

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

**Исполнитель:  
Общество с ограниченной  
ответственностью  
Исследовательский центр  
«НОВИ»**



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

**Исполнитель:  
Общество с ограниченной  
ответственностью  
Исследовательский центр  
«НОВИ»**



## СОДЕРЖАНИЕ

Введение. Цели, задачи, методология	... 3
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	... 7
Перечень учреждений культуры и количество респондентов из числа получателей услуг принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году	... 10
Часть 1. Итоговые данные по каждому из показателей	... 13
Часть 2. Уровень удовлетворенности жителей калининградской области качеством предоставления услуг муниципальными и государственными организациями культуры	... 22
Часть 3. Итоговый рейтинг учреждений культуры калининградской области за 2019 год	... 26
Приложение 1	
Комментарии и пожелания получателей услуг в отношении учреждений культуры, полученные в ходе количественного исследования	... 29
Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг	... 39

## **Введение**

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях культуры Калининградской области проведена в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Постановлением 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»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344 Н «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»;

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

- Приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- Приказом Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. «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».

**Предмет исследования:** Отношение населения Калининградской области (КО) к работе государственных и муниципальных организаций культуры согласно утвержденному перечню, оценка населением региона качества и доступности предоставляемых услуг в сфере культуры.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, разработаны в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

#### **Цели исследования:**

- независимая оценка качества и доступности государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых организациями культуры КО;
- повышение качества деятельности организаций культуры Калининградской области.

#### **Задачи исследования:**

1. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг методом социологического опроса по следующим параметрам:
  - 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
  - 2) комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
  - 3) доступность услуг для инвалидов;
  - 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
  - 5) удовлетворенность качеством оказания услуг.
2. Изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры.
3. Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).
4. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг методом «Тайный посетитель».

#### **Методология исследования:**

С учетом особенностей деятельности организаций культуры, применяется унифицированная модель независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры с использованием автоматизированной информационной системы независимой оценки качества, в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н "Об утверждении Единого порядка

расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществляется следующими методами:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг методом социологического опроса;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг методом тайный покупатель по всем учреждениям культуры, указанных в Приложении 1.

По способу оценки показатели делятся на четыре группы:

- 1) изучение мнения получателей услуг (количественный опрос по структурированной анкете);

- 2) независимая оценка сайтов организаций (тестирование сайтов независимыми оценщиками информации);

- 3) независимая оценка учреждений культуры методом «тайный посетитель» (оценка по заданным критериям независимыми оценщиками).

- 4) количественное социологическое исследование, выборка не менее 800 респондентов, среди получателей услуг методом личного интервью. Опрос респондентов проводится по структурированной анкете, разработанной в соответствии с методикой Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры. (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н).

**Сроки** выполнения оценочных процедур с 12 июля 31 августа 2019 года.

**Работа включала в себя три этапа:**

1. Полевой этап исследования – опрос респондентов в соответствии с выборочной совокупностью; оценка сайтов независимыми оценщиками по выделенным критериям, совершение визитов тайных посетителей (экспертов) в учреждения культуры.

2. Этап обработки данных – проверка и кодировка анкет и опросных листов, ввод в базу данных.

3. Аналитический этап – экспертная оценка сайтов по заданным в техническом задании критериям; обработка данных личных интервью, тайных посетителей, оценки сайтов и сведение итоговых оценок.

С целью обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов оценки в Едином порядке применяются следующие понятия:

- значимость критерия оценки - вес критерия оценки в совокупности критериев оценки, установленных в соответствии с требованиями настоящего Единого порядка, выраженный в процентах;

- значение критерия оценки - количественная оценка критерия по совокупности показателей оценки с учетом его значимости, выраженная в баллах;

- значимость показателя оценки - вес показателя оценки в совокупности показателей оценки по каждому критерию, установленных в соответствии с требованиями настоящего Единого порядка, выраженный в процентах;

- значение показателя оценки - количественная характеристика показателя с учетом его значимости, выраженная в баллах;

- параметры показателя оценки - совокупность признаков показателя, из наличия или отсутствия которых формируется количественная характеристика показателя оценки (формулировки параметров могут различаться в зависимости от сферы деятельности и вместе с показателями утверждаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в соответствующей сфере деятельности);

- индикаторы параметров оценки - доступная наблюдению и измерению характеристика параметров оценки;

- результат независимой оценки качества - итоговая оценка в баллах, получаемая в ходе независимой оценки по совокупности критериев оценки, рассчитанная с учетом их значимости.

Результат:

1. Доля граждан Калининградской области, удовлетворенных качеством предоставления услуг в сфере культуры в 2019 году составила 88,7 %, что соответствует п. 1.3. Целей и показателей Регионального проекта «Обеспечение качественно нового уровня развития инфраструктуры культуры («Культурная среда»).

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

прекративших деятельность как самостоятельные юридические лица.

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

Таким образом, в исследовании принимали участие 25 учреждений культуры.

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

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

## **ЧАСТЬ 1. ИТОГОВЫЕ ДАННЫЕ ПО КАЖДОМУ ИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- наличие электронной консультации об указании услуг;

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

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

Таблица 1.1.

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>- на официальном сайте организации культуры;</li> <li>- в сети "Интернет";</li> <li>- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (далее - официальных сайтов организаций)</li> </ul>			
<p>Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона; электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения),</li> <li>- получение консультации по оказываемым услугам и пр.;</li> <li>- раздела "Часто задаваемые вопросы";</li> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	26,79	27,01	26,44
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации, социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	39,22	39,17	39,32

## 1.2. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Методика исследования предусматривала опрос получателей услуг по структурированной анкете.

В числе оцениваемых параметров:



- а) наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
  - наличие и понятность навигации внутри организации;
  - наличие и доступность питьевой воды;
  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
  - санитарное состояние помещений организации;
- б) транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);
- в) доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, на "Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)" (Госуслуги.ру), при личном посещении или у специалиста и пр.);
- г) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти, а также среднее время ожидания предоставления услуги, своевременность предоставления услуги (в соответствии с графиком работы учреждения, удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в целом).

Таблица 1.2.

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

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

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

В числе оцениваемых параметров:

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

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

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

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

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

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

Таблица 1.3.

	В ЦЕЛОМ ПО РЕГИОНУ	КАЛИН ИНГРАД	ДРУГИЕ МУНИЦ. ОБРАЗО ВАНИЯ
<b>ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>	54,74	70,07	49,31
<b>в том числе:</b>			
<p>Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.</li> </ul>	17,2	20,57	15,89
<p>Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению</li> </ul>	19,68	27,43	17,11

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

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

Данный показатель оценивался в три этапа:

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

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

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

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

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

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

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

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

Таблица 1.4.

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

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

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

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым;

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

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

Таблица 1.5.

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

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

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

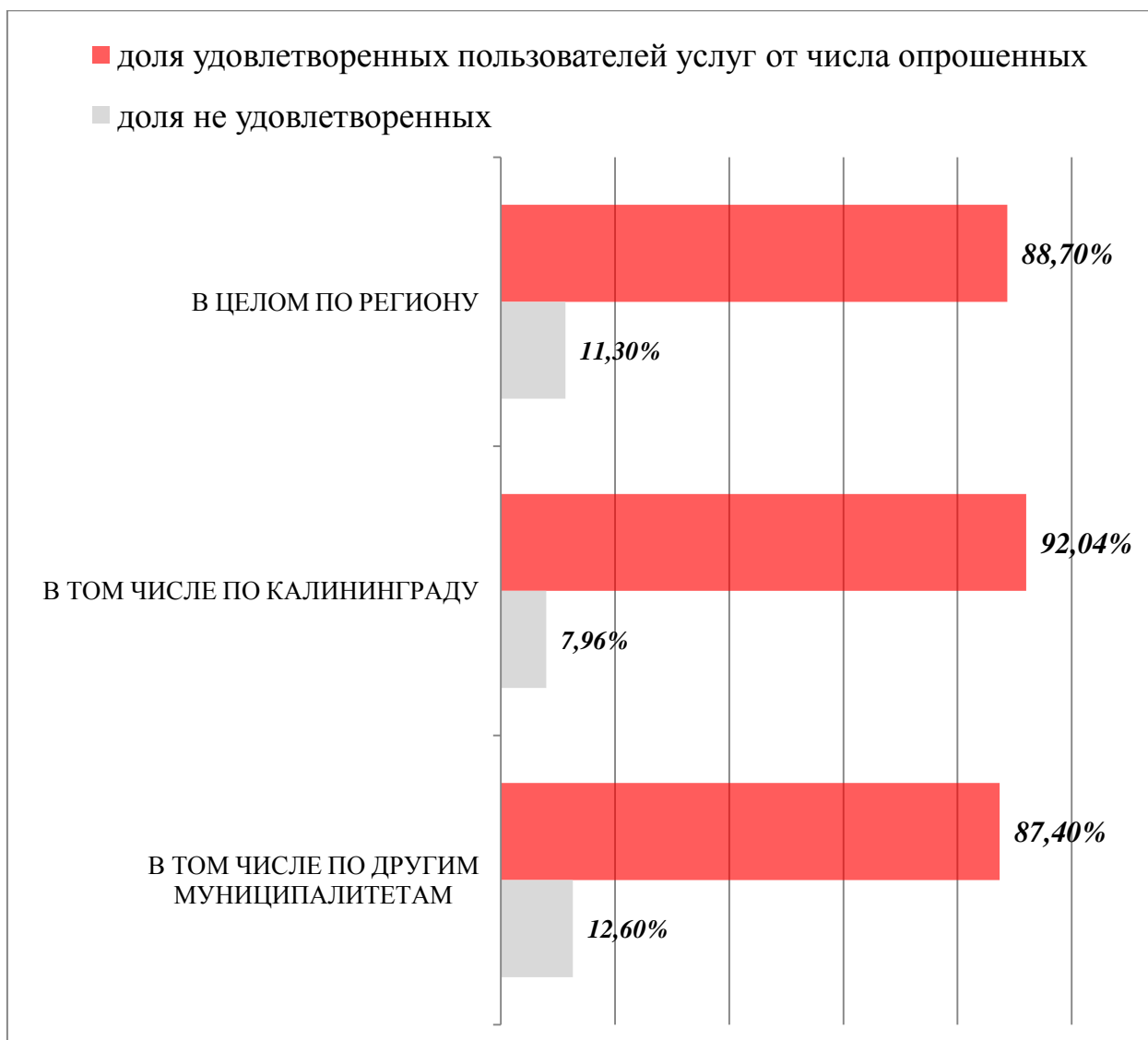


График 2. Итоговые данные в процентном соотношении по каждому из показателей





## **Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории Калининградской области**

1) Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.

2. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"

3. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

2) Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»

1. Обеспечение 100% доступности записи на получение услуги по телефону и посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг.

3) Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»

1. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации.

2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Предложения и замечания респондентов по улучшению качества предоставления услуг организациями культуры приведены в Приложении 1.

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

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

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

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

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

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

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

	<p>Оборудовать помещения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов</li> <li>- специальными креслами-колясками</li> <li>- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в здании</li> </ul>
<p>Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры и досуга «Парус»</p>	<p>Нужно оборудовать просторные и удобные раздевалки для детей.  Хотелось бы бесплатно посещать выступления собственного ребенка, который занимается в танцевальном кружке  Хотелось бы побольше раздевалку, где переодеваются дети  "Т.к я являюсь инвалидом первой группы и передвигаюсь на коляске( танцую в коллективе),то у меня пожелания: 1)туалет для инвалидов следует адаптировать и привести в соответствие (сделать ручку, для самостоятельного закрытия ,поставить замок, поставить сушилку для рук, а не подачу бумаги (ее там никогда нет);  2)сделать доступ на сцену для артистов-колясочников;3)поставить кушетку для переодевания артистов-колясочников.4)выделенные места для инвалидов в концертном зале не удобны (на первом ряду ты видишь только сцену, а на верхних рядах нет разметки и защитных щитков, чтобы ноги не упирались в голову другим."  Обеспечить подъем артистов-колясочников на сцену (телескопический пандус очень опасный)  Хотелось бы увидеть в досуговом центре телескопический пандус для выезда на сцену маломобильных людей</p>
<p>Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры и искусства «Дом офицеров Балтийского флота»</p>	<p>Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте ДК БФ информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона, - электронной почты</li> <li>- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)</li> <li>- раздела "Часто задаваемые вопросы"</li> <li>- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве</li> </ul>



Министерства обороны РФ	условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё). Обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версией официального сайта организации в сети "Интернет"
Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» Черняховск	Продление лагеря. продлите лагерь хотя бы на 10 дней. Обеспечить комфортные условия - доступность питьевой воды, - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями для доступности инвалидов - обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях ЦКД, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
Муниципальное бюджетное учреждение «Правдинский городской Дом культуры»	Было бы неплохо, если в Доме культуры будет кафе - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) - доработать сайт
Муниципальное автономное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Светоч»	Больше финансирования Отличных мероприятий Больше независимости Обеспечить доступность питьевой воды

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	<p>Не хватает зрительного зала, где бы наши дети могли бы комфортно показывать то, чему они учатся)))</p> <p>Не хватает помещений, мало места.</p> <p>Я бы хотела, чтобы у Дома культуры был большой зал. Много всего интересного делают - а зал небольшой. Надо бы новый зал строить.</p> <p>Нужен зрительный зал, концертный зал</p> <p>Сделать пристройку, мало помещений</p> <p>Можно чаще убирать помещения, где дети занимаются танцами.</p>
Муниципальное автономное учреждение города Калининграда Дворец культуры «Машиностроитель»	<p>Мебель по новее! И кружки для детей 3-5 лет</p> <p>Увеличение финансирования для развития материальной базы.</p> <p>Было бы здорово, если бы у нас был свой кинотеатр!!!</p> <p>Очень грязный туалет на 1этаже</p> <p>повысить зарплату работникам культуры.</p> <p>Сделать внутри детский кафетерий. Станьте современнее</p> <p>Улучшить сайт</p>
Муниципальное автономное учреждение культуры города Калининграда Концертно-театральный комплекс «Дом искусств»	<p>Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет»</p> <p>Обеспечить доступность питьевой воды</p>

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мамоновский Дом культуры»	Реконструкция и расширения здания Дома культуры Доработать сайт Оборудовать туалеты с возможностью доступа инвалидам
Муниципальное учреждение культуры «Культурно-Молодёжный Центр» г. Балтийск	ремонт туалетов
Муниципальное автономное учреждение культуры г. Гусева»	<p>Можно установить кондиционеры в зале и кабинетах.</p> <p>Отличное качество предоставляемых услуг. Всем довольны. Удобно, доступно</p> <p>Досуг в этом заведении организован для галочки, если 5 лет назад в ДК были театры на гастролях, то в последние 2-3 года ничего не происходит, ни спектаклей, ни концертов.</p> <p>Приезжают цирки с второсортными программами с розыгрышем мобильных телефонов. Был хор "Кредо", где люди занимались любимым делом, проводили свободное время, выступали, давали концерты; ушел руководитель и теперь хора нет, и никому нет дела, что люди брошены.</p> <p>Нет работы по созданию творческих коллективов, каких-то мероприятий, где бы люди собирались по интересам. Все, что есть, организовано давно и то постепенно утрачивается. Хор "Кредо", ансамбль "Пластика", ветеранский хор "Голоса России" - перестали существовать. А ветеранский хор делал доброе дело - собирал пожилых людей вместе. Предложение - сложно предлагать что-либо, понимая, что все обращения пэспустят к тем же руководителем, которые гулять дом культуры именно как массовый очаг культуры, в чем и заключается цель существования этого заведения.</p> <p>Поменять занавес</p>

	<p>Гусеву нужен новый дом культуры, этот по размерам очень маленький  Хотелось бы кинотеатр в доме культуры как в дополнении  Очень маленькая сцена, из-за этого не могут приезжать большие спектакли  пора построить новый современный дом культуры, а то дети занимаются в двух маленьких танц.залах, совсем не хватает места  все хорошо, только мало приезжих артистов из-за маленького зала, на востоке области нужен большой культурный центр в Гусеве  маленький зал и нет кинотеатра  Городу нужен большой по площади дом культуры  нужно больше помещений  Дайте творчеству развиваться, создавайте рок\джаз\блюз клубы, свободных от формальностей и вашей любимой бюрократии. Хватит постоянно показывать "для галочки" и по указке никому не сдавшиеся выступления народных хоров, бубенцов и прочего. Не можете? Закрывайтесь!  Построить новый дом культуры (мало места)</p>
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно- досуговый центр» г. Озерск	Доработать сайт Оборудовать помещения КДЦ и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов Улучшить график работы с учетом потребностей всех групп населения
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно- досуговый центр г. Багратионовска»	Необходимо принять меры, чтобы в КДЦ было тепло в зимнее время Нет комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью Доработать сайт Совсем нет условий для доступности инвалидов

Муниципальное бюджетное учреждение «Полесский культурно-досуговый центр»	Хочется красивый зал, с удобными сидениями, и большим пространством за сценой для артистов Необходимо доработать сайт, Обеспечить - понятную навигацию внутри КДЦ, - доступность питьевой воды Отсутствуют условия физической доступности для инвалидов
Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры имени В.Н. Рожкова» Янтарный	Ребенок с радостью посещает занятия, спасибо тренерам и всему коллективу На сайте редко обновляется афиша, нет новостей. Сайт надо оживить – практически не работает
МБУ «Музейно-культурный центр поселка Владимирово»	Необходимо расширять площади для музейной деятельности Нужен полноценный сайт Оборудовать входные зоны для доступности инвалидов
Муниципальное автономное учреждение «Нестеровский районный межпоселенческий центр культуры»	Подумать над удобствами для людей с ограниченными возможностями. Почаще дискотеки, погромче музыку нужны поручни около крыльца. Нет нормального туалета! Сделать ремонт в туалетах Зал для занятий танцами, оборудованный зеркалами - сделать танцевальный зал с зеркалами <b>НЕ ХВАТАЕТ ХОРЕОГРАФОВ</b> привлечение калининградских артистов (бесплатно!) в зимнее время бывает холодно в помещении, старое оборудование в кочегарке необходимо сменить на современное качество услуг нашего дк меня во всём устраивает. Хотелось еще больше услуг для детей и взрослых например балет, бальные танцы, хор и специального оборудования залов для хореографии и занятий восточных и др танцев

Зимой люди не закрывают уличные двери, и как следствие, в фойе бывает холодно. Предлагаю заменить входные двери или оборудовать их автоматическим доводчиком закрывания дверей.

#### ПРИВЛЕЧЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.

Чтобы нам выделили средства на приобретения костюмов для коллектива «Поющие сердца»  
Желаю Всем сотрудникам Нестеровского Дома культуры вдохновения, творческих успехов, культурного роста.

Привлечь больше населения для участия в мероприятиях.

Хотелось бы видеть больше интерактивов.

Очень хотелось бы большие зеркала в зале, где занимаются танцами. И большой выбор занятий для взрослых.

Больше работать с инвалидами

привлечение жителей поселка на мероприятия. Больше информации

Отремонтировать детскую игровую площадку, которая состоит всего лишь из двух качелей...

Дальнейшего процветания и гос поддержки нашим работникам культуры за их профессионализм и просто душевные отношения к людям. Мы их ценим!

Нужна гос поддержка

На село нужны учителя хореографии и вокала

Нужна финпомощь на сельские Д.К

Необходим пандус.

"Сотрудничество с обл. центрами сельских Д.К. Приезд и показ благотворительных концертов артистов"

Пожалуйста сделайте ремонт! .

Чтобы услуги оказывались еще более качественно, надо перестать оптимизировать персонал учреждения.

Побольше спонсоров для развития детей!

Качество проведения мероприятий на уровне. Процветать и наслаждаться))

Увеличить продолжительность дискотек , Подольше по времени

<p>Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры Славского района»</p>	<p>Расширение штата сотрудников Хотелось бы чтобы было больше кружков по различным направлениям, особенно для взрослого населения. Еще очень хочется, чтобы приглашали театральные спектакли для детей и взрослых. А в остальном меня очень все устраивает. Необходимо пригласить на работу специалиста по вокалу , оборудовать детскую комнату для проведения детских мероприятий, сделать ремонт в коридорах и танцевальном классе. Чтобы качество услуг было на высоком уровне , нужно платить достойную зарплату специалистам и не закрывать учреждения, которые выпускали культработников. Внедрение новых форм работы инновации в технике и их применение, улучшить материально-техническую базу Качество и формат афиш проведения мероприятий, улучшить сайт</p>
<p>Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» муниципального образования «Зеленоградский городской округ»</p>	<p>Улучшить сайт В учреждениях домов культуры и библиотеках на селе необходим свободный доступ в Интернет. В помещениях домов культуры и библиотеках предоставить необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы, компьютеры для пользователей с доступом в Интернет. Больше мероприятий Обязательное полное финансирование деятельности учреждения. для улучшения качества предоставляемых услуг, специалисты должны работать на полную ставку, ремонт в помещении, улучшить оснащение учреждения. хочу качественную дискотеку мало специалистов</p>

## Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг

