, удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в целом).

Таблица 1.2.

	В ЦЕЛОМ ПО РЕГИОНУ	КАЛИНИНГРАД	ДРУГИЕ МУНИЦ. ОБРАЗОВАНИЯ
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	99,11	99,38	98,98
в том числе:			
Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)	50	50	50
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49,11	49,38	48,98

1.3. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ.

В разделе оценки сайтов присутствовал блок оценочных параметров о наличии версии для слабовидящих. Основным показателем, имеющим наибольший вес при оценке данного критерия, являлось обеспечение в организации условий доступности, позволяющих людям с ограниченными возможностями/инвалидам получать услуги наравне с другими гражданами.

В числе оцениваемых параметров:

а) наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, оснащение организации культуры специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступные санитарно-гигиенические помещения, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.);

б) наличие на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях:

- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации, обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски.

3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами.

4. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;
- удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в целом.

Таблица 1.3.

	В ЦЕЛОМ ПО РЕГИОНУ	КАЛИНИНГРАД	ДРУГИЕ МУНИЦ. ОБРАЗОВАНИЯ
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	54,74	70,07	49,31
в том числе:			
Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	17,2	20,57	15,89
Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению	19,68	27,43	17,11

инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (от общего числа опрошенных получателей услуг).	17,9	22,07	16,31

1.4. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ (УЧРЕЖДЕНИЯ).

Данный показатель оценивался в три этапа:

Первый этап - первичный контакт с представителем учреждения культуры по телефону (уточнение графика работы, проводимых мероприятий и прочее (в зависимости от конкретного учреждения);

Второй этап - организация визитов нескольких тайных посетителей, с целью минимизировать субъективность оценок.

Третий этап – проведение личного опроса получателей услуг – посетителей учреждения сразу после получения услуги.

При этом по балльной шкале отмечались (оценки ставились от 1 до 100 баллов):

- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/ кассы/регистратуры и прочие) при непосредственном обращении в организацию;

- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (библиотекарей/социальных работников/ преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию;

- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

Стоит отметить, что из всех оцениваемых критериев этот блок – непосредственная оценка персонала, работников организации культуры - набрал наибольшее количество баллов и получил самые положительные комментарии получателей услуг.

Таблица 1.4.

	В ЦЕЛОМ ПО РЕГИОНУ	КАЛИНИН ГРАД	ДРУГИЕ МУНИЦ.О БРАЗОВАН ИЯ
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ (УЧРЕЖДЕНИЯ)	99,05	99,17	99,19
в том числе:			
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (от общего числа опрошенных получателей услуг).	39,69	39,73	39,67
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (от общего числа опрошенных получателей услуг).	39,72	39,82	39,8
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (от общего числа опрошенных получателей услуг).	19,64	19,62	19,72

1.5. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ЦЕЛОМ.

Это итоговый показатель, завершающий общее впечатление от посещения организации/учреждения культуры. Метод сбора информации представляет собой данные количественного опроса респондентов (получателей услуг) учреждения культуры. В числе оцениваемых параметров:

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым;

- оценка организационных условий оказания услуг, например, удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри организации, графиком работы организации, взаимодействием с посетителями учреждения и прочее;

- удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

Таблица 1.5.

	В ЦЕЛОМ ПО РЕГИОНУ	КАЛИНИНГРАД	ДРУГИЕ МУНИЦ. ОБРАЗОВАНИЯ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	98,53	98,72	98,50
в том числе:			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации культуры) (от общего числа опрошенных получателей услуг)	29,62	29,72	29,58
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,42	19,5	19,45
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (от общего числа опрошенных получателей услуг)	49,49	49,51	49,48

ЧАСТЬ 2. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЖИТЕЛЕЙ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ И ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

График 1. Итоговые показатели в процентном соотношении, полученные по всем пяти оцениваемым показателям.

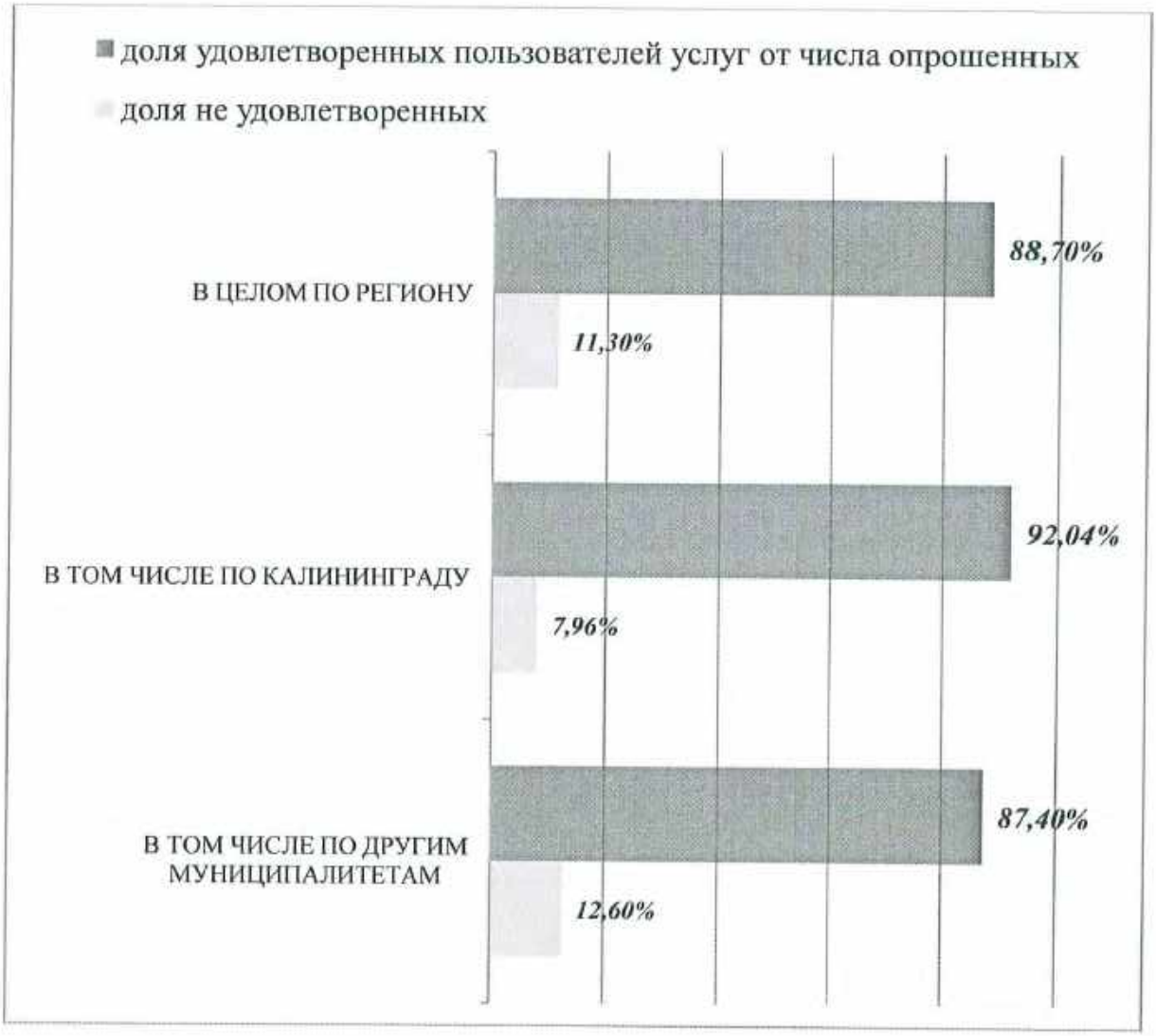


График 2. Итоговые данные в процентном соотношении по каждому из показателей

ЧАСТЬ 3. ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ ЗА 2019 ГОД

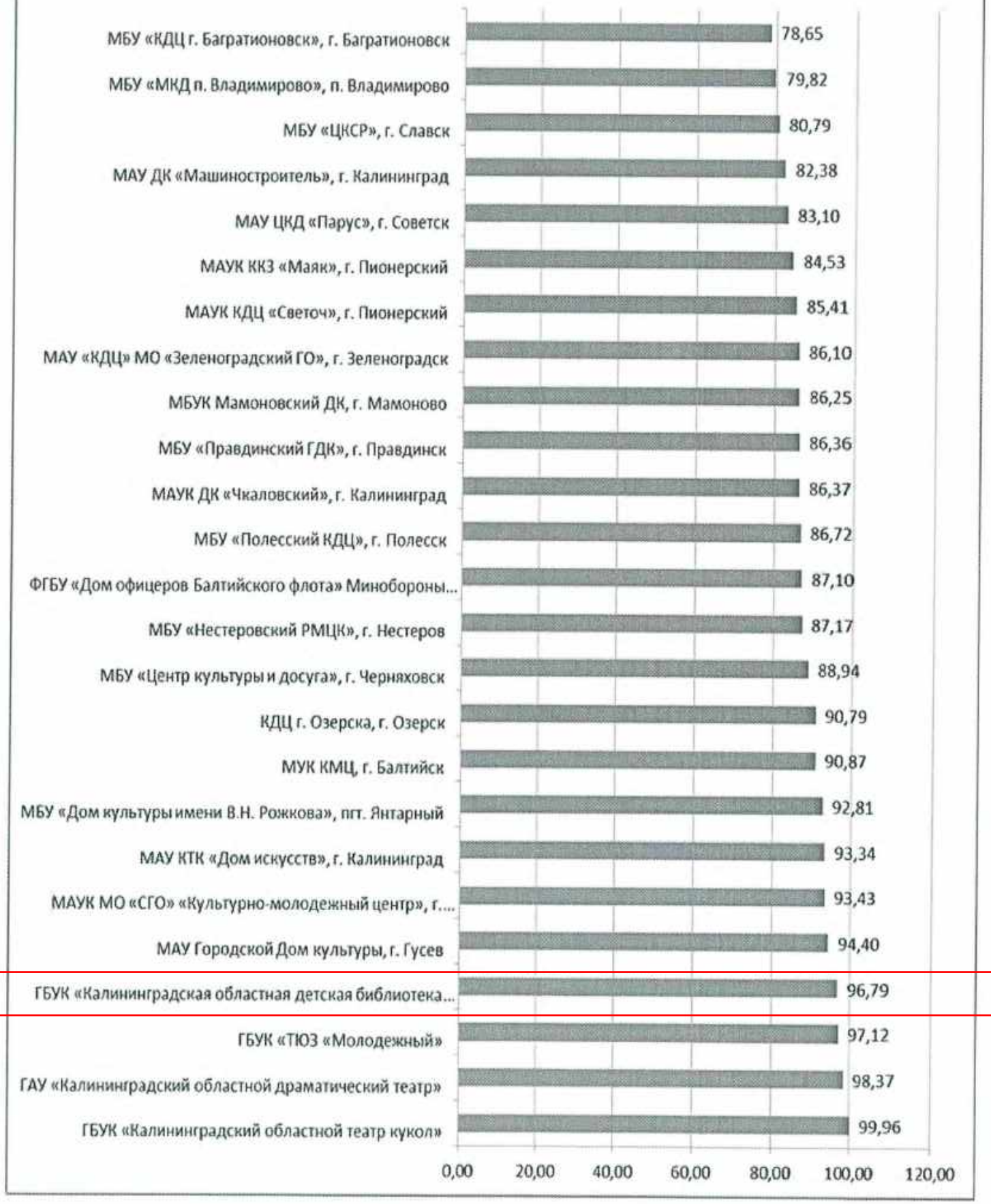
ОЦЕНИВАЕМЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ	ИТОГОВАЯ ИНТЕГРАЛЬНАЯ ОЦЕНКА	Итоговое значение показателей по анализу данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры				
		Доступность информации об учреждении культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	Удовлетворенность качеством оказания услуг
ГБУК «Калининградский областной театр кукол»	99,96	100,00	100,00	100,00	99,78	100,00
ГАУ «Калининградский областной драматический театр»	98,37	100,00	100,00	92,50	99,73	99,60
ГБУК «ТЮЗ «Молодежный»	97,12	98,45	100,00	89,00	100,00	98,16
ГБУК «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	96,79	98,33	100,00	87,50	100,00	98,09
МАУ Городской Дом культуры, г. Гусев	94,40	96,53	98,85	81,50	97,80	97,32
МАУК МО «СГО» «Культурно-молодежный центр», г. Светлый	93,43	97,47	99,22	72,00	99,54	98,92

МАУ КТК «Дом искусств», г. Калининград	93,34	**94,08**	**99,60**	**74,00**	**99,20**	**99,84**
МБУ «Дом культуры имени В.Н. Рожкова», пгт. Янтарный	92,81	**97,30**	**98,50**	**70,00**	**98,48**	**99,76**
МУК КМЦ, г. Балтийск	90,29	**93,57**	**99,47**	**64,50**	**99,21**	**97,58**
КДЦ г. Озерска, г. Озерск	90,70	**89,80**	**99,85**	**64,50**	**99,94**	**99,87**
МБУ «Центр культуры и досуга», г. Черняховск	88,94	**91,33**	**99,59**	**54,00**	**99,97**	**99,80**
МБУ «Нестеровский РМЦК», г. Нестеров	87,17	**89,80**	**96,24**	**57,00**	**96,48**	**96,31**
ФГБУ «Дом офицеров Балтийского флота» Минобороны России, г. Калининград	87,10	**89,00**	**98,00**	**52,00**	**98,50**	**98,00**
МБУ «Полесский КДЦ», г. Полесск	86,72	**93,00**	**98,44**	**43,00**	**99,80**	**99,38**
МАУК ДК «Чкаловский», г. Калининград	86,37	**91,96**	**100,00**	**44,50**	**96,54**	**98,85**

МБУ «Правдинский ГДК», г. Правдинск	86,36	**82,88**	**98,46**	**52,00**	**99,85**	**98,62**
МБУК Мамоновский ДК, г. Мамоново	86,25	**89,02**	**99,77**	**43,00**	**99,77**	**99,68**
МАУ «КДЦ» МО «Зеленоградский ГО», г. Зеленоградск	86,10	**98,70**	**99,63**	**37,50**	**98,75**	**95,90**
МАУК КДЦ «Светоч», г. Пионерский	85,41	**93,40**	**100,00**	**34,50**	**99,43**	**99,72**
МАУК ККЗ «Маяк», г. Пионерский	84,53	**94,36**	**98,48**	**30,50**	**99,75**	**99,57**
МАУ ЦКД «Парус», г. Советск	83,10	**85,80**	**98,23**	**34,50**	**98,23**	**98,76**
МАУ ДК «Машиностроитель», г. Калининград	82,38	**90,17**	**98,48**	**30,50**	**97,04**	**95,71**
МБУ «ЦКСР», г. Славск	80,79	**89,16**	**98,48**	**24,00**	**98,37**	**93,96**
МБУ «МКД п. Владимирово», п. Владимирово	79,82	**78,44**	**98,65**	**22,00**	**100,00**	**100,00**
МБУ «КДЦ г. Багратионовск», г. Багратионовск	78,65	**79,73**	**99,77**	**14,00**	**100,00**	**99,77**

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 КОММЕНТАРИИ И ПОЖЕЛАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ В ОТНОШЕНИИ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ, ПОЛУЧЕННЫЕ В ХОДЕ КОЛИЧЕСТВЕННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

ОЦЕНИВАЕМЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ	КРАТКИЕ КОММЕНТАРИИ ПО ИТОГАМ КОЛИЧЕСТВЕННОГО ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ
Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр кукол»	Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: - раздела "Часто задаваемые вопросы" - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
Государственное автономное учреждение Калининградской области «Калининградский областной драматический театр»	Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: - специальными креслами-колясками
Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П.	Выделять больше денег на пополнение фондов. Чудесная библиотека. Но хочется больше детской и подростковой научно- познавательной литературы, а так же литературы по саморазвитию для подростков. И вообще, статус областной заслуживает большего разнообразия литературы. И более современного и разумного подхода к формированию фондов библиотеки. Есть дорогие но "пустые" книги, особенно в младшем отделе, за стоимость которых можно купить несколько великолепных книг изданий попроще. Либо же за такую же цену, но гораздо интереснее. Дорогие книги на дом не дают, читальные залы же, где они находятся как правило пусты. Можно было бы выдавать под

Гайдара»	денежный залог. Улучшить работу интернет ресурсов и социальных сетей. Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр юного зрителя «Молодежный» («Тильзит Театр»)	Добавить вечерний спектакль в воскресенье почаще приглашать другие театры на гастроли Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг- доступность питьевой воды
Муниципальное учреждение культуры кино-концертный зал «Маяк»	Слишком мало сидячих мест в фойе кинотеатра. Надо поменять все кинооборудование, и ремонт в фойе кинотеатра. репертуар фильмов улучшить, расширение кинотеатра по залам, больше рекламы сделать ремонт. - доступность питьевой воды Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг