ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ТВЕРСКОЙ ЦЕНТР СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ И
МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ»

ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ, УЧРЕДИТЕЛЕМ КОТОРЫХ ЯВЛЯЕТСЯ МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

Директор ООО «Тверской центр
социологических и маркетинговых
исследований»

Э.М. Вишнякова

ТВЕРЬ – 2026

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель

Д.филос.н., профессор _____ Э.Ю. Майкова

Исполнители

К. филос. наук _____ Э.М. Вишнякова

К.соц.н., доцент _____ А.В. Вайсбург

К. филос. наук _____ О.Ю. Верпатова

К. филос. наук _____ Е.О. Ковалева

СОДЕРЖАНИЕ

1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ И ИНСТРУКТИВНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ 4
2. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ, ОБЪЕКТ, ПРЕДМЕТ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ....7
3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ 8
4. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ 10
5. ИНФОРМАЦИЯ О ФАКТИЧЕСКОМ ОБЪЕМЕ ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ ГРАЖДАН – ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ 11
6. МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ: 15
7. ОБРАБОТКА И АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ....16
РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ В РАЗРЕЗЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ 17
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ....17
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ....19
3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ 20
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ ……23
5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ....24
КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ 30
ИТОГОВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ 64
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ 66
ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ....66
КОНКРЕТНЫЕ НЕДОСТАТКИ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО КАЖДОЙ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ 68
ПРИЛОЖЕНИЯ 88
ПРИЛОЖЕНИЕ 1....88
ПРИЛОЖЕНИЕ 2....90
ПРИЛОЖЕНИЕ 3....94
ПРИЛОЖЕНИЕ 4....94111

ВВЕДЕНИЕ

Проблема качества предоставляемых услуг характеризуется, в первую очередь, свойствами, присущими услугам: неосязаемостью, несохраняемостью, неразрывностью производства и потребления, изменчивостью качества. Достаточно сложным является и выделение критериев оценки качества условий оказания услуг для организаций культуры. Результаты подобной оценки позволят сделать выводы об открытости и доступности информации об организации; комфортности условий оказания услуг; доступности услуг для инвалидов; доброжелательности, вежливости работников организаций; удовлетворенности условиями оказания услуг.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры направлена на получение сведений об организациях культуры, предоставление участникам отношений в сфере культуры соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры являются дополнительным инструментом для навигации при выборе организации и, одновременно, являются основой для формирования новых принципов управления организациями культуры – от контроля деятельности организаций к повышению качества условий предоставления ими услуг за счет внешней оценки этих условий со стороны получателей услуг. Независимая оценка направлена не столько на достижение конкурентного преимущества организаций культуры, сколько на выявление и приведение в соответствие условий оказания услуг в соответствии с потребностями получателей услуг.

1. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Законодательной базой проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры являются:

Нормативные правовые акты, регламентирующие проведение НОКО.

1. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными

учреждениями медико- социальной экспертизы» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ) (ч. 2 ст. 12);

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»;
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико- социальной экспертизы»;
7. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики

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

8. Приказ Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н «О внесении изменений в Методику выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденную приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. №675н»;
9. Приказ Минтруда России от 28 декабря 2023 г. № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
10. Приказ Министерства культуры Российской Федерации №599 от 27 апреля 2018 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
11. Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации» (далее – Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н);

Сопутствующие нормативные правовые акты

1. Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов»;
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. № 1317 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и

муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

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

Справочные материалы

1. Разъяснения по организации работы в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.
2. Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы. Уточнения и дополнения к Примерам расчета подготовлены с учетом предложений заинтересованных федеральных органов исполнительной власти и органов власти субъектов Российской Федерации (октябрь 2022 г.).

2. Цель, задачи, объект, предмет сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Цель исследования - оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, учредителем которых является Министерство культуры Тверской области.

Задачи исследования:

- провести анализ открытости и доступности информации об организациях культуры;
- изучить комфортность предоставления услуг;
- описать доступность услуг для инвалидов;
- выявить доброжелательность, вежливость работников организации;
- охарактеризовать удовлетворенность условиями оказания услуг.

Объектом исследования явились организации культуры, учредителем которых является Министерство культуры Тверской области.

Предмет исследования – качество условий оказания услуг организациями культуры.

.

3. Показатели и критерии независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка проводилась по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (Приказ Министерства культуры Российской Федерации №599 от 27 апреля 2018 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»).

	Критерии	Показатели
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
		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)
		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).
2	Комфортность условий предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность; - доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном

		посещении в регистратуре или у специалиста и пр.; - наличие и состояние гардероба; - иные условия.
		2.2. Время ожидания предоставления услуги – НЕ ПРИМЕНЯЕТСЯ
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
3	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
		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 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).
4	Доброжела-тельность, вежливость работников организации	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).

		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).
		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).
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	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).
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4. Основные этапы проведения исследования

Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

1. изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг;
2. на основе технического задания разработана и согласована анкета для проведения анкетирования получателей услуг и чек-листы;
3. рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборочная совокупность;
4. разработаны инструкции проведения анкетирования, размещения qr-кодов;
5. осуществлен поиск адресов сайтов организаций;
6. проведена рассылка электронных писем по адресам электронной почты, через все иные доступные сервисы проверки обратной связи, указанные на официальных сайтах организаций культуры, с целью проверки дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры. Сбор данных осуществлен путем:

1. Анализа официальных сайтов организаций культуры.
2. Экспертной оценки условий оказания услуг.
3. Анализа действующих способов обратной связи в организациях культуры, в том числе и телефонный обзвон.
4. Опроса получателей услуг и иной официальной информации. Анализ мнений потребителей услуг, в том числе, получателей услуг инвалидов (при их наличии), проводился следующими путями:

– анкетированием, в том числе онлайн анкетированием – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах организаций культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг и сайте организации-оператора.
– Интервьюированием получателей услуг.
– Телефонным опросом получателей услуг.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен информационно-аналитический отчет с недостатками по каждой образовательной организации.

К выполнению работ привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

5. Информация о фактическом объеме выборочной совокупности граждан – получателей услуг, принявших участие в оценке удовлетворенности качеством условий оказания услуг

Выборочная совокупность получателей услуг организаций культуры, учредителем которых является Министерство культуры Тверской области, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг составила 11702 респондентов из числа получателей услуг, в том числе 5087 получателей услуг-инвалидов:

Независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Твери проводилась по следующим данным:

полное официальное название ОК	сокращенное официальное название ОК	адрес ОК	адрес официального сайта ОК	Численность получателей услуг органи	количество респондентов	Доля респон-дентов, %	Количество получателей услуг-инвалид

				зации			ов
Государственное автономное учреждение культуры Тверской области «Тверская академическая областная филармония»	ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	170100, Тверская область, г. Тверь, Театральная площадь, д. 1	tver-philharmonic.ru	158779	701	0,4	208
Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной академический театр драмы»	ГБУК «ТАТД»	170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Советская, д. 16	https://www.tatd.ru/contacts/kontakty/	138520	914	0,7	435
Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской государственный театр кукол»	ГБУК «Театр кукол»	170034, Тверская область, г. Тверь, пр-т Победы, д. 9	https://pupetworld.ru/	88060	725	0,8	274
Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Театр юного зрителя»	ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Советская, д. 32	https://tuz-tver.ru/	89369	618	0,7	253
Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Вышневолоцкий областной драматический театр»	ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	171163, Тверская область, Вышневолоцкий район, г. Вышний Волочек, Казанский пр-т, д. 20	https://vvdt.ru	63680	600	0,9	118

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Кимрский театр драмы и комедии»	ГБУК «Кимрский драмтеатр»	171506, Тверская область, г. Кимры, Театральная площадь, д. 2	https://teatr-kimry.ru/	89814	609	0,7	176
Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской государственный объединенный музей»	ГБУК ТГОМ	170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Советская, д. 5	https://tvermuzeum.ru/	65414	1136	0,2	561
Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская областная картинная галерея»	ГБУК ТОКГ	170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Советская, д. 3	https://gallery.tverreg.ru	323837	709	0,2	283
Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская Ордена «Знак Почета» областная универсальная научная библиотека им. А.М. Горького»	ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	170100, Тверская область, г. Тверь, Свободный пер., д. 28	https://tverlib.ru/ru/	945735	682	0,1	682
Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области	ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Советская,	www.asplib.ru	213397	802	0,4	283

«Тверской областной Центр детского и семейного чтения им. А.С. Пушкина»		д. 64					
Государственное казенное учреждение культуры Тверской области «Тверская областная специальная библиотека для слепых имениМ.И. Суворова»	ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	170002, Тверская область, г. Тверь, пер. Спортивный, д. 2, корп. 4	https://tosbs.tver.muzkult.ru/	74026	1047	1,4	822
Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Дом народного творчества»	ГБУК «ТОДНТ»	170100, Тверская область, г. Тверь, площадь Святого Благоверного Князя Михаила Тверского, д. 3	https://odnt-tver.ru/	134718	1103	0,8	544
Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Дворец культуры «Пролетарка»	ГБУК ТОДК «Пролетарка»	170001, Тверская область, г. Тверь, пр-т Калинина, д. 20	https://dkproletarka.ru/	216637	652	0,3	295
Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверьгосфильмофонд»	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	170518, Тверская область, Калининский район, Никулинское с/п, с.	https://tverfilmofond.ru/	4333	663	15,3	78

		Никольское, д. 2					
Государственное автономное учреждение культуры Тверской области «Дом поэзии Андрея Дементьева»	ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	170100, Тверская область, г. Тверь, ул. А. Дементьева, д. 18/20	https://dompoezii-tver.ru/	6150	741	12,0	75

6. Методы сбора информации:

1. Анкетирование потребителей услуг (анкета потребителей услуг – приложение 1).
2. Анкетирование потребителей услуг с использованием официального сайта и мобильного приложении «Наше мнение».
3. Анализ сайтов организаций культуры (Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – приложение 2).
4. Экспертная оценка условий оказания услуг в организации и способов взаимодействия с получателями услуг (чек-лист проверки комфортности условий оказания услуг и чек-лист проверки доступности услуг для инвалидов – приложение 3, чек-лист проверки наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг– приложение 4).

При проведении независимой оценки условий оказания услуг организациями культуры использован комплексный подход. Исследование по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры проводилось по критериям, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Тверской области, с использованием различных методов.

- Критерии открытости и доступности информации об организации были проанализированы методами контент-анализа сайтов, экспертной оценки условий оказания услуг и анкетированием потребителей услуг.
- Комфортность условий предоставления услуг была проанализирована в ходе экспертной оценки условий оказания услуг в организации и проведения анкетирования потребителей услуг.

- Оценка доступности услуг для инвалидов была получена в процессе экспертной оценки условий оказания услуг в организации и в ходе опроса потребителей услуг.
- Доброжелательность, вежливость работников организации была проанализирована на основе результатов анкетирования потребителей услуг, в том числе получателей услуг-инвалидов.
- Удовлетворенность условиями оказания услуг исследовалась методом опроса потребителей услуг.
-

7. Обработка и анализ результатов исследования

Обработка и анализ результатов исследования осуществлялась на основе создания электронных баз данных, использования пакетов SPSS 21.0 и MSExcel. Анализ результатов исследования проводился в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы в несколько этапов:

1. Расчет показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.
2. Расчет критериев оценки качества условий оказания услуг.
3. Расчет показателей оценки качества условий оказания услуг.
4. Расчет показателя оценки качества оказания услуг по муниципальному образованию.
5. Анализ полученных значений показателей и критериев оценки, с составлением рейтинга организаций культуры.
6. Разработка перечня недостатков качества условий оказания услуг организациями культуры.

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ В РАЗРЕЗЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Первым критерием качества условий оказания услуг организациями культуры является ***«Открытость и доступность информации об организации культуры».*** Данный критерий отражается в трех показателях, представленных ниже. Способ оценки – изучение мнения потребителей услуг, экспертная оценка условий оказания услуг и контент-анализ сайтов учреждений.

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В ходе независимой оценки были получены следующие значения (баллы, максимально возможное значение – 100 баллов).

название ОК	баллы
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	100,00
ГБУК «ТАТД»	100,00
ГБУК «Театр кукол»	100,00
ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	100,00
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	95,83
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	100,00
ГБУК ТГОМ	100,00
ГБУК ТОКГ	100,00
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	100,00
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	91,67
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	95,45
ГБУК «ТОДНТ»	100,00
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	95,83
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	91,67
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	91,67

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).

По результатам независимой оценки были получены следующие значения (баллы, максимально возможное значение – 100 баллов).

название ОК	Баллы
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	90,00
ГБУК «ТАТД»	100,00
ГБУК «Театр кукол»	100,00
ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	100,00
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	100,00
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	100,00
ГБУК ТГОМ	100,00
ГБУК ТОКГ	100,00
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	100,00
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	100,00
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	100,00
ГБУК «ТОДНТ»	100,00
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	100,00
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	100,00
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	90,0

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).

Согласно данным исследования получены следующие значения (проценты (=баллам), максимально возможное значение – 100%).

название ОК	Баллы
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	98,11
ГБУК «ТАТД»	99,22
ГБУК «Театр кукол»	99,92
ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	99,89
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	95,35
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	99,31
ГБУК ТГОМ	98,93
ГБУК ТОКГ	99,15
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	99,14
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	99,17
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	99,75
ГБУК «ТОДНТ»	97,10
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	97,52
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	99,84
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	99,66

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Вторым критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры выступает критерий ***«Комфортность условий предоставления услуг».*** Для раскрытия содержания указанного критерия применялись два показателя, которые будут рассмотрены далее. Способ оценки – экспертная оценка условий оказания услуг в организации и анкетирование потребителей услуг.

Данный критерий не применим к ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Кимрский драмтеатр» в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1.

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.; наличие и состояние гардероба; иные условия.

На основании проведенной независимой оценки организации получили следующие оценки (баллы, максимальное значение – 100 баллов).

название ОК	баллы
ГБУК ТГОМ	100,00
ГБУК ТОКГ	100,00
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	100,00
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	100,00
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	100,00
ГБУК «ТОДНТ»	100,00
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	100,00
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	100,00
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	100,00

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).

В ходе оценки исследуемые организации культуры получили следующие оценки (проценты=баллам, максимальное значение - 100%).

название ОК	баллы
ГБУК ТГОМ	90,05
ГБУК ТОКГ	96,61
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	97,85
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	95,01
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	98,95
ГБУК «ТОДНТ»	97,64
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	94,33
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	97,74
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	99,33

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Третьим критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг для организаций культуры стал критерий ***«Доступность услуг для инвалидов»,*** представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения потребителей услуг и экспертная оценка условий оказания услуг в организации.

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.

В ходе независимой оценки организации получили следующие оценки (баллы, максимальное значение – 100 баллов).

название ОК	Баллы
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	100,00
ГБУК «ТАТД»	80,00
ГБУК «Театр кукол»	100,00
ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	80,00
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	100,00
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	100,00
ГБУК ТГОМ	100,00
ГБУК ТОКГ	100,00
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	100,00
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	60,00
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	100,00
ГБУК «ТОДНТ»	80,00

ГБУК ТОДК «Пролетарка»	100,00
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	0
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	20,00

В связи с нахождением ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр», ГБУК ТГОМ, ГБУК ТОКГ и ГБУК «ТОДНТ» в зданиях-объектах культурного наследия применяются следующие показатели Описание параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке (приказом Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834):

1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	**1) Оборудование входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию:** - оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; - расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;
	- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;
	- использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов
	- обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъемных устройств
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	**2) Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:** - размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; - обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	**3) Организация путей движения на объекте культурного наследия** - обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней
	- устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования
	- обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;
4) сменных кресел-колясок	
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	

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 работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

По результатам независимой оценки организации получили следующие оценки (баллы, максимальное значение – 100 баллов).

название ОК	Баллы
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	60,00
ГБУК «ТАТД»	100,00
ГБУК «Театр кукол»	60,00
ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	100,00
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	80,00
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	80,00
ГБУК ТГОМ	80,00
ГБУК ТОКГ	100,00
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	100,00
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	80,00
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	100,00
ГБУК «ТОДНТ»	100,00
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	100,00
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	20,00
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	40,00

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

За данный показатель исследуемые организации культуры получили следующие показатели (баллы, максимальное значение – 100 баллов).

название ОК	Баллы
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	95,67
ГБУК «ТАТД»	99,31
ГБУК «Театр кукол»	95,62
ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	97,63
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	88,98
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	98,86
ГБУК ТГОМ	90,20
ГБУК ТОКГ	98,94
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	96,63
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	97,88
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	99,88

ГБУК «ТОДНТ»	95,96
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	98,64
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	97,44
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	98,67

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Четвертым критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг в организациях культуры, стал критерий ***«Доброжелательность, вежливость работников организации»,*** представленный тремя показателями. Указанные характеристики составляют основу коммуникативной компетентности персонала. Способ оценки – анкетирование потребителей услуг.

Данный критерий не применим к ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Кимрский драмтеатр» в соответствии со статьей 36.1 **Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1.**

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).

Согласно результатам независимой оценки учреждения культуры получили следующие оценки (проценты, максимальное значение – 100%).

название ОК	Баллы
ГБУК ТГОМ	99,65
ГБУК ТОКГ	98,73
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	98,68
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	98,13
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	100,00
ГБУК «ТОДНТ»	98,55
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	95,09
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	99,85
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	98,65

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).

Исследуемые организации культуры за данный показатель получили следующие оценки (проценты (=баллам), максимальное значение – 100%).

название ОК	Баллы
ГБУК ТГОМ	99,65
ГБУК ТОКГ	98,73
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	99,71
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	97,76
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	100,00
ГБУК «ТОДНТ»	99,64
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	93,40
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	99,85
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	96,76

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).

На сновании проведенной независимой оценки были получены следующие результаты по показателям (проценты (=баллам), максимальное значение – 100%).

название ОК	Баллы
ГБУК ТГОМ	99,25
ГБУК ТОКГ	99,38
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	99,83
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	99,59
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	99,70
ГБУК «ТОДНТ»	100,00
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	95,89
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	100,00
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	99,02

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Пятым критерием оценки качества условий оказания услуг выступает критерий ***«Удовлетворенность условиями оказания услуг»,*** представленный тремя показателями. Способ оценки – анкетирование потребителей услуг.

Данный критерий не применим к ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Кимрский драмтеатр» в соответствии со статьей 36.1 **Закона**

Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1.

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).

На основании независимой оценки учреждения культуры получили следующие оценки (проценты (=баллам), максимальное значение – 100%).

название ОК	Баллы
ГБУК ТГОМ	99,56
ГБУК ТОКГ	99,44
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	99,41
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	98,00
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	100,00
ГБУК «ТОДНТ»	99,91
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	95,40
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	99,55
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	99,06

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По результатам независимой оценки организации культуры получили следующие оценки (проценты (=баллам), максимальное значение – 100%).

название ОК	Баллы
ГБУК ТГОМ	98,59
ГБУК ТОКГ	98,73
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	97,95
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	97,76
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	99,90
ГБУК «ТОДНТ»	99,18
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	95,55
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	99,70
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	99,06

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Организации культуры, принявшие участие в исследовании, получили следующие оценки (проценты (=баллам), максимальное значение – 100%).

название ОК	Баллы
ГБУК ТГОМ	99,38
ГБУК ТОКГ	99,58
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	98,83

ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	98,50
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	100,00
ГБУК «ТОДНТ»	99,82
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	95,71
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	99,70
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	98,11

ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (В БАЛЛАХ), РАССЧИТАННЫЕ В СООТВЕТСТВИИ С ЕДИНЫМ ПОРЯДКОМ РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась по 5-ти основным критериям: открытость и доступность информации об организации, комфортность условий предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность, вежливость работников организации, удовлетворенность условиями оказания услуг.

Критерий 1 - «Открытость и доступность информации об организации культуры».

название ОК	**Баллы**
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	**96,24**
ГБУК «ТАТД»	**99,69**
ГБУК «Театр кукол»	**99,97**
ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	**99,96**
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	**96,89**
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	**99,73**
ГБУК ТГОМ	**99,57**
ГБУК ТОКГ	**99,66**
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	**99,66**
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	**97,17**
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	**98,54**
ГБУК «ТОДНТ»	**98,84**
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	**97,76**
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	**97,44**
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	**94,36**

В результате независимой оценки по данному критерию организации культуры получили следующие оценки (баллы, максимальное значение – 100 баллов).

Критерий 2 - «Комфортность условий предоставления услуг»

Комфортность предоставления услуг в учреждениях культуры оценена следующим образом (баллы, максимальное значение - 100 баллов).

Данный критерий не применим к ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Кимрский драмтеатр» в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1.

название ОК	**Баллы**
ГБУК ТГОМ	**95,03**
ГБУК ТОКГ	**98,31**
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	**98,93**
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	**97,51**
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	**99,47**
ГБУК «ТОДНТ»	**98,82**
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	**97,16**
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	**98,87**
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	**99,66**

Критерий 3 - «Доступность услуг для инвалидов».

В ходе проведенной независимой оценки организации культуры получили следующие баллы (максимальное значение - 100 балов)

название ОК	**Баллы**
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	**82,70**
ГБУК «ТАТД»	**93,79**
ГБУК «Театр кукол»	**82,69**
ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	**93,29**
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	**88,69**
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	**91,66**
ГБУК ТГОМ	**89,06**
ГБУК ТОКГ	**99,68**
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	**98,99**
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	**79,36**
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	**99,96**
ГБУК «ТОДНТ»	**92,79**
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	**99,59**
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	**37,23**
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	**51,60**

Критерий 4 - «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Данный критерий по результатам независимой оценки был оценен следующим образом (баллы, максимальное значение – 100 баллов).

Данный критерий не применим к ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Кимрский драмтеатр» в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1.

название ОК	**Баллы**
ГБУК ТГОМ	**99,57**
ГБУК ТОКГ	**98,86**
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	**99,32**
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	**98,27**
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	**99,94**
ГБУК «ТОДНТ»	**99,27**
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	**94,58**
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	**99,88**
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	**97,97**

Критерий 5 - «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Оценки по данному критерию в учреждениях культуры были следующими (баллы, максимальное значение - 100 баллов).

Данный критерий не применим к ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Кимрский драмтеатр» в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1.

название ОК	**Баллы**
ГБУК ТГОМ	**99,28**
ГБУК ТОКГ	**99,37**
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	**98,83**
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	**98,20**
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	**99,98**
ГБУК «ТОДНТ»	**99,72**
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	**95,58**
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	**99,65**
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	**98,58**

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

№ п.п.	Организация	Численность получателей услуг организации	Количество респондентов	Доля респон-дентов, %
1	ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	158779	701	0,4
2	ГБУК «ТАТД»	138520	914	0,7
3	ГБУК «Театр кукол»	88060	725	0,8
4	ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	89369	618	0,7
5	ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	63680	600	0,9
6	ГБУК «Кимрский драмтеатр»	89814	609	0,7
7	ГБУК ТГОМ	65414	1136	0,2
8	ГБУК ТОКГ	323837	709	0,2
9	ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	945735	682	0,1
10	ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	213397	802	0,4
11	ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	74026	1047	1,4
12	ГБУК «ТОДНТ»	134718	1103	0,8
13	ГБУК ТОДК «Пролетарка»	216637	652	0,3
14	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	4333	663	15,3
15	ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	6150	741	12,0

1 критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Организация	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9
ГБУК «ТАТД»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9
ГБУК «Театр кукол»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9
ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9
ГБУК ТГОМ	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов,	9	9

	размещение которых установлено нормативными правовыми актами		
ГБУК ТОКГ	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	8	8
ГБУК «ТОДНТ»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов,	9	9

	размещение которых установлено нормативными правовыми актами		
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9

Организация	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	12	12
ГБУК «ТАТД»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	12	12
ГБУК «Театр кукол»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	12	12
ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к	12	12

	количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	11	12
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	12	12
ГБУК ТГОМ	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	12	12
ГБУК ТОКГ	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	12	12
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	12	12

ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	10	12
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	10	11
ГБУК «ТОДНТ»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	12	12
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	11	12
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	10	12
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте	10	12

	организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

Организация	1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов)	3	90,00
ГБУК «ТАТД»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	6	100,00
ГБУК «Театр кукол»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	5	100,00
ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	7	100,00
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	7	100,00

ГБУК «Кимрский драмтеатр»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	7	100,00
ГБУК ТГОМ	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	7	100,00
ГБУК ТОКГ	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	7	100,00
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	8	100,00
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	6	100,00
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	6	100,00
ГБУК «ТОДНТ»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	5	100,00
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	5	100,00
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	5	100,00
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до	3	90,00

	трех способов)		

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в сети интернет

Организация	1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	585	593
ГБУК «ТАТД»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	868	873
ГБУК «Театр кукол»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей	587	587

	услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	472	473
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	440	463
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	560	563
ГБУК ТГОМ	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности	961	970

	организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
ГБУК ТОКГ	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	601	603
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	525	529
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей	708	713

	услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	783	783
ГБУК «ТОДНТ»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	991	1001
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	595	607
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности	616	617

	организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	729	731

Организация	1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	642	658
ГБУК «ТАТД»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	900	909

ГБУК «Театр кукол»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	622	623
ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	574	574
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	464	485
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	592	597
ГБУК ТГОМ	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	902	913
ГБУК ТОКГ	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной	507	514

	сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	615	621
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	727	734
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	794	798
ГБУК «ТОДНТ»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1050	1103
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на	586	604

	соответствующий вопрос анкеты		
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	638	639
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	725	728

2 критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Данный критерий не применим к ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Кимрский драмтеатр» в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1.

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

Организация	2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.	
	Наименование индикатора	Выполнение

		индикатора	
ГБУК ТГОМ	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	9	100,00
ГБУК ТОКГ	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	9	100,00
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	9	100,00
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	9	100,00
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	9	100,00
ГБУК «ТОДНТ»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	9	100,00
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	9	100,00
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	7	100,00
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	9	100,00

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

Организация	2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
ГБУК ТГОМ	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	1023	1136
ГБУК ТОКГ	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	685	709
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	319	326

ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	762	802
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	1036	1047
ГБУК «ТОДНТ»	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	1077	1103
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	615	652
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	648	663
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	736	741

3 критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

Организация	3.1.1 - Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	Количество условий доступности организации для инвалидов (наличие пяти и более)	5	100,00
ГБУК «ТАТД»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80,00
ГБУК «Театр кукол»	Количество условий доступности организации для инвалидов (наличие пяти и более)	5	100,00
ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80,00
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	Количество условий доступности организации для инвалидов (наличие пяти и более)	5	100,00
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	Количество условий доступности организации для инвалидов (наличие пяти и более)	5	100,00
ГБУК ТГОМ	Количество условий доступности организации для инвалидов (наличие пяти и более)	5	100,00
ГБУК ТОКГ	Количество условий доступности организации для инвалидов (наличие пяти и более)	5	100,00
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	Количество условий доступности организации для инвалидов (наличие пяти и более)	5	100,00

ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60,00
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	Количество условий доступности организации для инвалидов (наличие пяти и более)	5	100,00
ГБУК «ТОДНТ»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80,00
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	Количество условий доступности организации для инвалидов (наличие пяти и более)	5	100,00
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	0	0
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20,00

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Организация	3.2.1 - Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора

ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60,00
ГБУК «ТАТД»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (наличие пять и более)	5	100,00
ГБУК «Театр кукол»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60,00
ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (наличие пять и более)	5	100,00
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80,00
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80,00
ГБУК ТГОМ	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80,00
ГБУК ТОКГ	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (наличие пять и более)	6	100,00
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	5	100,00
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного	4	80,00

	до четырех)		
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (наличие пять и более)	6	100,00
ГБУК «ТОДНТ»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (наличие пять и более)	5	100,00
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (наличие пять и более)	6	100,00
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20,00
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40,00

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Организация	3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	199	208
ГБУК «ТАТД»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	432	435
ГБУК «Театр кукол»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-	262	274

	инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	247	253
ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	105	118
ГБУК «Кимрский драмтеатр»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	174	176
ГБУК ТГОМ	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	506	561
ГБУК ТОКГ	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	280	283
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	659	682
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	277	283
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-	821	822

	инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
ГБУК «ТОДНТ»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	522	544
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	291	295
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	76	78
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	74	75

4 критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Данный критерий не применим к ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Кимрский драмтеатр» в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1.

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы

Организация	4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора

ГБУК ТГОМ	Число получателей услуг, удовлетворенных 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	1132	1136
ГБУК ТОКГ	Число получателей услуг, удовлетворенных 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	700	709
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	Число получателей услуг, удовлетворенных 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	673	682
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	Число получателей услуг, удовлетворенных 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	787	802
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	Число получателей услуг, удовлетворенных 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	1047	1047
ГБУК «ТОДНТ»	Число получателей услуг, удовлетворенных 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	1087	1103

ГБУК ТОДК «Пролетарка»	Число получателей услуг, удовлетворенных 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	620	652
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	Число получателей услуг, удовлетворенных 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	662	663
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	Число получателей услуг, удовлетворенных 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	731	741

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

Организация	4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
ГБУК ТГОМ	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1132	1136

ГБУК ТОКГ	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	700	709
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	680	682
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	784	802
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1047	1047
ГБУК «ТОДНТ»	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1099	1103
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	609	652
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	662	663

ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	717	741

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

Организация	4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
ГБУК ТГОМ	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	925	932
ГБУК ТОКГ	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	479	482
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	600	601
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	725	728

ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1008	1011
ГБУК «ТОДНТ»	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1064	1064
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	490	511
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	661	661
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	707	714

5 критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Данный критерий не применим к ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК «Кимрский драмтеатр» в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1.

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

Организация	5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
ГБУК ТГОМ	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	1131	1136
ГБУК ТОКГ	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	705	709
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	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	678	682
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	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	786	802
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	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	1047	1047
ГБУК «ТОДНТ»	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	1102	1103

ГБУК ТОДК «Пролетарка»	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	622	652
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	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	660	663
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	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	734	741

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Организация	5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
ГБУК ТГОМ	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1120	1136
ГБУК ТОКГ	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	700	709

ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	668	682
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	784	802
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1046	1047
ГБУК «ТОДНТ»	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1094	1103
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	623	652
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	661	663
ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	734	741

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

Организация	5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора

ГБУК ТГОМ	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1129	1136
ГБУК ТОКГ	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	706	709
ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	674	682
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	790	802
ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1047	1047
ГБУК «ТОДНТ»	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1101	1103
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	624	652
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	661	663

ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	727	741

ИТОГОВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

№ /п	название ОК	1.1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	1.2. Обеспечение на официальном сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети	**1 критерий "Открытость и доступность информации об ОК"**	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	**2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"**	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	**3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"**	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	**4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"**	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	**5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"**	**итоговые оценки**
1.	ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	100,00	90,00	98,11	**96,24**	×	×	×	100	60	95,67	**82,70**	×	×	×	×	×	×	×	×	**89,47**
2.	ГБУК «ТАТД»	100,00	100,00	99,22	**99,69**	×	×	×	80	100	99,31	**93,79**	×	×	×	×	×	×	×	×	**96,74**
3.	ГБУК «Театр кукол»	100,00	100,00	99,92	**99,97**	×	×	×	100	60	95,62	**82,69**	×	×	×	×	×	×	×	×	**91,33**
4.	ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	100,00	100,00	99,89	**99,96**	×	×	×	80	100	97,63	**93,29**	×	×	×	×	×	×	×	×	**96,62**
5.	ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	95,83	100,00	95,35	**96,89**	×	×	×	100	80	88,98	**88,69**	×	×	×	×	×	×	×	×	**92,79**

6.	ГБУК «Кимрский драмтеатр»	100,00	100,00	99,31	**99,73**	×	×	×	100	80	98,86	**91,66**	×	×	×	×	×	×	×	**95,69**
7.	ГБУК ТГОМ	100,00	100,00	98,93	**99,57**	100,00	90,05	**95,03**	100	80	90,20	**89,06**	99,65	99,65	99,25	**99,57**	99,56	98,59	99,38	**99,28**	**96,50**
8.	ГБУК ТОКГ	100,00	100,00	99,15	**99,66**	100,00	96,61	**98,31**	100	100	98,94	**99,68**	98,73	98,73	99,38	**98,86**	99,44	98,73	99,58	**99,37**	**99,18**
9.	ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	100,00	100,00	99,14	**99,66**	100,00	97,85	**98,93**	100	100	96,63	**98,99**	98,68	99,71	99,83	**99,32**	99,41	97,95	98,83	**98,83**	**99,14**
10.	ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	91,67	100,00	99,17	**97,17**	100,00	95,01	**97,51**	60	80	97,88	**79,36**	98,13	97,76	99,59	**98,27**	98,00	97,76	98,50	**98,20**	**94,10**
11.	ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	95,45	100,00	99,75	**98,54**	100,00	98,95	**99,47**	100	100	99,88	**99,96**	100,00	100,00	99,70	**99,94**	100,00	99,90	100,00	**99,98**	**99,58**
12.	ГБУК «ТОДНТ»	100,00	100,00	97,10	**98,84**	100,00	97,64	**98,82**	80	100	95,96	**92,79**	98,55	99,64	100,00	**99,27**	99,91	99,18	99,82	**99,72**	**97,89**
13.	ГБУК ТОДК «Пролетарка»	95,83	100,00	97,52	**97,76**	100,00	94,33	**97,16**	100	100	98,64	**99,59**	95,09	93,40	95,89	**94,58**	95,40	95,55	95,71	**95,58**	**96,93**
14.	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	91,67	100,00	99,84	**97,44**	100,00	97,74	**98,87**	0	20	97,44	**37,23**	99,85	99,85	100,00	**99,88**	99,55	99,70	99,70	**99,65**	**86,61**
15.	ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	91,67	90,0	99,66	**94,36**	100,00	99,33	**99,66**	20	40	98,67	**51,60**	98,65	96,76	99,02	**97,97**	99,06	99,06	98,11	**98,58**	**88,44**

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

	Название организации культуры	значение показателя (баллы, мах 100 баллов)
1	ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	**89,47**
2	ГБУК «ТАТД»	**96,74**
3	ГБУК «Театр кукол»	**91,33**
4	ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	**96,62**
5	ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	**92,79**
6	ГБУК «Кимрский драмтеатр»	**95,69**
7	ГБУК ТГОМ	**96,50**
8	ГБУК ТОКГ	**99,18**
9	ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	**99,14**
10	ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	**94,10**
11	ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	**99,58**
12	ГБУК «ТОДНТ»	**97,89**
13	ГБУК ТОДК «Пролетарка»	**96,93**
14	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	**86,61**
15	ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	**88,44**

Показатель оценки качества по отрасли культуры в муниципальном образовании

Название субъекта / муниципального образования РФ	значение показателя (баллы, мах 100 баллов)
Тверская область	94,7

ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

	Название организации культуры	значение показателя (баллы, мах 100 баллов)
1	ГКУК «ТОСБС им. М.И.Суворова»	**99,58**
2	ГБУК ТОКГ	**99,18**
3	ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	**99,14**
4	ГБУК «ТОДНТ»	**97,89**

5	ГБУК ТОДК «Пролетарка»	**96,93**
6	ГБУК «ТАТД»	**96,74**
7	ГБУК Тверской области «Театр юного зрителя»	**96,62**
8	ГБУК ТГОМ	**96,50**
9	ГБУК «Кимрский драмтеатр»	**95,69**
10	ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	**94,10**
11	ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	**92,79**
12	ГБУК «Театр кукол»	**91,33**
13	ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	**89,47**
14	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	**86,61**
15	ГАУК ТО «Дом поэзии Андрея Дементьева»	**88,44**

КОНКРЕТНЫЕ НЕДОСТАТКИ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО КАЖДОЙ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

На основании проведенного анализа результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры рекомендуется устранить выявленные недостатки.

Государственное автономное учреждение культуры Тверской области «Тверская академическая областная филармония»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Несоответствие показателя 1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на стендах организации в помещениях, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:
На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
На сайте организации отсутствует форма обратной связи для подачи обращений граждан
На сайте организации отсутствует техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг
На сайте организации отсутствуют ссылки на социальные сети
2. Комфортность условий предоставления услуг
Несоответствие показателя 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг в следующих пунктах:
Отсутствует питьевая вода в свободном для получателей услуг доступе
3. Доступность услуг для инвалидов

Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)
В организации не предусмотрено сопровождение инвалидов на территории – нет специалиста с соответствующим функционалом.
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
-
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
-

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной академический театр драмы»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Несоответствие показателя 1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на стендах организации в помещениях, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:
На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
-
3. Доступность услуг для инвалидов
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
В организации отсутствуют сменные кресла-коляски
Санитарно-гигиенический помещения для инвалидов не достаточно хорошо оборудованы
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:
В организации не предусмотрено сопровождение инвалидов на территории – нет специалиста с соответствующим функционалом.
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)
Отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
-
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
-

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской государственный театр кукол»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Несоответствие показателя 1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на стендах организации в помещениях, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"
На сайте организации отсутствует техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг
2. Комфортность условий предоставления услуг
-
3. Доступность услуг для инвалидов
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)
В организации не предусмотрено сопровождение инвалидов на территории – нет специалиста с соответствующим функционалом.
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
-
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
-

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Театр юного зрителя»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Несоответствие показателя 1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на стендах организации в помещениях, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
-
3. Доступность услуг для инвалидов
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
В организации отсутствуют сменные кресла-коляски
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:
В организации не предусмотрено сопровождение инвалидов на территории – нет специалиста с соответствующим функционалом.
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
-
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
-

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Вышневолоцкий областной драматический театр»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Несоответствие показателя 1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на стендах организации в помещениях, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в следующих пунктах:
На сайте не размещены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
Несоответствие показателя 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг в следующих пунктах:
Отсутствует питьевая вода в свободном для получателей услуг доступе
3. Доступность услуг для инвалидов
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)
В организации не предусмотрено сопровождение инвалидов на территории – нет специалиста с соответствующим функционалом.
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
-
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
-

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Кимрский театр драмы и комедии»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Несоответствие показателя 1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на стендах организации в помещениях, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
-
3. Доступность услуг для инвалидов
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:
Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
-
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
-

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской государственный объединенный музей»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Несоответствие показателя 1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на стендах организации в помещениях, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
-
3. Доступность услуг для инвалидов
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
-
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
-

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская областная картинная галерея»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Несоответствие показателя 1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на стендах организации в помещениях, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
-
3. Доступность услуг для инвалидов
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:
-
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
-
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
-

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская Ордена «Знак Почета» областная универсальная научная библиотека им. А.М. Горького»

1. Открытость и доступность информации об организации клуьтуры
Несоответствие показателя 1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на стендах организации в помещениях, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
-
3. Доступность услуг для инвалидов
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
-
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
-

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Центр детского и семейного чтения им. А.С. Пушкина»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Несоответствие показателя 1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на стендах организации в помещениях, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в следующих пунктах:
На сайте размещена не актуальная версия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке (2023 год)
На сайте не размещены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:
На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
-
3. Доступность услуг для инвалидов
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
Отсутствуют выделенные специальные парковочные места для инвалидов
В организации частично не соблюдаются требования к поручням
Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.

Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
-
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
-

Государственное казенное учреждение культуры Тверской области «Тверская областная специальная библиотека для слепых имениМ.И. Суворова»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Несоответствие показателя 1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на стендах организации в помещениях, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в следующих пунктах:
На сайте организации отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:
На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
-
3. Доступность услуг для инвалидов
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:
-
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
-
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
-

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Дом народного творчества»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Несоответствие показателя 1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на стендах организации в помещениях, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:
На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
На сайте организации отсутствует техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг
2. Комфортность условий предоставления услуг
-
3. Доступность услуг для инвалидов
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
В организации отсутствуют сменные кресла-коляски
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
-
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
-

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Дворец культуры «Пролетарка»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Несоответствие показателя 1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на стендах организации в помещениях, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
-
Несоответствие показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в следующих пунктах:
На сайте организации отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:
На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
На сайте организации отсутствует техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг
2. Комфортность условий предоставления услуг
-
3. Доступность услуг для инвалидов
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:

-
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
-
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
-

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверьгосфильмофонд»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Несоответствие показателя 1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на стендах организации в помещениях, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами в следующих пунктах:
На стендах частично отсутствует информация о структуре и органах 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
На стендах отсутствуют планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
Несоответствие показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в следующих пунктах:
На сайте отсутствуют сведения о контактных телефонах, адресе сайта, адресах электронной почты учредителя/учредителей
На сайте отсутствуют планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
На сайте не размещена копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:
На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
На сайте организации отсутствуют ссылки на социальные сети
2. Комфортность условий предоставления услуг
Зона отдых и(или) ожидания не оборудована должным образом соответствующей мебелью
Качество и количество источников питьевой воды не достаточное для удовлетворения потребностей
3. Доступность услуг для инвалидов
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
Отсутствует подъёмная платформа или пандус для обеспечения доступа маломобильных граждан в организацию.

Отсутствуют выделенные специальные парковочные места для инвалидов
В организации не соблюдается требования к расширенным дверным проемам, необходимым для передвижения инвалидов на коляске, отсутсвуют поручни и адаптированные лифты
В организации отсутствуют сменные кресла-коляски
Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.
Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)
Отсутствует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению
В организации не предусмотрено сопровождение инвалидов на территории – нет специалиста с соответствующим функционалом.
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
-
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
-

Государственное автономное учреждение культуры Тверской области «Дом поэзии Андрея Дементьева»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Несоответствие показателя 1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на стендах организации в помещениях, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами в следующих пунктах:
-
Несоответствие показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в следующих пунктах:
На сайте отсутствует 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
На сайте отсутствует описание материально-технического обеспечения предоставления услуг
На сайте отсутствуют планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:
На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
На сайте организации отсутствуют ссылки на социальные сети
На сайте организации отсутствует ссылка на формирование обращения на едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ
На сайте организации отсутствует техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг
2. Комфортность условий предоставления услуг
-
3. Доступность услуг для инвалидов
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
Отсутствует подъёмная платформа или пандус для обеспечения доступа маломобильных граждан в организацию.
В организации не соблюдается требования к расширенным дверным проемам, необходимым для передвижения инвалидов на коляске, отсутсвуют поручни и адаптированные лифты

В организации отсутствуют сменные кресла-коляски
Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.
Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)
В организации не предусмотрено сопровождение инвалидов на территории – нет специалиста с соответствующим функционалом.
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
-
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
-

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

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

Уважаемый участник опроса! ООО «Тверской ЦСМИ» проводит исследование в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Опрос проводится анонимно.

Название населенного пункта_____
Полное название организации культуры _____
_____

Инструкция: Обведите кружком подходящий вариант ответа.

Вопрос	**Варианты ответов**	
	1. Да	**0. Нет**
1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	1. Да	0. Нет **(переход к вопросу 3)**
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	1. Да	0. Нет
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	1. Да	0. Нет **(переход к вопросу 5)**
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?	1. Да	0. Нет
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у сотрудника организации) и прочие условия)?	1. Да	0. Нет
6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	1. Да	0. Нет **(переход к вопросу 8)**
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	1. Да	0. Нет

Вопрос	**Варианты ответов**	
	1. Да	**0. Нет**
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	1. Да	0. Нет

(работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, и прочие работники)		
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)	1. Да	0. Нет
10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?	1. Да	0. Нет **(переход к вопросу 12)**
11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?	1. Да	0. Нет
12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	1. Да	0. Нет
13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации; структурного подразделения, отдельных специалистов, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее))?	1. Да	0. Нет
14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	1. Да	0. Нет

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

ФИО эксперта_____

Наименование организации _____

	На информационных стендах в помещении организации					
Перечень информации	установ-ленное требование	**наличие, полнота** **1** - информация соответствует названию и представлена в полном объеме (например, представлен документ с копиями всех приложений), 0,5 - информация представлена частично (например, представлен основной документ без копий приложений или представлены не все необходимые документы/ информация); 0 - информация отсутствует	**актуальность, достоверность, неизбыточность** **1** - информация актуальна: нормативные документы, локальные нормативные акты и пр. обновлены в соответствии с действующим законодательством; иная информация соответствует действительности – место нахождения организации, график работы, сведения о руководителе и сотрудниках и пр. 0,5 – информация есть на стенде (в печатных материалах), но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (стенды расположены не на первом этаже, доступ к ним ограничен, печатные материалы не размещены в установленных местах и пр.)	**удобство, доступность** **1** – стенды, на которых размещена данная информация, доступны неограниченному кругу лиц, на входе в организацию, расстояние до стендов и высота размещения информации позволяют ознакомиться с ней без осложнений, в удобном для чтения формате, на уровне глаз получателей услуг (1,5 м. +/- 10% от пола), печатные материалы (брошюры, буклеты и пр.) доступны для получателя услуги местах, предусмотренных уполномоченным органом власти; 0,5 – информация есть на стенде (в печатных материалах), но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (стенды расположены не на первом этаже, доступ	*итоговое значение*	номер фото, подтверждающего наличие информации

				к ним ограничен, печатные материалы не размещены в установленных местах и пр.)		
1		**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
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. 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						
5. Режим, график работы организации культуры						
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры						
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)* Укажите необходимость их наличия в соответствии с нормативными актами. (да/нет)						
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события						
9. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)* **Укажите необходимость их наличия в соответствии с нормативными актами (да/нет)**						
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)						

Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации						
Комментарии, замечания, выявленные недостатки						

Подпись эксперта _____

Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя ОК

_____ Дата ознакомления

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Чек-лист проверки комфортности условий оказания услуг

ФИО эксперта_____

Наименование организации _____

Критерий	Показатель		Результаты оценки				Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверж-дающего наличие и состояние условий комфорт-ности
	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	**Характеристика состояния**	**наличие** **1**- да, **0** - нет	**Соответствие требованиям, состояние** **1 –** хорошее (все характеристики обеспечиваются) **0,5-** удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) **0 –** неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)	**итоговая оценка произведение столбцов 3 и 4**	**Комментарии, замечания, выявленные недостатки**	
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**

2. Комфортность условий предоставления услуг	1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	наличие в организации мест отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.) количество мест достаточно для размещения посетителей во время «пиковой нагрузки» в организации					
	2. наличие и понятность навигации внутри организации	на каждом этаже размещены поэтажные схемы помещений, при необходимости они дублированы на первом этажах здания, присутствуют указатели и кабинетные таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации, по всему зданию размещены специальные указатели, информирующие об основных и запасных выходах из здания, расположении лифтов, пандусов и иных технических средств передвижения (для маломобильных групп граждан),					

	3. наличие и доступность питьевой воды	в помещениях организации размещены кулеры с питьевой водой или обеспечена иная возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, термоспоты, чайники и пр.), вода в наличии в течение всего времени работы организации, имеются сменные бутыли, заключены договоры с поставщиками на поставку воды на срок не менее 6 месяцев, доступ к питьевой воде обеспечен на каждом этаже здания и в каждом обособленном подразделении организации					

	4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве, соблюдается чистота помещений, средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве, регулярно пополняется их наличие на местах в помещениях обеспечен доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения установлены водонагревающие устройства					
	5. санитарное состояние помещений организации	наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации, уборка проводится с использованием чистящих средств, средств, предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований, в помещениях					

		организации отсутствуют посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также насекомые, грызуны и следы их жизнедеятельности; в помещениях организации и на прилегающей территории оборудованы специальные места для сбора мусора (урны, уличные мусоросборники и т.п.) в медицинских организациях и помещениях медицинского назначения дополнительно соблюдаются соответствующие санитарно-эпидемиологические требования					
	6. транспортная доступность	остановка общественного транспорта находится не более, чем в 5 минутах пешком от организации; имеются в наличии парковочные места на территории организации или в радиусе не более, чем 5 минут пешком от организации;					

	7. доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.	указанные сервисы имеются в наличии (телефон работает, на сайте реализован соответствующий функционал для записи, и/или есть ссылка/доступ к сервису записи на ЕПГУ) запись доступна не менее, чем двумя альтернативными способами					
	8. наличие и состояние гардероба	в организации имеется гардероб, доступный для получателей услуг, гардероб доступен в течение всего периода времени работы организации					
	9. Иные условия						
	ВСЕГО выполненных условий комфортности						

Подпись эксперта_____ Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя ОК _____
Дата ознакомления

Чек-лист проверки доступности услуг для инвалидов

ФИО эксперта_____
Наименование организации
_____

Критерий	Показатель	Результаты оценки					Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверж-дающего наличие и состояние условий доступности
3. Доступность услуг для инвалидов	**3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации социальной сферы, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов**	**Характеристика состояния**	**Наличие 1 -** да, **0 - нет**	**Соответствие требованиям, состояние** **1 –** хорошее (все характеристики обеспечиваются) **0,5-** удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) **0 –** неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)	**Итоговая оценка** *произведение столбцов 3 и 4*	**Комментарии, замечания, выявленные недостатки**	
	1. наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами	оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; расположение пандуса и входной двери в сочетании с направлением пути подхода; при входе в организацию оборудована кнопка вызова сопровождающего; оборудование выхода со специальных					

		парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них; входные группы достаточной ширины для проезда инвалидной коляски; использование специальных ограждений и тактильных направляющих для лиц с нарушениями зрения, использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; обеспечение возможности входа и выхода из здания, в том числе с использованием специальных подъемных устройств или обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;					

	2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом, обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект,					

	3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах, обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени, устройство входного вестибюля оборудовано с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м); вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м					
	4. наличие сменных кресел-колясок	имеются в наличии сменные кресла-коляски в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов единовременно, но не менее одного					

	5. наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	санитарно-гигиенические помещения размещены в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов, коммуникационных узлов здания организации, в санитарно-гигиенических помещениях имеется кнопка вызова персонала; ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м санитарные комнаты оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин; используются адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.)					

	ВСЕГО выполненных условий доступности услуг						
	Показатель	**Результаты оценки**					**Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверж-дающего наличие и состояние условий доступности**
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	**Характеристика состояния**	**Наличие 1 -** да, **0 - нет**	**Соответствие требованиям, состояние** **1 –** хорошее (все характеристики обеспечиваются) **0,5-** удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) **0 –** неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)	**Итоговая оценка** *произведение столбцов 3 и 4*	**Комментарии, замечания, выявленные недостатки**	

	1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом; табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования; наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих.					

	2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне; надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности					
	3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	в организации есть специалист сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости;					

	4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению	Альтернативная (адаптированная) версия сайта должна: предоставлять возможность масштабировать текст на сайте; имеет экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей.					
	5. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории	В организации: проведены инструктаж или обучения для работников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств (есть журнал проведения инструктажа с ознакомительными подписями сотрудников или копии документов о прохождении обучения);обеспечена возможность вызова сотрудника при потребности					

		получателя услуги-инвалида в сопровождения (специальную кнопку вызова или через службу охраны). При поступлении информации (вызова) о необходимости предоставления услуг по сопровождению лиц с ограниченными физическими возможностями соответствующий работник организации:обеспечивает сопровождение инвалида (лица с ОВЗ) до места предоставления услуги (до непосредственного специалиста), оказывает содействие в беспрепятственном получении услуги, сопровождает до выхода из здания после получения услуги					
	6. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да/нет					
	ВСЕГО выполненных						

	условий доступности услуг						

Подпись эксперта_____
_____

Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя ОК _____ Дата ознакомления

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Чек-лист проверки наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

Критерий	Показатель	Результаты оценки					Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверждающего наличие информации
			функционирование		итоговое значение *произведение если значение в столбце 3 = 1, то произведение значений столбца 2 и 4, если столбец 3=0, то «нет информации*	**Комментарии, замечания, выявленные недостатки**	
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет информации дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	**наличие** *1 – да, 0 - нет*	*проводилась ли проверка: 1 – да, 0 – нет*	*1 – да, 0,5 – не в полной мере (несоответствие более 60% установленных требований/ рекомендаций), 0 - нет*			
1. Открытость и доступность информации об организации	1	2	3	4	5	6	
	Телефон (по указанному номеру отвечает сотрудник организации, общается вежливо и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг)						
	Электронная почта (можно отправить сообщение, получить информацию о его доставке и прочтении, предоставляется ответ в течение суток о полученном сообщении и ответ, либо информация о сроках содержательного ответа)						
	Электронные сервисы (указанные сервисы позволяют оставить сообщение, коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние сервисы (почта, чат, мессенджер и пр.), консультация предоставляется в полном объеме по запрос): - форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)						
	- получение консультации по оказываемым услугам и пр						
	Раздел «Часто задаваемые вопросы»						
	Техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее)						
	Иное (указать) - чат-бот с получателями услуги - ссылки на социальные сети						
	- ссылка на формирование обращения на Едином портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)						

	ВСЕГО дистанционных способов взаимодействия		[redacted]			