

**Отчет о выполненных работах
по сбору и обобщению данных,
получаемых в целях проведения
независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры
Красноярского края
в 2019 году**

АВГУСТ 2019

УТВЕРЖДАЮ _____ Д.В.Усенко

Генеральный директор ООО «ЕСМС»



СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	2
Введение	7
Нормативно-правовая и методологическая база исследования.....	10
Общий анализ условий оказания услуг учреждениями культуры Красноярского края.....	14
Коэффициенты корреляции.....	21
Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья.....	22
Сводное описание результатов независимой оценки качества услуг организациями	24
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров».....	28
Текстовые переменные	31
Недостатки	41
Рекомендации	42
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	43
Текстовые переменные	46
Недостатки	60
Рекомендации	61
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств»	62
Текстовые переменные	65

Недостатки	71
Рекомендации	72
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Енисей кино».....	73
Текстовые переменные	76
Недостатки	81
Рекомендации	82
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское» п. Шушенское	83
Текстовые переменные	86
Недостатки	94
Рекомендации	95
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский Дом народного творчества»	96
Текстовые переменные	99
Недостатки	103
Рекомендации	104
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»	105
Текстовые переменные	108
Недостатки	113
Рекомендации	114
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив»	115
Текстовые переменные	118
Недостатки	129
Рекомендации	130
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Ачинский драматический театр	131

Текстовые переменные	134
Недостатки	140
Рекомендации	141
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Канский драматический театр г. Канск.....	142
Текстовые переменные	145
Недостатки	151
Рекомендации	152
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония».....	153
Текстовые переменные	156
Недостатки	165
Рекомендации	166
Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского	167
Текстовые переменные	170
Недостатки	178
Рекомендации	179
Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина.....	180
Текстовые переменные	183
Недостатки	191
Рекомендации	192
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр».....	193
Текстовые переменные	196
Недостатки	209

Рекомендации	210
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»	211
Текстовые переменные	214
Недостатки	220
Рекомендации	221
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»	222
Текстовые переменные	225
Недостатки	233
Рекомендации	234
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Минусинский драматический театр	235
Текстовые переменные	238
Недостатки	250
Рекомендации	251
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского»	252
Текстовые переменные	255
Недостатки	265
Рекомендации	266
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Заозерного» Рыбинского района	267
Текстовые переменные	270
Недостатки	273
Рекомендации	274
Информация о результатах контрольных мероприятий (на официальный сайт ГМУ).....	275

Приложение 1. Экспертные оценки.....	280
Приложение 2. Анкета для получателей услуг	396
Приложение 3. Нормативно правовые акты, на основании которых выполнялись услуги по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры	411

Введение

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

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

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

Министерство культуры Красноярского края является Заказчиком данной работы на оказание услуг по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Красноярского края в 2019 году.

Исполнителем услуг по сбору и обобщению данных является Оператор – общество с ограниченной ответственностью «Единая Система Муниципальных Сайтов» (ООО «ЕСМС»), утвержденный и закрепленный на основании государственного контракта от 25 апреля 2019 года № 75.

Объектами исследования являются краевые государственные учреждения культуры, подведомственные министерству культуры Красноярского края (18 ед.), муниципальное учреждение культуры г. Заозерного Рыбинского района (1 ед.), которые представлены в Таблице №1.

Определены следующие цели Заказчика:

1. Повышение качества деятельности учреждений культуры, подведомственных администрации Красноярского края.
2. Улучшение информированности граждан о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры.

На основании целей Исполнителю поставлены задачи:

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

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

В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг были размещены анкеты для оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в интерактивной форме на официальных сайтах учреждений культуры Красноярского края, сайте системы АИС «СМОК».

С целью повышения процента охвата получателей услуг на главных страницах сайта учреждений культуры Красноярского края появлялось всплывающее окно с приглашением пройти опрос, ведущее на страницы анкетирования. Была размещена информация с приглашением к опросу в социальных сетях. Вывешены печатные объявления в посещаемых местах организации.

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

Анкеты, собранные при личном опросе респондентов отсканированы и переданы Заказчику в электронном виде на облачном сервере по ссылке <https://cloud.mail.ru/public/2Xxy/btUC9gL8j>

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

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

Также рекомендуется дополнительно изучить текстовые ответы респондентов, **определить, какие ответы дают реальные предложения по улучшению условий оказания услуг** и которые не вошли в формирование рекомендаций, так как не являются критичными, по мнению аналитиков. По необходимости, целесообразно провести дополнительные

опросы для уточнения мнения посетителей и обозначенных проблем. Текстовые ответы респондентов, на которые рекомендовано обратить внимание, маркированы цветом.

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

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

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

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

Документы, подтверждающие ход экспертных оценок в виде фотографий заархивированы и переданы Заказчику в электронном виде на облачном сервере по ссылке: <https://cloud.mail.ru/public/4uqp/gvSQBH05f>.

Состав и содержание экспертных оценок в соответствии с Единым порядком оценки изложены в методическом документе Минтруда России от 27.05.2019 «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». Материалы этого документа являются наиболее актуальными и были взяты для составления форм экспертных оценок.

Состав экспертных оценок.

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

- 1) изучение наличия общей информации на стендах организаций;
- 2) изучение наличия общей информации об учреждениях культуры на официальных сайтах организаций;
- 3) наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- 4) обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

5) обеспечение доступности для инвалидов:

- оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;
- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

Второе направление исследования, связанное с изучением мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг, основывается на анкетировании получателей услуг. Для целей анкетирования была разработана Анкета на основании требований, заложенных в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей...» и Приказе Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (далее – показатели).

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

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

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

Показатели для оценки удовлетворенности:

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;

2. Комфортность условий предоставления услуг;
3. Доступность услуг для инвалидов;
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры;
5. Удовлетворённость условиями оказания услуг.

В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ независимая оценка качества в отношении организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

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

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

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

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

Для типа организаций «Театрально-зрелищные и концертные организации» (далее – ТЗУ), согласно приказу Министерства культуры России от 27.04.18 № 599 и Единому порядку расчета опрос не производится по Критериям 2, 4 и 5. Значения показателей по этим Критериям рассчитываются как среднее арифметическое по Критериям 1 и 3. В связи этим для ТЗУ использовалась сокращенная анкета, размещённая в Приложении № 2.

Для организаций, расположенных в здании объекта культурного наследия в соответствии с пунктом 8 Приказа Министерства культуры России от 20.11.2015 № 2834 отличаются требования к условиям в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории. Поэтому для таких организаций применяется соответствующая форма экспертной оценки.

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

Общий анализ условий оказания услуг учреждениями культуры Красноярского края

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

Таблица № 1. Названия учреждений.

№ п/п	Общепринятое название учреждения	Название Юр. лица	Адрес
1.	Дом офицеров (г. Красноярск)	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров»	г. Красноярск, ул. Перенсона, д. 20* 8-391-227-38-72 do_krsk@mail.ru
2.	Центр культурных инициатив (г. Красноярск)	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив»	г. Красноярск, ул. Ползунова, д. 13 8-391-2647815 cki13@mail.ru
3.	Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова (г. Красноярск)	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	г. Красноярск, пр-кт Metallургов, д. 22 8-391-2245801 kdk@krsn.ru
4.	Таймырский Дом народного творчества (г. Дудинка)	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский Дом народного творчества» (г. Дудинка)	Таймырский Долгано-Не- нецкий р-н, г. Дудинка, ул. Ленина, д. 21 8-391-9152448 director@tocnk.krasnoyarsk.ru
5.	Дом искусств (г. Красноярск)	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств»	г. Красноярск, пр-кт Мира, д. 3 8-391-212-41-97 domiskusstv@mail.ru

6.	Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское» (п. Шушенское)	Шушенский р-н, пгт. Шушенское, ул. Новая, д. 1 8-391-39-32496 mus@shush.ru
7.	Таймырский краеведческий музей (г. Дудинка)	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей» (г. Дудинка)	Таймырский Долгано-Ненецкий р-н, г. Дудинка, ул. Советская, д. 30 8-39191-50674 dudinka.museum@mail.ru
8.	Енисей кино (г. Красноярск)	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Енисей кино»	г. Красноярск, ул. Пролетарская, д. 153 8-391-243-73-01 enisey-kino@mail.ru
9.	Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского» (г. Норильск)	г. Норильск, пр-кт Ленинский, д. 34 8-3919-226654 priem@northdrama.ru
10.	Минусинский драматический театр	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Минусинский драматический театр (г. Минусинск)	г. Минусинск, ул. Подсинская, д. 75* 8-39132-22323 mdrama@yandex.ru
11.	Ачинский драматический театр	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Ачинский драматический театр (г. Ачинск)	г. Ачинск, ул. Пузановой, д. 38* 8-39151-73698 dramas@rambler.ru
12.	Канский драматический театр	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Канский драматический театр (г. Канск)	г. Канск, ул. 40 лет Октября, д. 31 8-39161-20379 teatrkans@yandex.ru

13.	Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского	Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского	г. Красноярск, ул. Перенсона, д. 2 8-391-227-58-11 krasopera@mail.ru
14.	Красноярский музыкальный театр	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр»	г. Красноярск, пр-кт Мира, д. 129 8-391-221-27-98 krtmk@mail.ru
15.	Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина	Краевое государственное автономное учреждение культуры Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина	г. Красноярск, пр-кт Мира, д. 73* 8-391-222-38-24 yuristpushkin@yandex.ru
16.	Красноярский театр юного зрителя	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»	г. Красноярск, ул. Академика Вавилова, д. 25 8-391-213-23-44 tuz.kr@mail.ru
17.	Красноярский театр кукол	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»	г. Красноярск, пр-кт Мира, д. 104 8-391-211-31-62 buh_teatr_kukol@inbox.ru
18.	Красноярская краевая филармония	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»	г. Красноярск, пр-кт Мира, д. 2Б 8-391-227-52-58 info@krasfil.ru
19.	Музей истории города Заозерного	МБУК «Музей истории города Заозерного» Рыбинского района	Рыбинский район, г. Заозерный, ул. 40-лет Октября, д. 38 8-39165-2-15-35 zaozmuseum@gmail.com

* адреса учреждений, расположенных в зданиях объектов культурного наследия

По итогам опроса в АИС «СМОК» консолидировано 7813 анкет.

План, который был утвержден Техническим заданием, выполнен.

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

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

Таблица № 2. Итоговые оценки по учреждению. Количество опросов

Учреждение	Показатель оценки каче- ства	Макси- мальная оценка	План по опросу	Количество пройденных опросов
Минусинский драматический театр	59,70	100	270	379
Красноярский театр кукол	62,74	100	300	317
Ачинский драматический театр	67,64	100	300	304
Красноярская краевая филармония	68,46	100	600	655
Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина	72,42	100	500	531
Красноярский музыкальный театр	75,58	100	600	650
Красноярский театр юного зрителя	78,32	100	400	448
Красноярский государственный те- атр оперы и балета имени Д.А. Хворо- стовского	78,70	100	600	608
Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского	79,18	100	500	512
Дом искусств г. Красноярск	82,40	100	150	163
Таймырский Дом народного творче- ства г Дудинка	87,53	100	300	355
Енисей кино г. Красноярск	90,42	100	100	147
Дом офицеров г. Красноярск	91,12	100	350	438

Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	92,47	100	600	622
Центр культурных инициатив г. Красноярск	93,32	100	450	471
Таймырский краеведческий музей г. Дудинка	94,06	100	150	171
Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова г. Красноярск	95,45	100	600	610
Канский драматический театр	96,14	100	250	272
<i>Музей истории города Заозерного</i>	<i>81,79</i>	<i>100</i>	<i>150</i>	<i>160</i>

Таблица № 3. Итоговые показатели оценки качества по Критериям

	ИТОГОВАЯ оценка качества по критериям по организациям					ИТОГ Показатель по организации
	1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	
Минусинский драматический театр	92,1	59,7	27,29	59,7	59,7	59,7
Красноярский театр кукол	94,48	62,74	31	62,74	62,74	62,74
Ачинский драматический театр	93,27	67,64	42	67,64	67,64	67,64
Красноярская краевая филармония	82,74	68,46	54,17	68,46	68,46	68,46
Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина	93,64	72,42	51,2	72,42	72,42	72,42
Красноярский музыкальный театр	94,67	75,58	56,50	75,58	75,58	75,58
Красноярский театр юного зрителя	94,15	78,32	62,5	78,32	78,32	78,32
Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского	94,22	78,7	63,18	78,7	78,7	78,7
Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского	96,65	79,18	61,71	79,18	79,18	79,18
Дом искусств г. Красноярск	93,86	97,24	26	97,06	97,85	82,4
Таймырский Дом народного творчества г Дудинка	97,8	99,72	41	99,66	99,49	87,53
Енисей кино г. Красноярск	94,29	95,58	68	97,69	96,53	90,42
Дом офицеров г. Красноярск	94,63	98,29	64,97	98,49	99,22	91,12
Историко-этнографический музей-заповедник "Шушенское"	89,02	99,6	74,64	99,55	99,57	92,47
Центр культурных инициатив г. Красноярск	99,25	99,04	71,07	97,96	99,26	93,32
Таймырский краеведческий музей г Дудинка	99,62	99,71	72	99,65	99,3	94,06
Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова г. Красноярск	94,13	96,23	91,13	97,08	98,69	95,45
Канский драматический театр	97,28	96,14	95	96,14	96,14	96,14
Музей истории города Заозерного	86,5	87,19	36	100	99,25	81,79

Коэффициенты корреляции

Цель корреляционного анализа состояла в выявлении оценочных профилей, проанализированных в программе обработки социологических исследований Vortex, а также факторов, влияющих на общий уровень удовлетворения клиентов от полученных услуг.

Задачи анализа:

- 1) Выявить общий оценочный рейтинг.
- 2) Выявить позитивный \ негативный оценочные профили.
- 3) Проанализировать влияние различных параметров оценки на общий уровень удовлетворенности.

В ходе проведенного исследования было выявлено влияние (корреляция) различных параметров на общую удовлетворенность получателей услуг. В качестве базовой переменной нами была взята готовность респондентов рекомендовать конкретное учреждение своим знакомым и близким (вопрос: Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?)

Как можно увидеть из представленной ниже таблицы, **наибольшее влияние на конечный результат** (Значение коэффициента корреляции) оказали следующие параметры: комфортность условий предоставления услуг и доброжелательность и вежливость работников в организации и др.

Таким образом, мы можем говорить о том, что в целом условия оказания услуг в организациях, график работы и доброжелательность и вежливость работников являются значимыми параметрами, которые в первую очередь определяют высокую оценку учреждений культуры.

Таблица № 4. Самые значимые коэффициенты корреляции.

N:	Переменная:	Значение:	Вероятность ошибки(%):
1	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	0,287	0,10
2	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	0,242	0,10
3	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; и пр.)	0,222	0,10

Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья

Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями оценивалась в экспертных оценках по двум группам показателей:

1. Наличие условий доступности в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории.
2. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг.

Экспертные оценки приведены к балльным оценкам в соответствии с Единым порядком расчета. И систематизированы в Приложении № 1. Баллы оценок внесены в таблицы отчета.

Удовлетворенность лиц с установленной группой инвалидности (по их оценке) доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации исследовалась в опросе, данные которого отображены в таблице № 5.

Учитывались мнения только тех респондентов, кто положительно ответил на вопрос анкеты «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?»

Таблица № 5. Удовлетворенность лиц с установленной группой инвалидности доступностью предоставления услуг.

	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	
	Да	Нет
Дом офицеров г. Красноярск	56	2
Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова г. Красноярск	100	11
Дом искусств г. Красноярск	13	2
Енисей кино г. Красноярск	12	0
Историко-этнографический музей-заповедник "Шушенское"	43	0
Таймырский Дом народного творчества г Дудинка	4	2

Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?		
	Да	Нет
Таймырский краеведческий музей г Дудинка	16	0
Центр культурных инициатив г. Красноярск	37	2
Ачинский драматический театр	2	1
Канский драматический театр	16	0
Красноярская краевая филармония	16	5
Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского	15	3
Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина	18	2
Красноярский музыкальный театр	9	1
Красноярский театр кукол	2	2
Красноярский театр юного зрителя	5	1
Минусинский драматический театр	3	14
Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского	11	1
Музей истории города Заозерного	40	1

Сводное описание результатов независимой оценки качества услуг организациями

На основе полученных данных нами были построены профили организаций, которые отражают распределение результатов оценки. Данный профиль позволяет увидеть организации с самым сильным и слабым рейтингом.

Добавим, что профили могут анализироваться как в сравнении друг с другом (разных организаций), так и внутренние рейтинги значений параметров одной организации. Далее идут диаграммы рейтингов по типам организаций. После рейтингов по типам даны подробные данные по организациям.

Таблица № 6. Рейтинг ТЗУ по итогам показателей по организации.



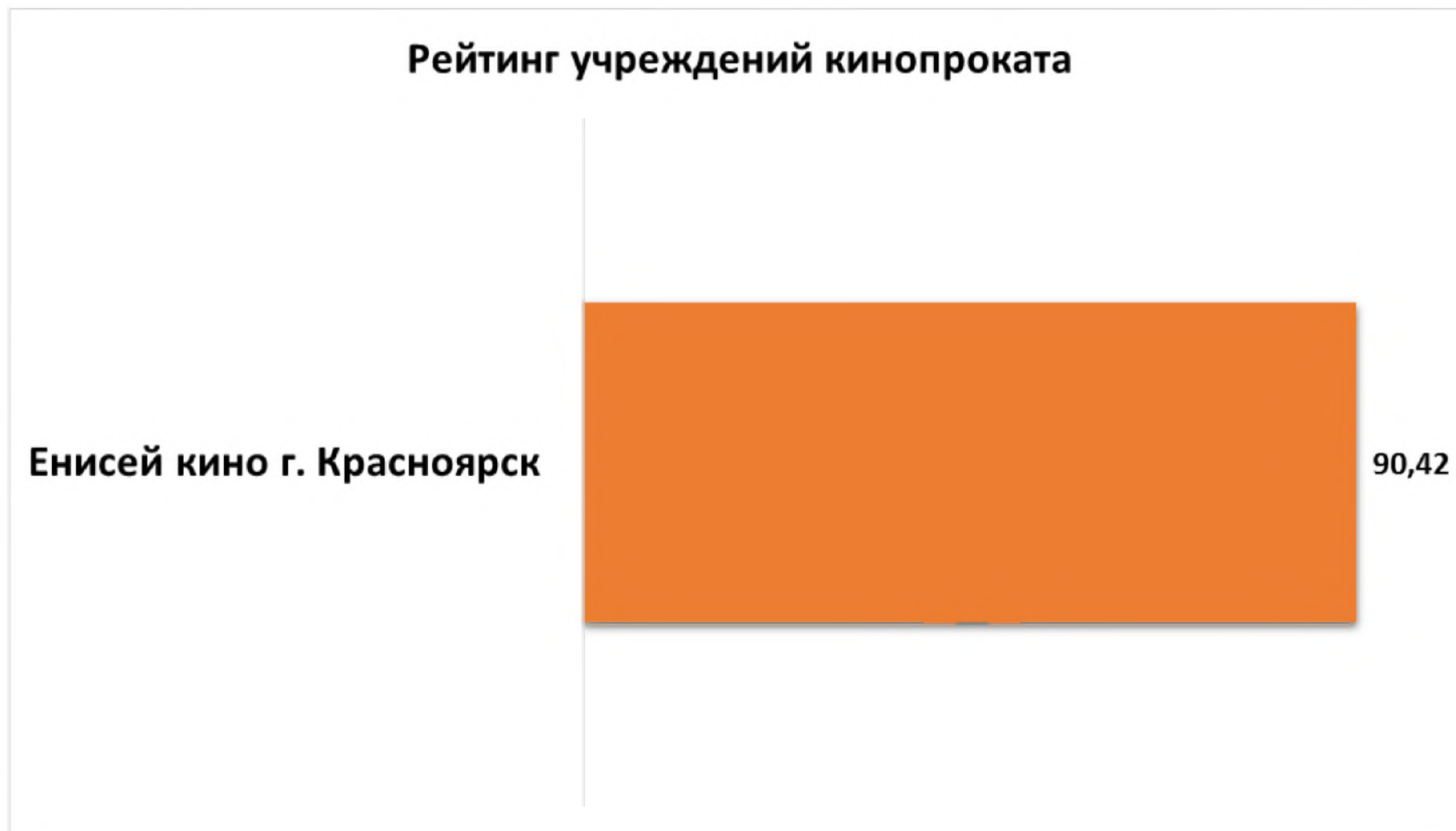
Таблица № 7. Рейтинг клубных учреждений по Итогам показателей по организации.



Таблица № 8. Рейтинг музеев по Итогам показателей по организации.



Таблица № 9. Рейтинг учреждений кинопроката по Итогам показателей по организации.



Показатель оценки по организации: **91,12**
Экспертные оценки:

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

Половозрастные характеристики респондентов
 в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	44	84	128
18-30	51	78	129
31-45	30	93	123
46-55	7	27	34
Старше 55 лет	5	14	20
База по столбцу:	138	298	438

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

1. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,22.
2. Доброжелательность, вежливость работников организации – 98,49.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 98,29.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 10. Рейтинг показателей по критериям оценки



Таблица № 11. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Какие условия комфортности нужно улучшить?», «Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 317 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. Всего хватает))))))
2. Да
3. Информация исчерпывающая
4. Всего хватает пока
5. Хватает всего
6. Наполнено в полной мере
7. Достаточно информации
8. информационных рассылок
9. Чат
10. Все действующие способы хорошо работают
11. Достаточно
12. Смотрю информацию в социальных сетях, всего достаточно. Всегда вовремя и интересный контент
13. МЕНЯ ВСЕ УСТРАИВАЕТ.
14. Мне хватает имеющейся информации.
15. Все отлично
16. спасибо за открытость
17. Всего достаточно
18. Конкретизации по времени и месте и размеру стоимости, если речь идёт о платных услугах
19. Мне все хватает. Все хорошо
20. Мне всего хватило.
21. все хватает
22. Всего вроде хватает
23. всё прекрасно

24. Всего хватает
25. Все оформлено в полном объеме, информация доступна. Использую через соц.сети услугу оповещения, поэтому всегда нахожусь в курсе происходящих и предстоящий событий.
26. все устраивает
27. Достаточно, информация представлена в полном объеме
28. Всей информации достаточно.
29. всего достаточно
30. ничего
31. ок
32. все хорошо
33. всего хватает
34. Информация доступна в полном объёме
35. Знаете, в наличие есть всё, что нужно.
36. все ок
37. Всего достаточно
38. Всё устраивает
39. Крупных стендов о направлениях деятельности, кружках, интересных мероприятиях.
40. Не хватает взаимодействия в кооперации с зарегистрированными общественными организациями на территории Красноярского края (кроме Красноярска)
41. всего хватает
42. все устраивает
43. Удобных
44. все устраивает
45. Все устраивает.
46. Затрудняюсь ответить
47. Всего достаточно!
48. Хештегов или ключевых слов для поиска
49. достаточно
50. Всего хватает
51. Да все вроде бы есть
52. все хватает
53. Хватает всего!
54. Все доступно и достаточно
55. Приложение для app store
56. Можно добавить экраны - планшеты для поиска информации или обратной связи)))
57. всё достаточно
58. Все устраивает
59. указатели
60. всего хватает
61. все нормально

62. все хватает
63. Все доступно и емко
64. Никаких
65. Все хватает
66. Всей информации достаточно
67. Всё хватает
68. Все хватает
69. Всего хватает в полном объеме.
70. Интерактивных
71. Мне всего хватило
72. Всё хватает
73. Все доступно ясно
74. Всего достаточно
75. Всего хватает на данный момент
76. Всего хватает!
77. Всего достаточно
78. Вполне достаточно информации
79. Все отлично
80. Хватает
81. Хватает
82. Всё хорошо
83. Достаточно
84. Все хватает
85. Все ок
86. Всего хватает
87. Всё хватает
88. Все прекрасно
89. Все хватает
90. Всё хватает
91. Все хватает
92. Большое спасибо информация предоставлена в полном объеме
93. Мне достаточно
94. Всего хватает
95. Кондиционер
96. Кондиционер
97. меня всё устраивает
98. вопрос ответ
99. Нужно больше опросов
100. Хорошо бы что бы был автоответчик который перечислял все события Дома офицеров, потому что в выходные дни телефоны не отвечают.

- 101. Возможно, звуковое сопровождение внутри залов
- 102. мобильного приложения с афишей
- 103. Всего хватает
- 104. Все отлично
- 105. указателей
- 106. все отлично! спасибо!
- 107. О мероприятиях для людей с овз
- 108. ОЧЕНЬ ХОЧЕТСЯ ЧТОБЫ БЫЛА ОН ЛАЙН ПРОДАЖА БИЛЕТОВ
- 109. каналов в популярных мессенджерах, возможно
- 110. всего достаточно
- 111. всего достаточно
- 112. все хватает
- 113. всего хватает
- 114. Оплаты онлайн
- 115. Все очень хорошо!
- 116. Всего достаточно.

Вопрос 7. Критерий 2. Какие условия комфортности нужно улучшить? Можно выбрать варианты из предыдущего вопроса.

- 1. Всего достаточно))
- 2. Да
- 3. Условия комфортные.
- 4. наличие и понятность навигации внутри организации. Однажды мне пришлось искать зеркальный зал...заходил в каждый кабинет и спрашивал, где он находится.
- 5. Да вроде ничего не нужно
- 6. Возможность бронирования
- 7. возможность бронирования услуги
- 8. возможность бронирования услуги/доступность
- 9. Free wi-fi
- 10. Все условия хорошие
- 11. Достаточно
- 12. Все ок
- 13. Всего достаточно
- 14. МЕНЯ ВСЕ УСТРАИВАЕТ.
- 15. Улучшения не требуются.
- 16. Наличие комфортной зоны отдыха
- 17. Да де не знаю
- 18. Все устраивает.

19. не надо
20. доступность записи на получение услуги по телефону,
21. Парковка
22. Всё устраивает
23. Комфорт на высоком качестве, решение важных вопросов в телефонном режиме незамедлительное. Обратная связь быстро работает. Условия приема граждан и проведение мероприятий организованы профессионально. Сан.пин нормы в соответствии с требованиями к организации.
24. все устраивает
25. Увеличить количество санитарно-гигиенических помещений
26. Ничего улучшать не надо.
27. ничего
28. ок
29. все хорошо
30. все хорошо
31. Доступность питьевой воды
32. Всё замечательно.
33. Зоны ожидания
34. касса не удобно расположена
35. Меня все устраивает
36. Все хорошо
37. Условия комфортности оптимальные
38. Всё и так хорошо!
39. все устраивает
40. Зона отдыха для ожидания с детьми, вода, чистые туалеты
41. все устраивает
42. Парковочные места
43. Все отлично!
44. Все устраивает
45. Доступность питьевой воды
46. Все очень здорово
47. Нет
48. все отлично, ничего не нужно дополнительно
49. Все отлично!
50. Затрудняюсь ответить
51. Все круто
52. Доступность наличие питьевой воды
53. Все хорошо
54. Билеты через интернет покупать
55. мягкие диванчики

- 56. Все комфортно, добавить планшеты
- 57. санитарное состояние помещений организаций
И вообще по хорошему нужен современный ремонт
- 58. кондиционеры в залах
- 59. зона ожидания
- 60. все комфортно
- 61. Комфорт на хорошем уровне
- 62. понятность
- 63. все нормально
- 64. Увеличить количество сидячих мест около раздевалки при массовых мероприятиях ощуща-
ется нехватка
- 65. Не знаю
- 66. Все устраивает
- 67. 0,5 воды на день мало. Наличие питьевой воды
- 68. Не нужно ничего улучшать, все и так хорошо
- 69. Все устраивает
- 70. Наличие комфортной зоны отдыха
- 71. Кондиционер
- 72. Бронирование услуги онлайн
- 73. Комфортное помещение , отличная навигация по вопросам
- 74. Сделать кружки не обязательными либо основываться на интересах детей при создании
кружков
- 75. Туалетная бумага, горячая вода
- 76. ни каких
- 77. И так всё на уровне
- 78. Все устраивает
- 79. На данный момент на мой взгляд никакие
- 80. Все устраивает
- 81. Все на высшем уровне
- 82. Все на уровне
- 83. Все хорошо
- 84. кондиционеры в зале
- 85. Парковка
- 86. Всё ок
- 87. Все ок
- 88. Парковка
- 89. Парковка
- 90. Все хорошо
- 91. Не нужно
- 92. Все хорошо

- 93. Все отлично
- 94. Всё хорошо
- 95. Все хорошо
- 96. Всё устроило!
- 97. Наличие воды
- 98. Все хорошо, улучшать не надо
- 99. **Наличие питьевой воды**
- 100. Все устраивает
- 101. Всё устраивает
- 102. Кондиционер
- 103. Кондиционер
- 104. Туалеты в комнатах
- 105. Кондиционер
- 106. Кондиционер, туалеты в комнатах
- 107. всё устроено с максимальным удобством (лично для меня)
- 108. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- 109. Возможность бронирования услуги
- 110. Можно поработать над вопросом реализации билетов на мероприятия через онлайн кассы
- 111. **доступность наличие питьевой воды**
- 112. **Нет комфортной зоны ожидания: диванов, кресел, элементарных стульев.**
- 113. Двери на входе тяжело открываются
- 114. **приобретение билетов он-лайн. через сайт или городские кассы**
- 115. **Можно установить кондиционеры в маленьких залах**
- 116. **питьевая вода в холле**
- 117. все хорошо
- 118. Для людей с овз
- 119. **СОВРЕМЕННЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ РЕСЕПШН**
- 120. Все устраивает!
- 121. Зона ожидание, кулеры с водой
- 122. Мало туалетов
- 123. Бронирование билетов, наличие воды, кондиционеры
- 124. - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
- 125. возможность бронирования услуги
- 126. **Кондиционирование Зрительного зала**

Вопрос 22. Критерий 5. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

1. На данный момент ничего, все организационные и информационные вопросы решаются на высшем уровне))
2. Ничего
3. В будущих опросах я рекомендую задавать больше открытых вопросов
4. ничего
5. Все устраивает
6. Улучшить навигацию по зданию
7. Создать представительство в нашем городе
8. Услуги оказываются хорошо, коллектив отличный!
9. Очень крутые они! С ними приятно работать!
10. МЕНЯ ВСЕ УСТРАИВАЕТ.
11. Больше информации на стенде на улице , проходя мимо можно было бы узнать о мероприятиях дома офицеров
12. Сохранять имеющийся высокий уровень!
13. Меня все устраивает
14. Все хорошо, и все отлично
15. Спасибо вам за чуткое отношение! Особенно Ольге Викторовне Качан.
16. большие премии сотрудникам
17. пожелаю дальнейших успехов в таком нужном и полезном деле для нашей страны
18. Всё хорошо
19. Как появятся идеи, обязательно напишу руководству или организаторам мероприятий. На данный момент все работает информативно, креативно и в достаточном объеме.
20. Все условия оказания услуг на высшем уровне
21. ничего
22. Нормально
23. ничего
24. так держать
25. Увеличить квалификацию сотрудников до высочайшего уровня.
26. Более удобно организовать входную группу, где гардероб. Когда много посетителей, бывает не удобно раздеваться.
Ремонт лестниц - сейчас выглядят некрасиво.
Решить вопрос с устранением запаха канализации в туалетах.
27. Спасибо за сотрудничество
28. Не могу даже сказать. У вас всё на высшем уровне. Так держать
29. Привлекать больше известных специалистов и творческих людей.
30. Кооперацию во взаимодействии с общественными организациями, осуществляющими свою деятельность в муниципальных образованиях Красноярского края
31. Вернуть балы
32. все устраивает

33. Парковочные места неподалеку
34. Все хорошо
35. Нет
36. успехов в дальнейшей работе!
37. все остальное просто отлично, очень люблю вашу команду и организацию.
38. Больше рекламы, т. К. Очень мало жителей города знают о возможностях и услугах Дома офицеров
39. Поддерживать сотрудников организации, создавать им комфортные условия труда
40. Светодиодный экран и профессиональный свет на сцене.
41. Продолжать в таком же духе
42. Больше взаимодействия с другими организациями
43. Мониторить запросы
44. улучшить зону ожидания, отдыха
45. Процветания и успехов!
46. нет претензий
47. Необходима дополнительная информация об услугах, оказываемых домом офицеров, например в СМИ, мне кажется люди о них мало осведомлены
48. Все замечательно
49. Ничего. Всем доволен
50. Оплата услуг онлайн
51. Сохранять те же условия которые есть сейчас
52. все устроило
53. Все устраивает.
54. Конфетки добавить
55. Все отлично
56. Больше кружков для малышей
57. Все ок
58. Парковка
59. Всего хватает
60. Всё хорошо
61. Все и так хорошо
62. Улучшить систему вентилирования
63. Парковка своя
64. Доброе обращение
65. Доброе слово
66. затрудняюсь ответить, так как не часто пользуюсь
67. Пора Дому офицеров обзавестись современными многофункциональными информационными терминалами. Не в прошлом веке живем.
68. не знаю

69. выходить на качественные тематические мероприятия. делать то, чего еще нет или плохо развито в городе, крае.
обратить внимание на другие слои населения
70. Установить систему кондиционирования помещений
71. спасибо за вашу работу! все хорошо!
72. Все устраивает !
73. Разнообразие услуг
74. Инстаграм

Недостатки

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

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

Таблица № 12. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок

Переменная	Вариант ответа	%
6.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	3,4
12.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	2.Нет	1,8
16.Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	2.Нет	1,6
13.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	2.Нет	1,4

Из таблицы мы видим, что неудовлетворенность коррелирует с доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги, что не нашло подтверждения в некоторых текстовых ответах респондентов. Нужно обратить внимание на комфортность условия предоставления услуг в организации.

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

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (отсутствие кондиционеров, возможности оплатить услугу через сайт, плохое состояние санитарно-гигиенических помещений, недостаточная информированность населения о мероприятиях учреждения).

Рекомендации

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

- 1. Внедрение системы онлайн-платежей.**
- 2. Установка системы кондиционирования помещений.**
- 3. Создание комфортной зоны отдыха.**
- 4. Увеличение информационного продвижения организации.**
- 5. Улучшение состояния санитарно-гигиенических помещений.**

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Культурно-социальный комплекс
«Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»

Показатель оценки по организации: **95,45**

Экспертные оценки:

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

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	17	23	17
18-30	31	91	31
31-45	57	238	57
46-55	21	72	21
Старше 55 лет	22	33	22
База по столбцу:	148	457	148

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

1. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 98,69
2. Доброжелательность, вежливость работников организации – 97,08.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 96,23.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 13. Рейтинг показателей по критериям оценки

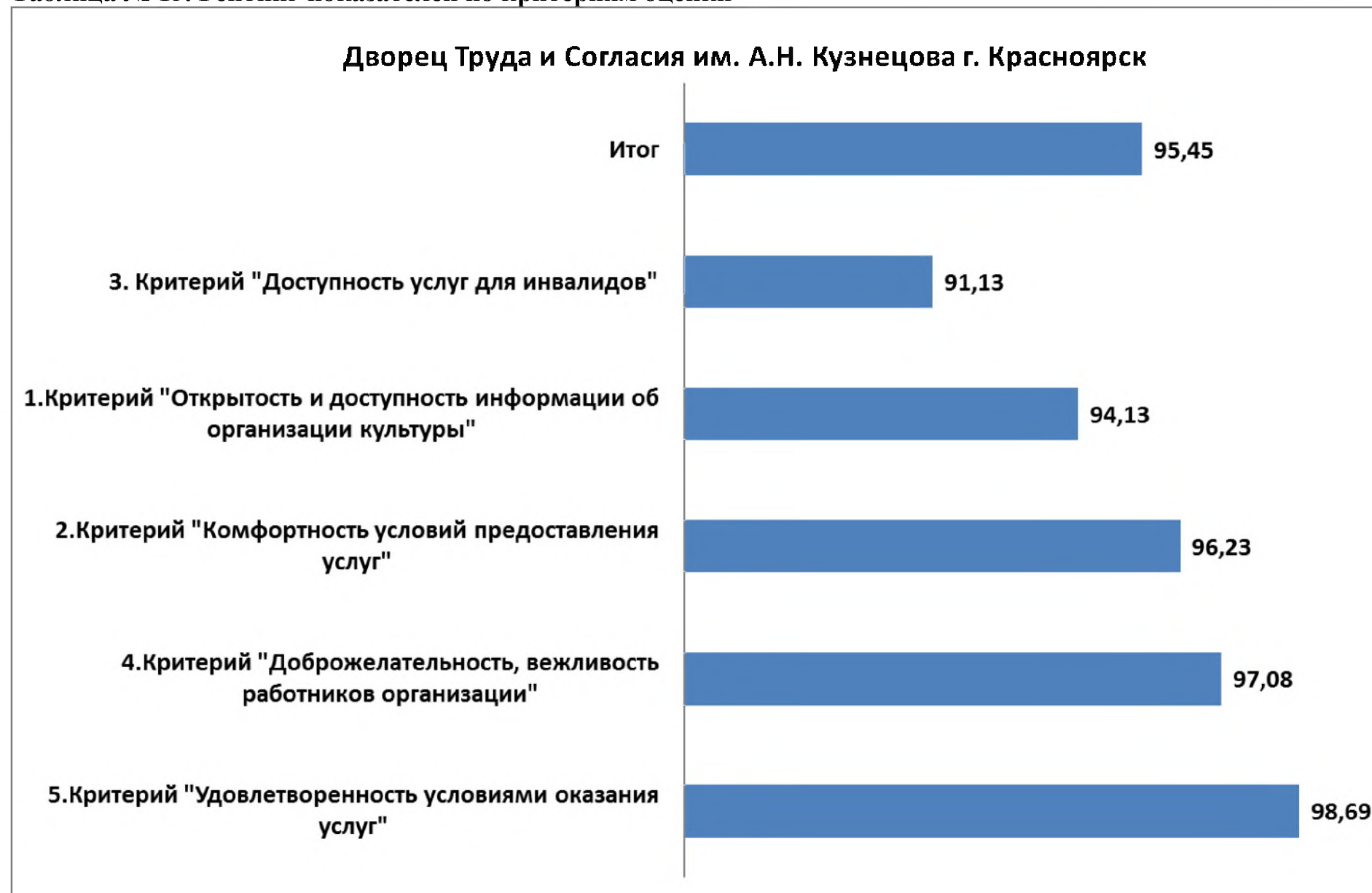
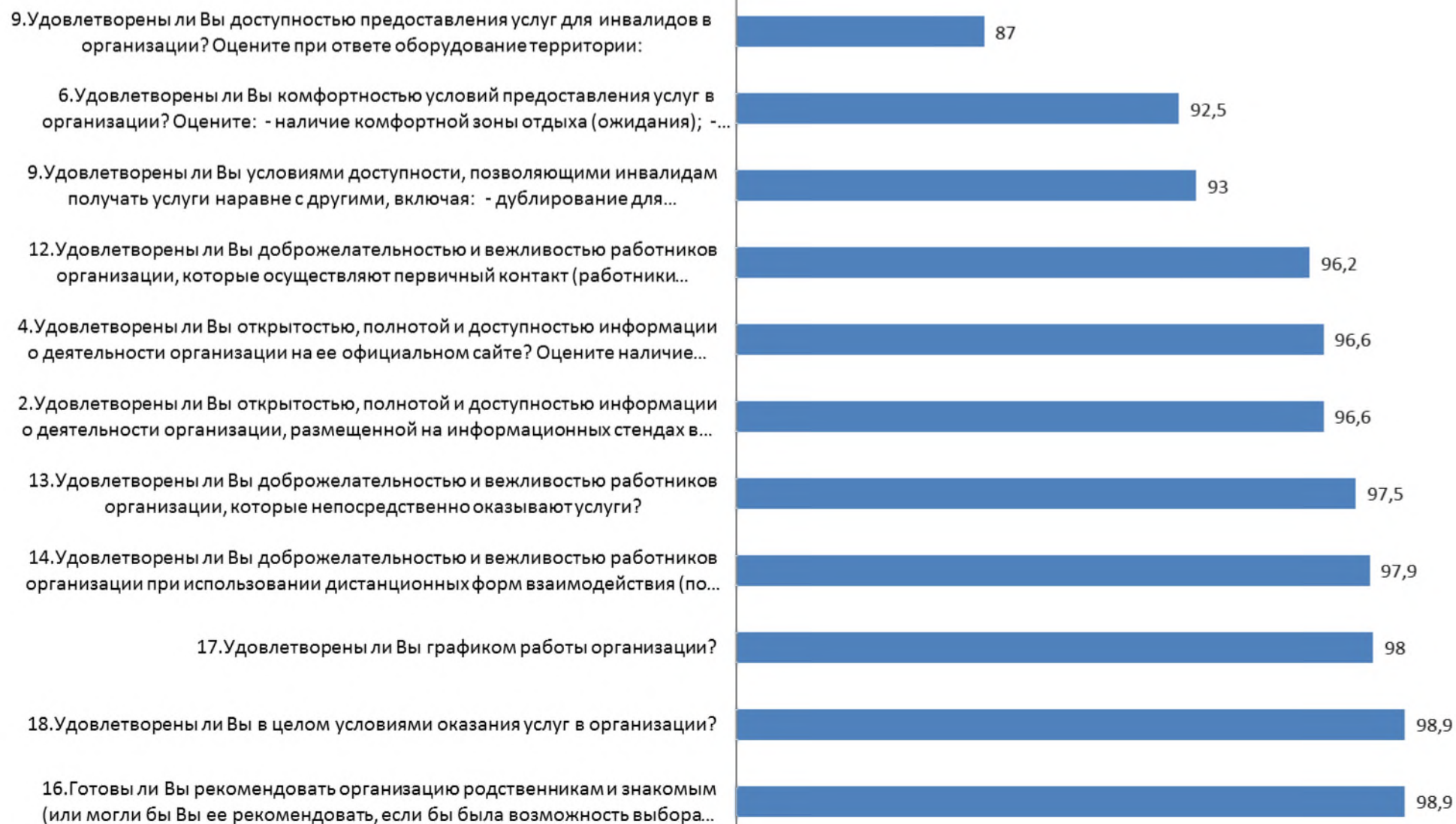


Таблица № 14. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших

Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова г. Красноярск



Текстовые переменные

В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Какие условия комфортности нужно улучшить?», «Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 432 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. всего достаточно
2. Все хватает
3. Все хватает.
4. Лонгридов и побольше мультимедийных компонентов
5. Все ок)
6. Все на 100%
7. он лайна
8. Всего достаточно
9. Всё отлично
10. На мой взгляд хватает всего
11. Все здорово! Коллектив творческий с огромным потенциалом!
Всем огромных творческих успехов и неиссякаемого вдохновения!
12. все есть
13. бегущей строки на фасаде здания
14. Всего хватает
15. Все удовлетворяет!
16. Хватает)
17. Все хорошо
18. Стендов достаточно
19. Всего достаточно
20. Всего хватает! Спасибо
21. Все описано информативно, минусов нет.
22. Всё устраивает. Всё замечательно! Процветания!
23. все хорошо
24. все хватает

25. Все отлично, развивайтесь!
26. Информация доводится полностью
27. актуальной информации о кружках и доп. секциях для детей (расписание, стоимость, контакты руководителя)
28. На стендах в помещениях Дворца хотелось бы получить больше информации о клубных формированиях
29. Шрифт Брайля
30. Всего с избытком!
31. Всего достаточно
Емкая, полноценная информация
32. Всего хватает))
33. Все идеально
34. Все устраивает
35. Мне всё хватает
36. Хватает всего
37. размер публикаций хотелось бы чтобы все были форматом А3
38. Информация полная!
39. Контакты руководителей ансамблей, занимающихся во Дворце
40. Всего достаточно
41. Информации вполне достаточно, все понятно и по существу.
42. всё необходимое из информации на сайте., стендах организации вполне достаточно
43. Вполне хватает того, что есть
44. Всего достаточно.
45. Всё отлично
46. Всего хватает
47. Все ок
48. Всё понятно и доступно!
49. Способов взаимодействия достаточно, поэтому всего хватает.
50. Все устраивает
51. Все отлично
52. видео рекламы в соцсетях
53. Всего достаточно и все ясно.
54. Всего для меня хватает.
55. Меня все устраивает
56. Всё доступно и понятно
57. Всё устраивает, спасибо.
58. Администратор, оператор отвечающий на телефонный звонок с консультациями по работе учреждения.
59. Все устраивает
60. Всего хватает

61. Все хорошо и доступно пояснено
62. Всего достаточно
63. Всего хватает, благодарю
64. Всего достаточно
65. Яркости чуть больше, а так нормально всё
66. Информации достаточно
67. Все отлично
68. Всего хватает
69. Все хватает
70. Всего хватает
71. Все хватает, всего достаточно!
72. Все хватает
73. Все хватает
74. На сегодняшний день, всю нужную информацию я получаю в полном объеме.
75. Всё доступно
76. Информация подается доступным понятным языком. Ее хватает.
77. информации вполне достаточно
78. плана на весь сезон и стоимость услуг
79. отсутствие ремонта
80. Не хватает развития в социальных сетях
81. Хотелось бы получить более подробную информацию о проведенных мероприятиях.
82. Благодарю всё отлично
83. Не всегда есть информация в картинке
84. Вроде как все хватает)
85. Всего достаточно
86. Всех хватает
87. Для меня всего достаточно
88. Все есть
89. Всего хватает
90. Всего хватает
91. продажа билетов онлайн
92. Всего достаточно
93. Способов достаточно
94. Все доступно и понятно
95. Всего хватает
96. Достаточно
97. Всего хватает
98. Достаточно
99. Всего достаточно
100. всем довольны

- 101. Достаточно информативно
- 102. Электронных
- 103. Всего хватает.
- 104. Все хорошо
- 105. **Контактов секций**
- 106. Всего хватает
- 107. Репортажей с мероприятий и фото
- 108. Все устраивает
- 109. Хватает всё.
- 110. Достаточно
- 111. Однажды, требовалась информация о дне рождении педагога. Искали на стендах и не нашли
- 112. Все хватает)
- 113. расписания занятий
- 114. Все хватает
- 115. всё замечательно
- 116. Нет таковых
- 117. все отлично
- 118. Их не видно
- 119. Баннеров коллективов
- 120. Фото.
- 121. Раздаточного материала (листочков) с контактами коллективов
- 122. **На сайте желательно более подробная информация о проведенных мероприятиях**
- 123. Всё устраивает
- 124. **Не хватает афиширования в Инстаграмме каких-либо мероприятий**
- 125. **Я считаю, что все способы информирования использованы в полной мере**
- 126. **Информация предоставлена в полном объеме. Претензий нет**
- 127. мероприятия на следующий месяц выкладываются слишком поздно.
- 128. Всего достаточно
- 129. Все хватает
- 130. Хотелось бы получать информацию в более развернутом виде
- 131. всего хватает
- 132. **Если происходит изменение даты или времени проведения мероприятия, просьба более ярким дизайном публиковать на стенде!**
- 133. всего хватает
- 134. Есть даже multifunctional информационный терминал!!!!
- 135. всего достаточно
- 136. Все достаточно широко освещается

Вопрос 7. Критерий 2. Какие условия комфортности нужно улучшить? Можно выбрать варианты из предыдущего вопроса.

1. туалеты
2. купите новую мебель
3. наличие и понятность навигации внутри организации
4. Все достаточно комфортно
5. Все замечательно и так.
6. Проветриваемость помещений
7. Все отлично)
8. Вай фай
9. устраивает
10. Всего достаточно
11. Всё здорово
12. Я считаю, что ничего
13. Возможность бронирования услуги.
14. Все хорошо!
15. Все хорошо
16. старая мебель. плохое освещение коридоров
17. Мне кажется все отлично
18. - доступность наличие питьевой воды;
19. Всё хорошо
20. Ничего
21. Все на высшем уровне
22. санитарное состояние помещений организаций
23. Хотелось бы пользоваться чистыми туалетами, с мылом и нормально смывающими унитазами. А еще чтобы на вопрос "Где туалет?" не отвечали "Там уже убрано!!!"
24. возможность бронирования услуг
25. Всё устраивает
26. Буфет
27. меня все устраивает
28. батут для детей, игровая комната с бесплатным посещением
29. Навигацию по всему дворцу
30. Создание комфортных зон отдыха для посетителей
31. наличие питьевой воды
32. Все устраивает.
33. Наличие комфортной зоны
34. Весьма комфортно
35. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
36. Ремонт, большой лэд-экран на большой сцене

- 37. Там и так комфортно
- 38. Экран на заднике сцены
- 39. Мне всё нравится
- 40. Все ок
- 41. Онлайн кассы
- 42. Всё устраивает
- 43. Удовлетворение полное!
- 44. Все хорошо)
- 45. Улучшить зону отдыха
- 46. Все отлично
- 47. вполне и всего хватает
- 48. Все хорошо
- 49. Чистота и порядок
- 50. Ничего
- 51. Меня устраивает все.
- 52. Обновить концертный зал :)
- 53. Организация доступной среды для инвалидов
- 54. Все хорошо
- 55. Больше еды
- 56. Все ок
- 57. Всё отлично
- 58. Все хорошо
- 59. Наличие небольшого места для приёма пищи, ремонт уборной комнаты, примерок. Наличие современного экрана на главной сцене.
- 60. Все нравится, все устраивает.
- 61. Все устраивает
- 62. Все удовлетворяет
- 63. меня все устраивает
- 64. Все комфортно
- 65. Условия отличное
- 66. Доступность наличия питьевой воды
- 67. По больше комфортной зоны ожидания
- 68. Вода, диваны (зоны отдыха)
- 69. Меня и так все устраивает
- 70. Все отлично
- 71. Все отлично и так
- 72. Всё нормально
- 73. Место ожидания
- 74. Все норм
- 75. Все нравится

76. Дует с окон. Зимой в коридоре невозможно сидеть у окна на втором этаже.
77. Интернет
78. Все хорошо
79. Место отдыха-ожидания
80. Больше света, потому что коридоры тёмные.
81. Желательно чтоб работал буфет
82. Все отлично♡
83. Все хорошо
84. Все на высшем уровне
85. Все на высшем уровне!
86. Все устраивает
87. Все отлично)
88. Все хорошо
89. Мне комфортно прибывать, в учреждении
90. Меня всё устраивает
91. Условия отличные
92. Необходимо сделать ремонт
93. Не хватает благоустройства площади, зачем то продали под аренду коммерсантам, а пивточка рядом это вообще то еще и нарушение закона кроме самого факта того что ей там не место
94. общие кабинки в ж.туалете бывают грязными, дурно пахнет, иногда отсутствует мыло и бумага, спец.кабинки для инвалидов закрыты, хотя там будет удобнее не только колясочнику, но также и людям с тростью, таких много. Колясочнику пройти в зал проблема, хотя есть подъёмник, не хотят с этим возиться. Спасибо, что помогают поднять ручную, Но психологически не комфортно, что доставляешь хлопоты, страшно что уронят, сломают коляску.
95. зона ожидания, туалет
96. Наличие мыла
97. Очень нужен буфет, со свежей выпечкой, чаем и т. д. Занимается много детей во дворце, но при этом стоит аппарат совершенно не полезной едой для детей. Очень надеемся, что этот вопрос не останется без внимания!
98. Заменить кресла в ходе, добавить кулер с питьевой водой
99. Устранить запах в туалете, особенно в мужском.
100. Душно в зале
101. В туалетах иногда нет туалетной бумаги
102. Все хорошо
103. Наладить / создать вентиляцию Малого зала и ряда других
104. Можно поставить бесплатный кулер с водой
105. Чтобы в морозы было тепло во всех кабинетах!!! Касаемо занятий в Крохе.
106. Поменять звук в праздничном зале
107. бронирование билетов приобретение билетов он-лайн
108. иногда сильный неприятный запах из туалета

109. Всё устраивает
110. Возможность бронирования
111. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
112. все отлично
113. Всего достаточно
114. Нет питьевой воды.
115. Санитарное состояние туалетов
116. Устранить запах в туалете.
Вернуть буфет.
117. В холле присутствует неприятный запах из туалета
118. Очень грязно в туалете, иногда наступить некуда, а дети туда в чешках ходят.
119. Не достаточно мест для ожидания детей на первом этаже в холле.иногда неприятный запах туалета.
120. Диванов мало.
121. Питьевая вода. Чистота туалетов. Смена туалетных ручек. Мыло
122. доступность наличие питьевой воды;
123. При входе в центральный холл на 1 этаже чувствуется ужасный запах из туалетов. При посещении женского туалета в нём невозможно дышать, зловонный запах, который вызывает рвотный рефлекс. В кабинках туалета старинные чаши -унитазы, всегда мокро и лужи, грязь на полу, туалетная бумага бывает редко. Урны открытые, весь мусор на виду. Ребёнка страшно отпускать одного в туалет, приходится придерживать, чтобы не упала в эту чашу. Открыты для посещения не все кабинки. Мыло возле раковин бывает редко. В мужском туалете не была, но из двери в него также доносятся зловония. В самом Дворце труда тяжёлые двери, маленьким детям трудно открыть. В залах для занятий скрипят полы. В холле на 1 этаже мало мест для сидений, пока жду ребёнка с занятия не хватает места чтобы присесть. Постоянно стулья и столы переставляют по холлу. Кресла облезлые. Почему-то убрали буфет, было так удобно покормить ребёнка перед занятием свежей выпечкой. В зале для фитнеса нет туалета. В раздевалках непосредственно в залах для занятий старинные полусломанные стулья, вешалки для одежды и полки, нет шкафчиков. Вода в кулерах для питья бывает только на 1 этаже в холлах и крайне редко, стаканчики тоже. Тем более нет кулеров с водой в залах для занятий
124. Всё устраивает
125. Возможность открывать окна
126. Более вежливый персонал в виде вахтёрш-консьержей и гардеробщицы. Очень грубые и не вежливые- считают возможным отчитать в недопустимой форме гостей и артистов дк, без разбора, кто перед ними, взрослый или ребенок, заслуженный артист или родитель юного дарования. Не осознают, что они для дк и артистов с гостями, а не наоборот.
127. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания
128. Всё устраивает на данное время

129. Очень пахнет из туалета из мужского так и с женского!!!!!! Сделайте игровую зону для детей, так же как в клубной части.
130. На 4 этаже уже который месяц нет жидкого мыла в туалетах
131. Иметь возможность открывать окна в танцевальных залах, а то некоторые из них превращаются в парилку, если они к тому же находятся на солнечной стороне.!!!
132. Зона ожидания на 2 этаже
133. Освежить ремонт
134. Сидения, гардероб
135. Побольше скамеек, освещение нормальное в коридоре. Розетки, для зарядки телефона, ноутбука.
136. Наличие комфортной зоны ожидания, наличие питьевой воды!
137. Зона ожидания,
138. Всё комфортно
139. Запретить вход в клубную часть в верхней одежде, помещений для переодевания, валяющиеся вещи на креслах смотрятся не эстетично, зачастую из за этого присесть негде.
140. Наличие комфортной зоны ожидания
141. Отсутствие питьевой воды, санитарное состояние помещений, в весенний период душно в помещениях, отсутствие пластиковых окон
142. Убрать запах туалета, организовать питьевую воду
143. Сделать зону отдыха (ожидания) белее комфортной. Заменить кресла.
144. Некоторые кресла в коридорах клубной части находятся в плачевном состоянии
145. Побольше мест ожидания.
146. Наличие питьевой воды, улучшить санитарное состояние классов, кабинетов
147. Питьевая вода
148. Освещение
149. Доступность и наличие питьевой воды
150. Кресла, стулья, лавочки. Которые сейчас находятся в клубной части - очень неудобные и не всегда хватает этого количества. Можно организовать небольшое кафе/столовую. Дети не всегда успевают поесть после школы, а в автомате кроме бесполезных шоколадок и сухариков больше ничего нет((
151. буфет
152. Вай фай
153. Все замечательно
154. неудобные кресла ожидания, темно в коридоре
155. Еще 1 куллер возле сцены
- И новые сиденья в коридоре, красные больше половины сломаны
156. Необходим ремонт в санитарных комнатах
157. Наличие питьевой воды. Замена в женском туалете унитазов.
158. всё удовлетворяет
159. более комфортную зоны ожидания (не всегда есть свободные места), при возможности установка кулера с питьевой водой при входе со стороны Сокола. Дети после тренировок вынуждены пить воду из крана, либо покупать в автомате холодную воду

160. Более удобные кресла для ожидающих родителей. Освещение поярче.
161. Обновить кресла, освещение ярче сделать
162. Все хорошо
163. Нет таковых
164. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
165. Доступность питьевой воды
166. Зоны отдыха , ожидание концерта , вай фай , кулир
167. Наличие кулеров с водой
168. Обновить интерьер в залах для занятий, вернуть буфет на 1-м этаже, сделать доступную воду для питья, убрать запах в туалетах.
169. Все хорошо
170. Столовая
171. Побольше сидячих мест в фойе
172. Наличие воды питьевой, больше сидячих мест в местах ожидания
173. Все устраивает
174. поставить дополнительные устройства(автоматы) для питьевой воды
175. Всё устраивает
176. Все хорошо
177. спасибо, все комфортно
178. Уровень благожелательности персонала на входе
179. Всё устраивает
180. Он-лайн бронирование и покупка билетов
181. кулер и стаканы
182. считаю необходимым расширить рекреации по различным направлениям: детские уголки, комфортную мебель
183. все хорошо
184. Хотелось бы более яркое освещение в холле клубной части
185. Услуги бронирования и приобретение билетов через сайт
186. Улучшить навигацию, Дворец большой...)))
187. возможность бронирования услуги

Вопрос 22. Критерий 5. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

1. Процветания!!!
2. Только дальнейшего благополучия могу пожелать этому учреждению!
3. Творческих успехов
4. Нет предложений

5. Меня все очень устраивает.
6. Онлайн классу
7. Продолжайте в том же духе! Развивайтесь и стремитесь быть ещё лучше)
8. Не чего
9. всё устраивает
10. Продолжать в том же духе :)
11. Далее творить и радовать жителей и гостей города Красноярска свои творчеством!
12. Выделить деньги на современный ремонт
13. поменять фасад на более современный
14. Продолжать работать в том же духе
15. - современный ремонт здания с учетом новых технологий
- более доступная среда для лиц с повышенными потребностями (инвалиды, маломобильные граждане)
16. Ничего Все хорошо
17. Меня все устроило
18. учтите комментарии, которые вам оставляют люди
19. Афиша на здании маленькая и хорошо бы анонсировать мероприятия на таких сайтах, как newslab.ru и др. Это вроде бесплатно
20. Всё устраивает
21. см выше + акцент на бесплатный характер мероприятий
22. Обновить сценическое оборудование
23. Больше финансирования и современности.
24. Пока никаких идей нет
25. Так держать! Молодцы!
26. Да
27. Стенд пожеланий и предложений)
28. Сообщать о предстоящих мероприятиях, дополнительно по радио Красноярск Fm 96.2
29. Да
30. Меня все устраивает
31. да
32. да
33. Хотелось бы, чтобы работала молодежь и приносила что-то новое, и поменьше советских пережитков!
34. Прекрасные люди работают в любом дворце!!!! Спасибо вам за ваш труд и преданность к культуре!
35. Ничего
36. Ремонт
37. Все отлично
38. вроде все нормально
39. Работать в том же духе.
40. Мне всё нравится в работе данной организации, поэтому что-то предлагать не вижу смысла.

41. Побольше мероприятий для детей))
42. Меня всё устраивает
43. Да
44. Пока всё устраивает!
45. Затрудняюсь ответить.
46. Все приветливые и так все хорошо. Вежливое корректное отношения.
47. Все хорошо, желаю разнообразных идей и мероприятий
48. Ремонт фасада и подсветку здания
49. Мне нравится как дворец труда начинает расцветать, так что продолжайте в том же духе
50. В данный момент времени во Дворце Труда и Согласия все находится в хорошем состоянии и предложить чего-то еще я пока что не могу...
51. Ничего
52. звук, экран ,освещение и ремонт зданий))
53. Меня все устраивает!
54. Немного вежливых охранников и вахтерш, уж очень порой грубы без причины.
55. Удачи и процветания:-)
56. Мне всё нравится
57. Установить современный экран на главной сцене
Не портить фасад здания ДК рекламными баннерами
58. ремонт
59. исправить вышеуказанные проблемы, чтобы мы и дальше с удовольствием посещали ваши интересные мероприятия.
60. Процветания
61. создание электронной рекламы на фасаде здания
62. Он-лайн кассу
63. Дворец нуждается в ремонте
64. Вы все молодцы, стараетесь облагородить наш дворец, особенно в последнее время. Низкий поклон и благодарность вам за всё.
65. Уменьшить громкость звука на мероприятиях, чтобы воспринимать музыку только ушами, а не печенью-почками
66. Скорректировать программу обучения в студии детского развития "Кроха". Учитывать при формировании групп изначальный уровень детей, предыдущие годы обучения в студии. На уроках изо заниматься не поделками, а именно изобразительной деятельностью, изучать разные техники создания рисунка. На уроках ВРД больше уделять времени на ораторское искусство, актерское мастерство, умению выступать на публике, раскрепощаться, красиво и эмоционально излагать свою речь.
67. Творческий успехов!
68. Процветания и творческих успехов!
69. продажа билетов он-лайн
70. Процветания, успехов творческим коллективам!
71. Процветания

72. Очень не хватает буфета
73. Все хорошо!
74. Процветания.
75. Организовать более комфортную зону ожидания для родителей детей ожидающих их во время посещения занятий. Сломаны кресла, отсутствие питьевой воды (фонтанчик организовать). Наличие розеток работающих для зарядки телефона.
76. ничего
77. Сделать акцент, при донесении информации о добровольных взносах, на то, что взносы являются ДОБРОВОЛЬНЫМИ.
И не принуждать родителей к этим взносам, для оплаты: походов на концерты, на которые нашу группу никто не водил; подарков на день рождения, которых не было; чужих выпускных.
78. По услугам нареканий нет. Сделайте ремонт и обновите мебель !
79. С большим вниманием относиться к артистам. Не потребительски относиться. Не как к мясу- например, отправляя зимой выступать на открытых площадках.
80. Все устраивает
81. Удачи)
82. Буфет
83. Просто помните, что люди, которые занимаются во дворце, тоже люди)
84. Иметь возможность открывать окна в танцевальных залах, а то некоторые из них превращаются в парилку, если они к тому же находятся на солнечной стороне.!!!
85. Завести страничку в инстаграмм)
86. Поменять «сидушки» в зоне ожидания
87. Дворец Труда и Согласия итак лучший
88. Обеспечить детей ансамбля кедровые орешки местами для переодевания,
89. На сайте разместить подробную информацию о работе и назначении каждой секции, чтобы была возможность определить подходит эта секция для занятий тебе или твоему ребенку.
90. Больше рекламы мероприятий
91. Ремонт помещений, современное оснащение
92. Корзина с бахилами на входе
93. Иногда очень жарко в кабинетах, где занимаются дети, возможность регулировать температурный режим во время занятий
94. Установить куллеры с питьевой водой
95. Ремонт в классах, улучшение условий для родителей, ожидающих своих детей, доброжелательность персонала.
96. занимаемся в Кедровых орешках! Очень надеемся, что ансамбль будет дальше развиваться, хочется чтобы отчетных концертов самого ансамбля было как и раньше 2 (многие не смогли купить билеты на концерт).
97. У вас только был ремонт , все отлично.
98. Все устраивает
99. установить электронный информатор мероприятий (с крупным шрифтом, в т.ч. и на языке народов, проживающих в крае) на лицевой стороне дворца,

100. Инстаграмм страницу улучшить, публиковать чаще мероприятия .
Подумать о каких-нибудь постоянных проектах ,чтобы можно было посещать чаще вашу организацию. К примеру: каждую среду какие-либо игры(мафия,крокодил ,квиз ,любые развивающие, интеллектуальные игры)или каждый понедельник спорт-день (ребята всех национальностей по желанию собираются играть в волейбол ,футбол, что угодно),каждый выходной активны вид отдыха (столбы, пикники ,выезды на природу)
101. Все устраивает
102. Спасибо! Все хорошо
103. меня все устраивает и так
104. Установить четкий график кассы на все мероприятия. Информированность вахтеров.
105. все ок
106. обновить сценическое оборудование
107. считаю необходимым проведение капитального ремонта во Дворце и оснащение современным оборудованием
108. Современный большой экран в зрительном зале)))
109. Возможность бронирования билетов и оплату билетов банковскими картами

Недостатки

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

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

Таблица № 15. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок

Переменная	Вариант ответа	%
6.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	7,5
12.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	2.Нет	3,8
13.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	2.Нет	2,5
14.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	2.Нет	2,1

Из таблицы мы видим, что неудовлетворенность коррелирует с комфортностью условий предоставления услуг и доброжелательностью, и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями, что нашло подтверждения в некоторых текстовых ответах респондентов.

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

1. Наличие неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации осуществляющих первичный контакт, оказание услуг в организации и при использовании дистанционных форм взаимодействия.
2. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (неудовлетворительное состояние туалетных комнат, недостаточная доступность питьевой воды, неудовлетворительное состояние мебели в местах ожидания).

Рекомендации

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

- 1. Создать онлайн-кассу.**
- 2. Сделать ремонт здания.**
- 3. Обновление концертного зала, установка большого экрана.**
- 4. Ремонт санитарных помещений.**
- 5. Поменять мебель в зоне ожидания.**
- 6. Провести работу с обслуживающим персоналом, работающим на входе в учреждение.**
- 7. Установка терминала и кулера с питьевой водой.**
- 8. Развитие социальных сетей.**

Показатель оценки по организации: **82,40**
Экспертные оценки:

Половозрастные характеристики респондентов
 в абсолютных цифрах

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	9
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	3
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	0

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	0	4	4
18-30	16	51	67
31-45	14	52	66
46-55	9	8	17
Старше 55 лет	4	5	9
База по столбцу:	43	120	163

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

1. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 97,85.
2. Комфортность условий предоставления услуг – 97,24.
3. Доброжелательность, вежливость работников организации – 97,06.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 16. Рейтинг показателей по критериям оценки

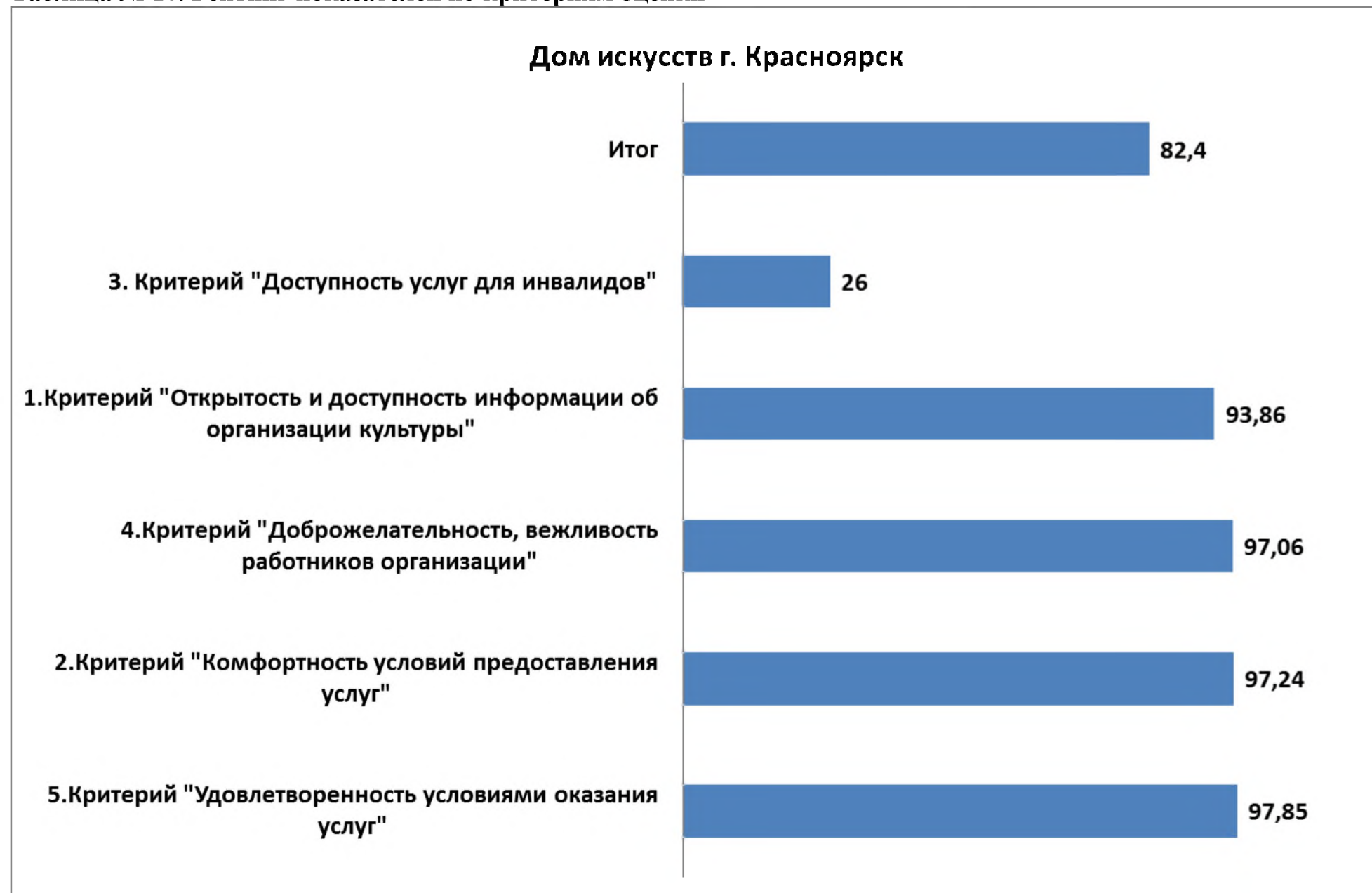


Таблица № 17. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Какие условия комфортности нужно улучшить?», «Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 177 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. Все устраивает
2. достаточно
3. Все устраивает
4. Всего хватает
5. Вся нужная информация представлена в полной мере
6. Не пользуюсь стендом в организации. На сайте всё достаточно подробно описано (просто анкета возвращает к этому вопросу)
7. И добавить нечего все отлично
8. Было бы хорошо, если бы я мог пробовать свои сувениры
9. Интересных публичных мероприятий
10. Все доступно и понятно
11. Все устраивает
12. все устраивает
13. К информации на стендах не обращался, просто анкета не даёт пропустить этот вопрос
14. Хватает
15. Всего хватает
16. Достаточно
17. Всего хватает
18. всего хватает
19. Вся информация меня устраивает
20. всего хватает
21. информации достаточно
22. все хватает

23. затрудняюсь ответить
24. Света
25. все устраивает
26. Никаких
27. Ясности , информация всегда не очень полная и понятная
28. Больше рекламы в соцсети
29. Все хорошо)
30. Всего достаточно
31. Жаль, что нет прямого чата, в котором можно задавать вопросы.
32. Все устраивает
33. все хорошо
34. экскурсий по городу
35. обратной связи
36. Затрудняюсь, что-то советовать.
37. Нормально все на стендах
38. Все прекрасно!
39. Смотровых
40. В разделе контактов не совсем понятно какой рабочий телефон к какому относится отделу
41. Всего хватает
42. Не очень удобная мобильная версия сайта учреждения
43. Проблемы с телефонами
44. Непонятно куда относится номер телефона на сайте
45. Соотнесение рабочих телефонов с различными отделами на сайте дома искусств
46. Соотнесение рабочих телефонов непонятно
47. Всего хватает
48. Бывает, что актуальные новости не содержат полной информации, поэтому приходится дополнительно искать в других местах
49. Все прекрасно, всего хватает в полной мере
50. Всего хватает.
51. Более полной информации о мероприятиях
52. На сайте древняя как мамонт информация о писательских организациях и членах творческих союзов. В информации на стендах не акцентируется внимание на принадлежность к профессиональным творческим союзам выступающих на мероприятии
53. Хватает всего
54. Всего вполне достаточно.
55. Трансляции с мероприятий
56. Всего хватает
57. Смс/e-mail рассылки
58. Всего достаточно
59. В принципе все хорошо.

60. Всего достаточно

Вопрос 7. Критерий 2. Какие условия комфортности нужно улучшить? Можно выбрать варианты из предыдущего вопроса.

1. Освещение в зале
2. Улучшить освещение в выставочном зале.
3. Следить за наличием мыла в туалете.
4. Убрать из туалета швабру
5. Сменить освещение в зале
6. Подключить запись куда-то через соцсети, больше делать на них упор, подключить таргет на интересные мероприятия:)
7. Все устраивает
8. Не пользуюсь сайтом. Вся информация своевременно появляется на стенде при входе в учреждение. Плюс сотрудники Дома искусств делают небольшие программки на каждый месяц, которые можно взять с собой, а потом позвонить и узнать, точно ли всё состоится
9. Наличие буфета
10. все хорошо
11. Кофе побольше
12. Наличие комфортной зоны отдыха
13. Туалеты + 2 гардеробщика
14. Больше света хочется в помещении
15. Освещенность зала
16. Сменить освещение в зале
17. сменить освещение в зале, а лучше и сам зал
18. один туалет на два помещения - это как?
19. культурность и вежливость персонала и руководства
20. Ничего
21. Все хорошо
22. Достаточно
23. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
24. ничего
25. Все комфортно
26. всем довольны
27. - наличие и понятность навигации внутри организации;
28. все хорошо
29. Настроить музыкальные инструменты, рояль в плохом состоянии

30. Поставить кофе-машину)))
31. Сменить помещение выставочного зала
32. освещение в зале
33. Все
34. Стулья на улице
35. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
36. Все хорошо
37. запах в туалете
38. У них очень уютно) И могу отметить, что там необычайно приветливые и приятные сотрудники. К сожалению, в других заведениях так бывает, что смотрители, вахтеры и администраторы только следят чтобы "не трогали, не хватали, не ходили"
В Доме искусств - просто супер. Улыбаются, всегда мягко общаются. Чаю предлагают :)
39. Молодцы!
40. Все устраивает, разве что кондиционер не помешал бы, так как при большом потоке людей окна не спасают
41. Расширить помещение! Хочется большей вместимости для проведения событий, которые там проходят.
42. Больше помещение!
43. все норм
44. буфетное обслуживание
45. освещение в зале
46. Заменить освещение в выставочном зале.
Сделать условную зону коворкинга, где можно будет поработать в атмосфере искусства
47. освещение в выставочном зале
48. Убрать швабру из туалета, чтобы посетители на неё не натыкались
49. Поменять освещение в выставочном зале.
50. Купить новый чайник:)
51. - санитарное состояние помещений организаций;
В офисном помещении грязь и бардак, невозможно зайти по рабочим делам не поморщившись
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)
С этим беда. В уборной всегда проблемы, даже дверь элементарно не закрывается до конца. Уж не говоря об удобстве для пожилых и инвалидов, которых среди аудитории хватает.
52. Первые
53. Можно улучшить систему бронирования, улучшить санитарно-гигиенические условия (на больших мероприятиях они малодоступны)
54. Доступность санитарных комнат в периоды наибольшей загруженности
55. Все

56. На массовых мероприятиях не доступны санитарно-гигиенические помещения
57. Не ясна навигация внутри учреждения
58. Все устраивает
59. Стулья поудобнее и плотную штору для более комфортного просмотра фильмов
60. - наличие и понятность навигации внутри организации;
61. Больше пространства
62. Удовлетворяет полностью
63. Все в порядке :)
64. Расширить площадь, чтобы больше людей могли посещать интересные мероприятия
65. Всё хорошо и комфортно
66. Все устраивает
67. Сделать еще более привлекательным помещение.
68. Все в порядке

Вопрос 22. Критерий 5. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

1. Все отлично
2. оборудовать входы пандусами!
3. Сменить освещение в зале, а лучше сам зал
4. Создать интернет-радио "Дома Искусств" :)
5. Придумать мероприятие или фишку, которая станет визитной карточкой дома, т.к кажется, проходимость там небольшая, может, устраивать уроки живописи или рисовать картины с художниками на открытом воздухе, возле бкз:)
6. Нет предложений, спасибо
7. привет
8. Девочки на мероприятиях всегда очень вежливые и приветливые. Спасибо им за их труд.
9. нечего добавить удачи в работе и развития
10. Поощрять сотрудников
11. Сделайте ремонт в туалетах. поставьте кондиционеры в зале. наймите второго гардеробщика.
12. сменить освещение, а лучше сам зал
13. Может быть было бы интересно попробовать сделать зону коворкинга, чтобы была возможность работать в окружении искусства
14. Сделать более информативной группу в соц сетях (вконтакте), выкладывать больше свежих новостей касательно мероприятий
15. новые идеи, новые проекты, ответственный и подготовленный подход к организации мероприятий
16. Очень нравится посещать мероприятия, которые организует и проводит коллектив Дом искусств. Есть только одно пожелание, связанное с освещением в выставочном зале. Если его немного улучшить, то всё будет просто замечательно. Спасибо за работу.
17. Удачи
18. молодцы
19. не чего предложить не могу

20. все прекрасно
21. нет предложений
22. сменить зал, улучшить освещение
23. Ничего
24. Все отлично))
25. все хорошо, только чуть уменьшит запах в туалете
26. Сложный вопрос :) Пока я бы хотела иметь больше свободного времени, чтобы чаще иметь возможность посещать их мероприятия
27. Ни чего все и так хорошо.
28. Спасибо вам за работу! Всегда приятно сотрудничать с организацией, или просто посещать ваши мероприятия
29. сменить помещение на более просторное
30. сменить помещение на большее
31. Я не менеджер, мне так всё нравится. На данный момент точно.
32. Маслову Андрею Михайловичу успехов.
33. Необходимо повесить баннер с названием учреждения, с улицы учреждение не заметно
34. Необходим баннер с названием учреждения
35. Необходим баннер с названием, чтобы видно было
36. Наличие вывески на входе, банера, с названием учреждения
37. Вывеска с названием
38. Необходима наружная вывеска названия организации
39. Наличие названия «Дом Искусств» на входе в учреждение (наружная вывеска)
40. Поменять освещение в выставочном зале, чтобы наслаждаться искусством было приятнее.
41. Все устраивает
42. Больше интересных арт-проектов. Можно сделать фото выставки наших Красноярских фотографов.
43. Повышение квалификации сотрудников в сторону методической, а не клубной работы
44. Продолжать в том же духе)
45. Рассылку текущих мероприятий
46. Всё хорошо, спасибо)
47. Добавить развлекательных мероприятий

Недостатки

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

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

Таблица № 18. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
8.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	2.Нет	5,5
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	5,5
10.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	2.Нет	3,7
11.Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	2.Нет	2,5

Из таблицы мы видим, что неудовлетворенность коррелирует с доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги и удовлетворенностью комфортности условий оказания услуг в организации, что нашло подтверждения в некоторых текстовых ответах респондентов.

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

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий оказания услуг в организации (плохое состояние санитарных помещений, освещения в организации, отсутствие электронной продажи билетов).
2. Наличие неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, осуществляющих первичный контакт и оказание услуг в организации.

Рекомендации

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

- 1. Оборудовать вход пандусами.**
- 2. Обозначить название организации на фасаде.**
- 3. Развитие социальных сетей, группы в контакте.**
- 4. Улучшить освещение в помещениях организации.**
- 5. Сделать ремонт в санитарных помещениях.**
- 6. Создать электронную продажу билетов.**
- 7. Сделать более удобную мобильную версию сайта.**
- 8. На сайте номера телефонов привязать к отделам.**

Показатель оценки по организации: **90,42**

Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	9
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	3
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	1
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	4

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	0	0	0
18-30	9	30	39
31-45	17	55	72
46-55	6	23	29
Старше 55 лет	1	6	7
База по столбцу:	33	114	147

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

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 97,69.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 96,53.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 95,58.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 19. Рейтинг показателей по критериям оценки

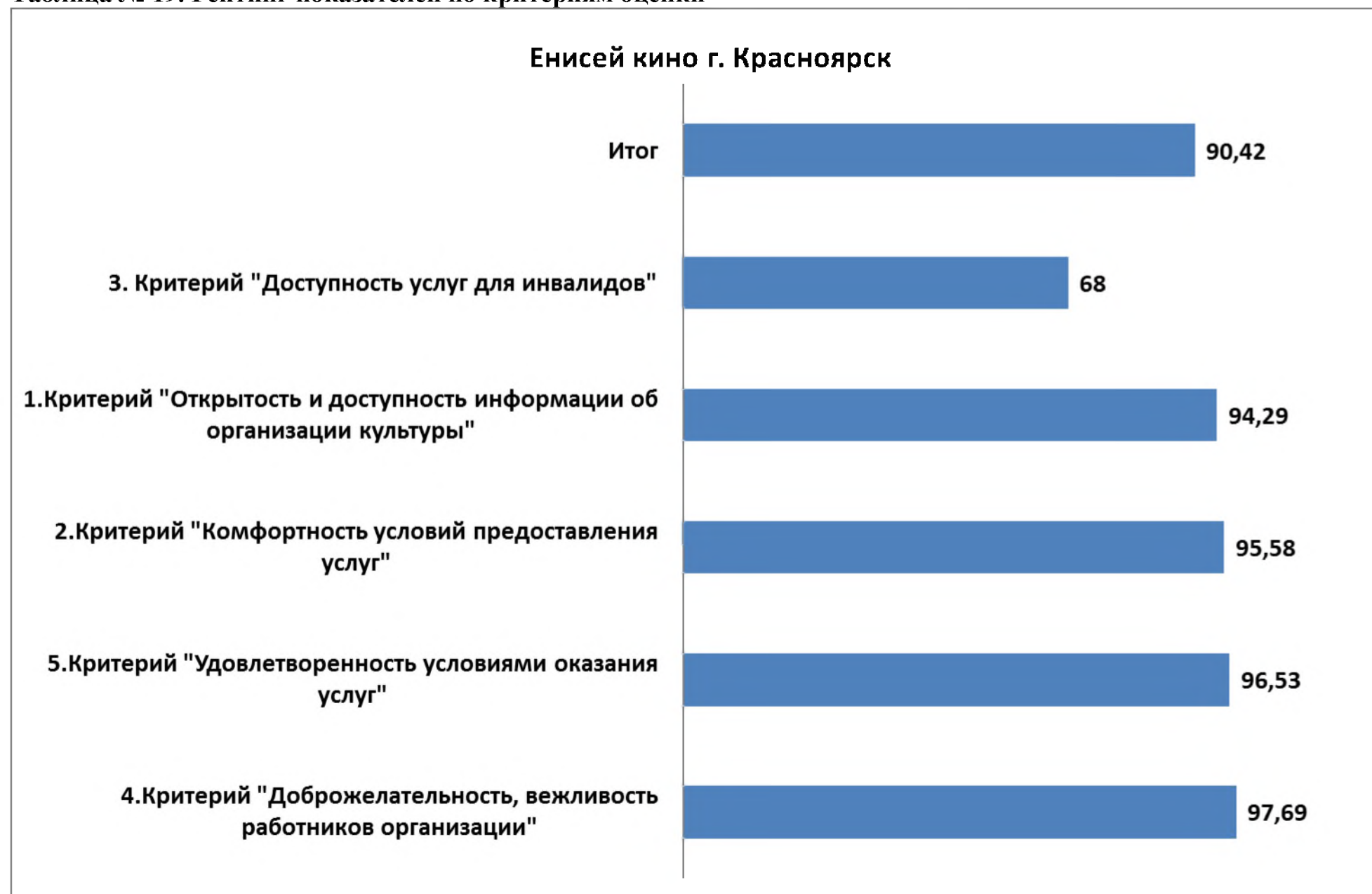


Таблица № 20. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Какие условия комфортности нужно улучшить?», «Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 140 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. все хватает
2. имеющихся способов взаимодействия и информирования вполне достаточно
3. Нормально все
4. вроде всего хватает
5. Достаточно
6. На сайте достаточно. В помещении не была 2 года.
7. Хватает всего
8. Все устраивает
9. все достаточно понятно и информативно. Побольше фото
10. да
11. Соц. сети
12. Достаточно всего.
13. да все хватает
14. Все хорошо!
15. Все хватает
16. все хорошо
17. Хватает всего.
18. все хорошо
19. Больше информации в соц.сетях
20. Всё устраивает
21. Всего хватает
22. Всего достаточно)
23. хватает
24. Все устраивает

- 25. Всего хватает.
- 26. нет таких
- 27. Всего достаточно.
- 28. Всего хватает на данный момент.
- 29. Информирование по e-mail
- 30. нет таких
- 31. Хватает всего!!! Даже в избытке!
- 32. Вся необходимая информация в полной мере предоставлена в общедоступных источниках
- 33. Хватает всего в достаточной форме
- 34. неудобный интерфейс поиска в каталоге фильмов
- 35. никаких
- 36. всего хватает
- 37. Вся информация открыта и доступна в полной мере
- 38. все ок
- 39. Все хватает.
- 40. Всего хватает
- 41. Все устраивает.
- 42. Достаточно всего
- 43. Способов достаточно
- 44. всего хватает
- 45. Все устраивает
- 46. Все хорошо
- 47. все устраивает
- 48. все хватает
- 49. Полнометражных фильмов
- 50. Информации достаточно
- 51. Группа в одноклассниках
- 52. Достаточно всего, все устраивает
- 53. расписание киносеансов
- 54. Хочется больше сторис в инстаграм)

Вопрос 7. Критерий 2. Какие условия комфортности нужно улучшить? Можно выбрать варианты из предыдущего вопроса.

- 1. все ок
- 2. Все хорошо
- 3. все вроде нормально
- 4. Затрудняюсь ответить

5. наличие и понятность навигации внутри организации
6. комфортная зона отдыха
7. Комфорт зоны ожидания
8. Всё хорошо!
9. все отлично
10. все устраивает
11. - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
12. Всё устраивает
13. Холодное шампанское
14. Можно добавить возможность интернет трансляций событий
15. все устраивает
16. Все устраивает
17. Все хорошо.
18. Меня всё устраивает.
19. - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность и наличие питьевой воды;
- отсутствие ремонта в помещении Канского отделения кинопроката
20. Наличие зоны ожидания, питьевой воды
21. Наличие воды
22. интернет
23. Фасад здания
24. Автомат с едой)
25. Понятность внутренней навигации
26. Все устраивает
27. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
28. Не хватает кулера с питьевой водой в холле
29. думаю хватает всего
30. наличие и понятность навигации внутри организации;
31. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
32. Все удовлетворяет
33. Лучше некуда.
34. кулер
35. -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- доступность наличие питьевой воды;
36. Все устраивает
37. все хорошо

- 38. Все хорошо
- 39. Все устраивает
- 40. комната отдыха
- 41. Все устраивает
- 42. - санитарное состояние помещений организаций;
- 43. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
- 44. нет ответа
- 45. доступность репертуара на год вперед
- 46. Все устраивает
- 47. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
- 48. Никаких
- 49. Предоставить питьевую воду (кулер)
- 50. Добавить парковку
- 51. Кулер с питьевой водой в холле
- 52. питьевая вода, скамья или стулья ожидания в фойе
- 53. Не хватает кулера с питьевой водой

Вопрос 22. Критерий 5. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

- 1. все ок
- 2. ничего
- 3. Меня лично всё устраивает в работе учреждения.
- 4. Выездные семинары и мастер-классы
- 5. Расширять сферу своей деятельности в отдаленных регионах Края
- 6. все отлично
- 7. Куда уж лучше
- 8. Онлайн трансляции всех событий
- 9. Бесплатный чай и кофе.
- 10. Проведение косметического ремонта
- 11. К сожалению, не могу что-то предложить. Но мне очень понравилась деятельность Енисей-кино!
- 12. Выполнить текущий ремонт в едином стиле. Произвести обновление кресел для комфортного просмотра фильмов
- 13. Все устраивает
- 14. ничего
- 15. Спасибо, хорошего дня=)
- 16. ничего
- 17. Всё на высшем уровне. Абан,КЦ "Авангард" приятно с Вами работать!

18. Всю деятельность вашей организации можно оценить на самую высшую оценку.
19. Всё нравится!
20. пешеходный переход, обновление двора для летних показов кино
21. Ремонт здания, создание современного интерьера
22. все на уровне, продолжать в том же духе
23. Следить за качеством работы Ваших сотрудников
24. Увеличить просмотр фильмов советского периода и фильмы, сказки для детей советского периода.
25. Спасибо за работу!
26. нет вариантов
27. ничего. все отлично!
28. Нет предложений
29. Сделать поближе остановку автобуса
30. Сделать пешеходный переход рядом со зданием
31. Наличие удобного пешеходного переходы и подходящих путей.
32. работа в вечернее время и выходные дни

Недостатки

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

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

Таблица № 21. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок

Переменная	Вариант ответа	%
6.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	8,8
16.Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	2.Нет	4,1
14.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	2.Нет	3,4
18.Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	2.Нет	3,4

Нужно обратить внимание на условия оказания услуг организации в целом и на доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, что нашло подтверждения в некоторых текстовых ответах респондентов.

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

1. Недостаточно комфортные условия предоставления услуг в организации (отсутствие комфортной зоны отдыха, кулера с питьевой водой, парковки, плохое состояние санитарно-гигиенических помещений).
2. Неудовлетворенность в целом условиями оказания услуг.
3. Наличие неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Рекомендации

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

- 1. Создание парковки.**
- 2. Установка кулера с питьевой водой для посетителей.**
- 3. Создание комфортной зоны отдыха.**
- 4. Улучшение условий в санитарно-гигиенических помещениях.**

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское» п. Шушенское

Показатель оценки по организации: **92,47**

Экспертные оценки:

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

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	10	8	18
18-30	25	67	92
31-45	37	119	157
46-55	21	35	57
Старше 55 лет	6	26	32
База по столбцу:	99	256	622

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

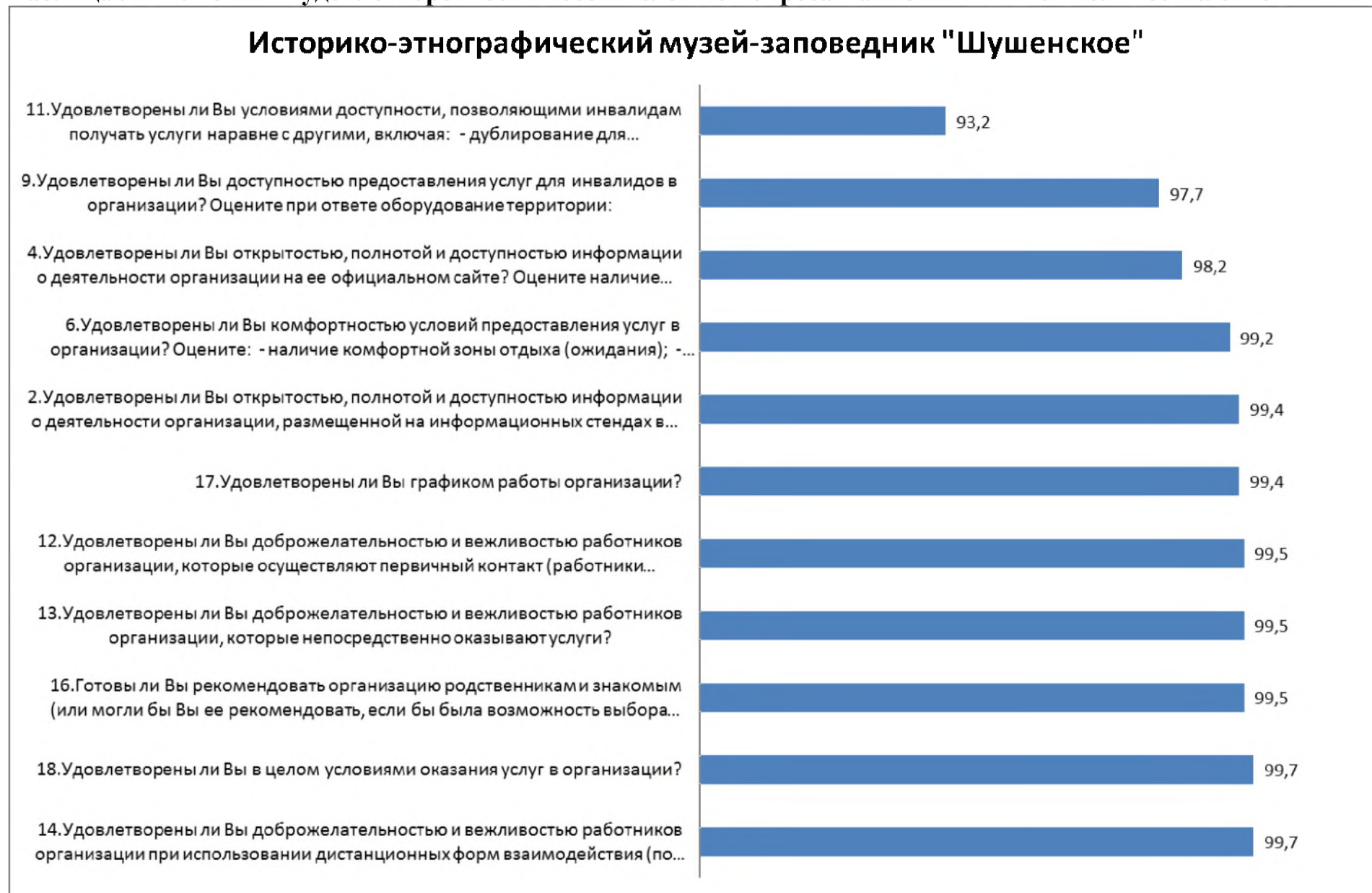
1. Комфортность условий предоставления услуг – 99,60.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,57.
3. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,55.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 22. Рейтинг показателей по критериям оценки



Таблица № 23. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Какие условия комфортности нужно улучшить?», «Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 266 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. Всего хватает
2. Рабочая страница в сетях Instagram
3. Все очень доступно
4. Достаточно всего
5. Вся информация в доступном виде и количестве
6. Виртуальный тур на сайте
7. Не хватает wi-fi на территории организации
8. Информация полная. Всего достаточно.
9. Все есть
10. Всего хватает
11. Всего хватает
12. Интерактивных
13. Информация полная
14. Всего хватает
15. Достаточно информации
16. Всего хватает
17. Меня всё устраивает, очень доступно.
18. Интерактивный стенд, электронный гид, аудиогид
19. Сайт
20. Всего хватает
21. Информация доступна. И у меня нет ощущения, что чего то не хватает.
22. Информации достаточно.
23. Всё устраивает
24. Всего хватает
25. Достаточно

26. Все отлично
27. Всего достаточно
28. Все хватило
29. Все хватило, отлично.
30. Все устраивает
31. Все есть.
32. Подробных карт прохождения маршрута
33. Все хватает
34. Хватает всего
35. нет
36. Всё хорошо
37. Всё отлично!
38. Всего хватило
39. Все есть!
40. Все грамотно организовано. СПАСИБО работникам музея за их труд.
41. Информации достаточно.
42. Не знаю
43. Всё устраивает. В качестве пожелания возможное аудио сопровождение
44. Все в порядке
45. Всё отлично!!!!
46. Интернет-ресурсы
47. Всего хватает
48. Все доступно и понятно
49. Всё шикарно
50. Всё ОК
51. Все хорошо)) Очень приветливые и доброжелательные сотрудники.
52. всего достаточно
53. Информация достоверная и доступная
54. Информации в социальных сетях со ссылкой на официальный сайт
55. QR кодов
56. Творческий коллектив, владеющий современными технологиями , работающий на опережение, всегда в поиске новых интересных форм работы
57. Все устраивает.
58. Затрудняюсь ответить
59. Всего хватает
60. Затрудняюсь ответить
61. Достаточно
62. На мой взгляд, достаточно всего, все кратко и понятно
63. все хватает
64. Информации хватает в достатке

- 65. Достаточно
- 66. Газета
- 67. Все хватает! Очень удобно
- 68. Всего достаточно
- 69. фотоотчетов о мероприятиях
- 70. телефон
- 71. Все устраивает
- 72. Мобильной версии сайта
- 73. Хватает всех
- 74. Нет таких. информация вся присутствует
- 75. Вайфай
- 76. Всего хватает
- 77. Хватает всего.
- 78. Достаточно
- 79. всё хорошо!
- 80. Я удовлетворена полнотой информации как на стендах, так и на сайте музея. Информация размещена доступно и понятно.
- 81. Спасибо сотрудникам музея, информация размещается своевременно, доступно
- 82. Нет информации о работе парка в Новой деревне.
- 83. Он-лайн записи на мастер-классы и последующего получения смс-уведомления. Когда приехали, оказалось, что мк был назначен на другое время. Но все быстро было организовано.
- 84. всё ОК !!!
- 85. Все отлично
- 86. всего хватает!
- 87. Всего хватает. Спасибо!
- 88. В помещении не хватает хроники важных прошедших событий и анонса актуальных мероприятий.
Адаптация сайта под мобильную версию.
- 89. электронной покупки билетов
- 90. Покупки билетов
- 91. ДОСТАТОЧНО ИНФОРМАЦИИ
- 92. Электронная книга отзывов
- 93. всего хватает
- 94. Материалов об экспонатах, быте и истории местности.
- 95. Доступ к информации организован отлично.
- 96. Всего хватило

Вопрос 7. Критерий 2. Какие условия комфортности нужно улучшить? Можно выбрать варианты из предыдущего вопроса.

1. Всё отлично
2. Кофе аппарат, буфет
3. Зоны отдыха в виде качели, либо скамейки по территории музея, т.е по улицам музея.
4. Все очень нравится
5. Откройте парк!!!
6. В зале ожидания установить кофе-машину
7. Ни каких чтобы все прочувствовать
8. Улучшить wi-fi
9. Все норм
10. Зона WiFi
11. Необходим wi-fi на территории музея
12. Доступность интернета
13. Всё в норме
14. Свободно гулять по музею.
15. Больше зелени
16. Улучшения не требуются
17. Доступность наличия питьевой воды
18. Достаточно
19. Всё замечательно
20. Всё устраивает
21. Все хорошо
22. системы кондиционирования
23. Все
24. Все устраивает
25. Все в норме
26. Не знаю
27. Все доступно, всего хватило
28. Ввести бумажную оплату услуг
29. Все хватило, Ожидание экскурсии не напрягло.
30. Всё нравится.
31. Все устраивает
32. Меня все вполне устраивает
33. Всё хорошо.
34. Хороши WiFi
35. Нет
36. нет

37. Всё хорошо
38. С комфортностью все в порядке
39. Скромно, но всего хватает
40. Может открыть кафе в русском стиле.
41. Все в отличном состоянии
42. Меня всё устраивает :)
43. Не решил
44. Все хорошо
45. Нужны гостевые дома!!!! Не хватает мест для комфортной ночёвки, а так хочется остаться на несколько дней у вас!!!!
46. Зона отдыха, улучшение
47. Интернет-ресурсы подтянуть
48. Можно сделать аудио-гид, чтобы самим смотреть и слушать через гарнитуру.
49. Все удовлетворяет
50. Туалетные комнаты
51. Установить кофе-машину в зале ожидания
52. кофе-машину в зале ожидания
53. Все понравилось
54. Хотелось бы что бы на улицах были скамеечки, где можно было присесть отдохнуть.
55. всего достаточно (особенно спасибо за питьевые фонтанчики)
56. Всё достаточно
57. улучшения не требуются
58. Предела совершенству нет, но они могут быть визитной карточкой Сибири
59. Зона ожидания экскурсии
60. Все неплохо организовано
61. Все хорошо
62. Места ожидания
63. Побольше сидячих мест ожидания
64. наличие и понятность навигации внутри организации
65. Зона ожидания
66. доступность наличие питьевой воды;
67. все в порядке
68. Для меня достаточно
69. Зонтики от солнца и дождя
70. Наличия комфортной зоны отдыха(ожидания)
71. Все хорошо
72. Никакие
73. все отлично
74. банька
75. Достаточно условий
76. Наличие комфортной зоны отдыха /ожидания

- 77. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)
- 78. Все отлично
- 79. Продажа питьевой воды.
- 80. Доступность, наличие питьевой воды;
- 81. Все хорошо
- 82. На момент моего посещения музея меня и мою семью всё устроило.
- 83. Запретить вход для выпивших и пьяных посетителей
- 84. Установка терминалов для безналичных расчетов.
- 85. Свободное посещение
- 86. Питьевая вода на территории самого музея, где домики. Буфет бы, хоть небольшой.
- 87. Вода, не была замечена
- 88. Всё ОК !!!
- 89. Нужен WiFi
- 90. все ок
- 91. Зонтики от солнца и дождя
- 92. Навигация при входе в музей.
- 93. - доступность наличие питьевой воды;
- бронирования услуги с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации
- 94. В парке воду продавать
- 95. Возможность выпить чай/кофе
- 96. Открытый доступ WI-FI на территории музея
- 97. продавать прохладительные напитки на территории музея
- 98. Все отлично

Вопрос 22. Критерий 5. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

- 1. Меня всё устраивает
- 2. Буфета нет
- 3. Кафе в русском стиле
- 4. Откройте парк!!!
- 5. Спасибо за оказанные услуги и интересную информацию! Желаем всего наилучшего
- 6. Мне все понравилось
- 7. Свободное посещение
- 8. Все хорошо!
- 9. Расширить спектр тематических экскурсий
- 10. Качеством оказания услуг довольна
- 11. Зонтиков) от дождя и солнца.)
- 12. Вполне достаточно
- 13. Всё замечательно, спасибо! 😊

14. Хорошее делаете дело.
15. использование современных информационных и мультимедийных технологий
16. Ввести безналичный расчет
17. Небольшие точки общепита (вода, соки, мороженное) на территории музея в летнее время
18. Так держать марку Шушенского музея! Процветания!
19. В летний период, продажа прохладительных напитков, зонтиков..
20. Квас холодный
21. Новых идей, так как здесь работают интересные и очень хорошие люди.
22. Всё нравится.32
23. Все устраивает
24. Обеспечить транспортное сообщение с населенным пунктом (ж/д, авиа)
25. Меня все вполне устраивает
26. Ничего.
27. WiFi в зоне ожидания экскурсии
28. Электронные гиды! Оченьгодились бы
29. На праздник вход бесплатный в музей.
30. Возможность свободного осмотра экспозиции.
31. нет
32. Добавить интерактивность и живое общение в экскурсионные программы. Разнообразить скучный и монотонный монолог экскурсовода. Сделать наглядный материал с использованием принципов интерпретации.
33. Повысить пропускную способность в праздничные дни
34. Все прекрасно.
35. Приобрести аудиогид
36. Все отлично в музее
37. Сделать какое-нибудь кафе общего пользования, а то были там и перекусить негде было.
38. Всё здорово, ребята - вы лучшие!!! Продолжайте развиваться, не останавливайтесь на достигнутом.....
39. Мне всё нравится.
40. Все в порядке
41. Большого освещения в СМИ и интернет о проходящих мероприятиях
42. все отлично, спасибо вам
43. Персонал и технологии должны идти в ногу со временем, а не оставаться со времён В.И. Ленина
44. Коллектив творческий, работоспособный, что зависит от них они делают, качество услуг очень высокое
45. Только пожелать удачи и процветания!
46. цифровое, интерактивное сопровождение
47. затрудняюсь ответить
48. Реклама в Инстаграм
49. Ничего
50. автобус
51. Предложить ничего не могу, так как все устраивает
52. Больше мастер классов

- 53. Все прекрасно
- 54. Все отлично
- 55. Разместить Правила посещения Музея.
- 56. Всё устраивает
- 57. В музее всё на высшем уровне! Всегда очень приятно там находиться. Основная причина этого - доброжелательность и отзывчивость персонала. Хотелось бы пожелать оставаться всегда на высшем уровне!
- 58. Сотрудники музея молодцы!!
- 59. В музее все очень хорошо. Улучшения могут касаться только сохранности памятника культуры, чтобы еще долгое время музей радовал гостей поселка, края..
- 60. Разнообразить количество услуг, особенно в летний период.
- 61. Расширение меню кафе. Создание уголков отдыха летом.
Чудеснейшая идея с костюмами по выходным!
Когда бываем в Шушенском, всегда заезжаем к Вам! Спасибо!
- 62. Всё ОЧЕНЬ ХОРОШО !!!
- 63. Чтобы угощали хорошим кофе
- 64. Развитие в массмедиа
- 65. Успехов!
- 66. Напитки (чай или кофе) во время ожидания экскурсионных услуг, особенно в зимнее время.
- 67. Необходим wi-fi непосредственно на территории под открытым небом
- 68. Свободное посещение музея.
- 69. Доступ к WI-FI
- 70. Больше интерактивной истории, погружения в быт.
- 71. Разнообразить обзорную экскурсию.

Недостатки

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

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

Таблица № 24. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок

Переменная	Вариант ответа	%
6.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	0,6
13.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	2.Нет	0,5
12.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	2.Нет	0,5

Из таблицы мы видим, что неудовлетворенность коррелирует с комфортностью условий предоставления услуг, доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги и осуществляют первичный контакт с посетителями и с организационными условиями предоставления услуг, что не нашло подтверждения в некоторых текстовых ответах респондентов.

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

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации (отсутствие питьевой воды, отсутствие безналичного расчета).

Рекомендации

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

- 1. Обеспечение доступности питьевой воды для посетителей.**
- 2. Организация возможности оплаты услуг безналичным расчетом.**

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
«Таймырский Дом народного творчества» (г. Дудинка)

Показатель оценки по организации: **87,53**

Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	10
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	9
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	4
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	0	0	0
18-30	4	4	8
31-45	7	32	39
46-55	1	15	17
Старше 55 лет	0	1	1
База по столбцу:	12	52	355

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

1. Комфортность условий предоставления услуг – 99,72.
2. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,66.
3. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,49.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 25. Рейтинг показателей по критериям оценки



Таблица № 26. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Какие условия комфортности нужно улучшить?», «Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 122 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. всего хватает
2. все нормально
3. Анонсы о предстоящих мероприятиях
4. хватает всего
5. Всего достаточно
6. Всё классно! Можно, разве что, на сайт добавить информацию о пяти этносах с фотокарточками. Это будет познавательно для тех, кто с Севером на "ВЫ")))
7. Всего хватает
8. Хватает
9. Без комментариев
10. Вполне хватает
11. Время проведения праздников
12. все в порядке!
13. Афиши на месяц
14. электронных стендов
15. Афиши для тех, у кого нет интернета
16. Всего достаточно!!!
17. Информации достаточно
18. Все нормально
19. Я не читаю информацию на стендах, а на сайте мне хватает необходимой информации. Афиши всегда к мероприятию есть
20. Анонс мероприятий на экране в фойе
21. Все хватает
22. Не знаю
23. не знаю

24. Всё в достаточном количестве, происходит полный охват осведомлённости.
25. Мне все хватает
26. затрудняюсь ответить
27. удовлетворительно
28. Всей информации достаточно
29. необходимо новое просторное помещение для учреждения
30. Всё хорошо и доступно изложено.
31. Всего достаточно
32. Всё хватает.
33. Все отлично
34. Всё отлично!
35. Все ок
36. Все в норме

Вопрос 7. Критерий 2. Какие условия комфортности нужно улучшить? Можно выбрать варианты из предыдущего вопроса.

1. санитарное состояние помещений
2. никаких
3. Все в норм.
4. скамья для отдыха
5. все прекрасно
6. доступность наличие питьевой воды
7. пандусы
8. доступ к wi-fi
9. кулер
10. Чистые ступеньки
11. Давно в ТДНТ не была. Идея постоянного рекламного баннера о передвижных выставках на главных воротах хороша. Её не теряйте)))
12. Все отлично
13. Все устраивает
14. Комментариев нет
15. Навигация внутри организации (путеводитель) кабинетов
16. Хотелось бы посещать их в выходные дни
17. Бронирование места
18. несмотря на минимализм помещений (все-таки бывший детский сад), коллектив старается сделать все для удобства гостей.
19. Всё устраивает
20. наличие питьевой воды

21. больше зону гардероба
22. возможность бронирования на сайте
23. наличие комфортной зоны отдыха
24. WiFi
25. Всё отлично
26. Наличие комфортной зоны отдыха
27. Необходимо установить кулер с водой
28. Нормально
29. Мне все нравится
30. Отдельную гардеробную бы сделать, но места не хватает на 1 этаже
31. Раздевалка маловата, когда много народа в фойе все не помещаются
32. Меня все устраивает
33. Меня все устраивает
34. Все хорошо
35. Меня все устраивает
36. Условия комфортны в любое время года
37. бронирование услуги на сайте нет
38. Отремонтировать главный вход в чум!
39. вода
40. Все очень хорошо
41. наличие комфортной зоны ожидания
42. комфорт зала
43. Строительство нового здания ТДНТ
44. Туалет не нравится, надо улучшить
45. Увеличить помещение
46. С каждым днём улучшаются.
47. Здание больше
48. Всё устраивает!
49. Все ок

Вопрос 22. Критерий 5. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

1. Больше выходных для Василия Завалова)))
2. ничего
3. кулер с питьевой водой
4. кулер с питьевой водой, скамья для отдыха в этностойбище
5. очень некрасиво смотрится стеклянная пристройка в виде чума - ее срочно надо ремонтировать
6. побольше помещение
7. Улыбок и хорошего настроения всем!

8. Больше рекламы для жителей НПР. Не все о вас знают.
9. Так держать! И в том же курсе! Вы молодцы!!!)))
10. Все устраивает
11. Наверное по больше важной информации детям и приезжим гостям о культуре нашего Таймыра
12. В перспективе виртуальные экскурсии
13. Все хорошо. Любим вас.
14. Побольше мастер классов для детей
15. Ничего
16. Больше рекламы о проводимых мероприятиях
17. ничего
18. Расширения площади здания
19. Wi-Fi открытый для посетителей музея
20. Успехов и удачи в деле сохранения культуры коренных этносов Таймыра!
21. Все хорошо
22. Не знаю
23. Вот старикам с больными ногами трудно подниматься по лестнице, но здание не приспособлено для подъемника, так что ничего не изменить. Остальное все хорошо
24. Выполнить ремонт помещений
25. Меня все устраивает, я не инвалид. А для этой категории перечисленных условий нет
26. Создать комфортные условия для инвалидов
27. Предложений нет
28. Затрудняюсь, для меня все нормально. Но нет условий для инвалидов, нет пандусов, нет оборудования для подъема людей с нарушением опорно-двигательного аппарата, а подниматься на второй этаж им трудно
29. Работа в тднт всегда радует всех жителей и гостей района. Хотелось бы, чтобы открытие выставок проводилось в не рабочее для большинства время, хотя бы в 17 или 18 часов. Не все желающие могут попасть на такие мероприятия. Большое спасибо, что в нашем городе есть такое замечательное учреждение!!!
30. Мне всегда нравятся мероприятия
31. Завести фирменный почтовый ящик - и открытки я был в Дудинке, Я был в Чуме и спец гашение специальным штемпелем этого дня для гостей Чума! Чтобы можно было отправить себе на Родину в свой город или друзьям
32. дальнейшего развития и процветания
33. Помещение очень маленькое для такого сильного, творческого и нужного коллектива!
34. Хороший интернет.
35. Сделать Часы работы с 10-18
36. Все ок
37. Настолько все отработал до мелочей, что нет предложений.

Недостатки

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

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

Таблица № 27. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок

Переменная	Вариант ответа	%
17.Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?	2.Нет	1,4

Нужно обратить внимание на удовлетворенность графиком работы организации, что нашло подтверждение в некоторых текстовых ответах.

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

1. Наличие неудовлетворенности графиком работы в организации.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
«Таймырский Дом народного творчества» (г. Дудинка)

Рекомендации

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

- 1. Улучшение навигации внутри организации.**
- 2. Установка кулера с питьевой водой.**
- 3. Сделать возможным бронирование билетов онлайн.**
- 4. Рассмотреть возможность расширения гардероба.**
- 5. Активнее анонсировать предстоящие мероприятия.**
- 6. Улучшение условий в санитарно-гигиенических помещениях.**

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
«Таймырский краеведческий музей» (г. Дудинка)

Показатель оценки по организации: **94,06**
Экспертные оценки:

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

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	1	2	3
18-30	10	21	31
31-45	30	67	97
46-55	4	21	25
Старше 55 лет	2	11	13
База по столбцу:	47	122	171

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

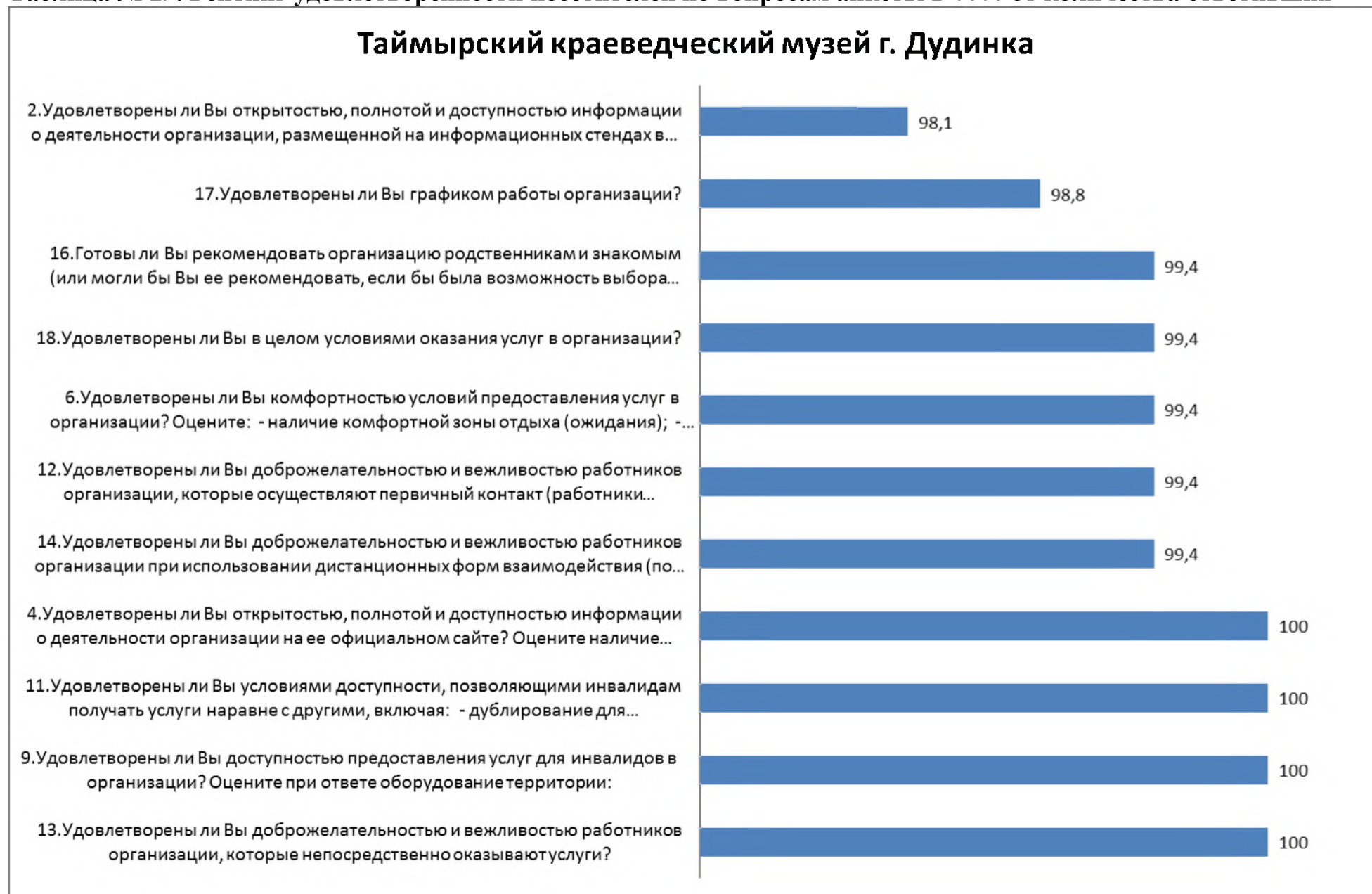
1. Комфортность условий предоставления услуг – 99,71.
2. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,65.
3. Открытость и доступность информации об организации культуры – 99,62.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 28. Рейтинг показателей по критериям оценки



Таблица № 29. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Какие условия комфортности нужно улучшить?», «Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 146 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. Достаточно всего
2. Нет
3. Всего хватает, в принципе
4. Все хватает
5. Спасибо! Все прекрасно!
6. СМИ
7. Всего хватает
8. Всего хватает
9. Не хватает исторических событий и фактов
10. Всё доступно. Проинформировано. Качество услуг на высшем уровне!!
11. Мне очень нравится в музее!! Таких музеев ,как наш, на Северах я не видела!!!побольше информации на сайте не помешало бы:
о том, чем живет Дудинка, И хотелось бы больше информации о поселках и их людях!
12. Все хватит
13. Все круто
14. Все устраивает
15. Мне всего достаточно.
16. Информация доступна и полностью соответствует моим представлениям. Оптимально!
17. все хорошо
18. Все хватает
19. Информации достаточно
20. Всего хватает
21. Все есть
22. Не хватает на сайте и социальных сетях информации о предстоящих мероприятиях
23. Всего достаточно
24. Всего достаточно

25. Аудиогuida

- 26. информации на стендах хватает
- 27. Всего хватает. Сотрудники молодцы. Музей - отличный!
- 28. Не хватает навигации
- 29. Информация в социальных сетях
- 30. Информация полная, доступная, актуальная!
- 31. Достаточно информации
- 32. Нет таких
- 33. Всего достаточно
- 34. На мой взгляд, как на сайте, так и в самом здании, коммуникация между посетителем и учреждением организована на достойном уровне, предложений по ее совершенствованию нет.
- 35. Всё устраивает
- 36. Всё имеется в достатке
- 37. Все хорошо
- 38. Действующих каналов связи достаточно.
- 39. Интерактивные
- 40. Полностью удовлетворены
- 41. Хватает всего
- 42. Как один из вариантов усовершенствования работы сайта: дополнительное онлайн «вопрос-ответ», как в последнее время все чаще встречается на многих сайтах. Было бы здорово

43. Интерактивных стендов

- 44. всего хватает
- 45. Все хорошо
- 46. 3D проекций
- 47. Хватает.
- 48. Всего хватает
- 49. Всего хватает
- 50. Информации достаточно..
- 51. Все доступно для информирования населения.
- 52. Всё хватает
- 53. Все хорошо
- 54. Всего достаточно
- 55. Не знаю
- 56. Все есть
- 57. Не хватает электронного каталога библиотеки музея

Вопрос 7. Критерий 2. Какие условия комфортности нужно улучшить? Можно выбрать варианты из предыдущего вопроса.

1. Все отлично
2. Все отлично.
3. Все шикарно
4. Все комфортно!
5. Все очень хорошо
6. Хотелось бы посещать чаще новые выставки, из других регионов нашей страны
7. Все замечательно
8. В залах побольше мест для отдыха (стулья, банкетки)
9. Зона отдыха возле музея
10. Затрудняюсь ответить. Все устраивает
11. более доступным сделать экспозиции для жителей поселков. Чтобы они увидели информацию о себе, о своих односельчанах. А еще лучше делать выездных экспозиций больше и об истории Таймыра и об истории отдельных поселков!!
12. Никакие
13. Никаких замечаний нету
14. Кафе
15. Музей обеспечивает комфортность пребывания на отлично.
16. Всё отлично! Кофе в автомате без перебоев!)
17. все хорошо
18. Все устраивает
19. Питьевая вода
20. Всё устраивает
21. Все прекрасно
22. Не хватает указателя на входе 3 этажа
23. - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
24. доступность наличие питьевой воды
25. все устраивает!
26. На мой взгляд, всего хватает
27. Навигация внутри
28. Не плохо бы организовать мини-кафе рядом с музеем для быстрого перекуса экскурсантов из Норильска
29. Нет таких
30. Вода
31. Можно добавить дополнительный источник воды в холле
32. Всё устраивает
33. Возможно улучшить гардероб, для удобства и комфорта, совсем немного места.
34. Все хорошо
35. Не знаю даже. Не возникло ситуации в которой что-нибудь не устроило или не соответствовало.

36. Туалетную бумагу

37. Кафе

38. На мой взгляд в Таймырском краеведческом музее созданы и соблюдаются на высшем уровне все условия для посетителей

39. Возможность бронирования

40. питьевой фонтанчик

41. наличие и понятность навигации внутри организации

42. Все хорошо

43. Всё удовлетворительно

44. Комфортно, уютно, вежливо, доступно...

45. Буфет

46. Все замечательно

47. Все устраивает

48. Поставить кулер с питьевой водой...

49. Надо подумать

50. Питьевая вода. Кафе. Зона отдыха.

51. Меня все устраивает

52. Вода

53. Всего достаточно

54. Открыть кафе

Вопрос 22. Критерий 5. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

1. Ничего

2. Отличный музей, хорошая атмосфера, доброжелательный персонал

3. Продолжать радовать нас, посетителей.

4. Все отлично

5. Использование мультимедийных технологий, показ новых экспонатов фильмов для сферического кинотеатра

6. Все работники краеведческого музея обходительные, вежливые грамотные специалисты выполняющие свое дело ! Спасибо за Ваш труд и множественные мероприятия, которые проводятся в музее.

7. Все хорошо

8. Построить мост через р. Дудинка в аэропорт. Как обещали при объединении КК и автономного округа

9. Всё доступно.

10. Да все прекрасно!

11. Больше проводить мероприятий с молодыми людьми, квесты и т д

12. Всё организовано, отличный персонал. Интересно рассказывают и ведут экскурсии. З/п им достойную.

13. Праздники для многодетных семей

14. Больше мероприятий детских

15. Все устраивает

16. Все хорошо

17. Все хорошо, всем спасибо!
18. Ещё больше интересных выставок и экспозиций. Всегда
19. Успеха и процветания музею и коллективу! Спасибо за труд!
20. Замечательный музей.
21. Пересмотреть ценообразование на услуги, особенно для дошкольников
22. Ничего, все и так на высшем уровне
23. Всё устраивает
24. Предложение для участников экскурсий (именно приезжих) организовать чаепитие, минимальное, для общения с ними, чтобы в разговоре узнать что можно улучшить
25. Даже не знаю. У вас прекрасные специалисты. Я доволен полностью.
26. Кафе
27. Желаю максимального финансирования для пополнения музейных коллекций
28. Шире себя рекламировать своими тематическими буклетами(бумажными) для жителей отдаленных поселков.
29. Буфет
30. Все устраивает
31. Прейскурант услуг добавить на английском языке...
32. Всего достаточно, предложений нет
33. 2 кассы
34. Все хорошо
35. Возможно бы добавила электронные информационные стойки

Недостатки

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

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

Таблица № 30. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
17.Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?	2.Нет	1,2
12.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	2.Нет	0,6

Из таблицы мы видим, что неудовлетворенность коррелирует с доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями, что не нашло подтверждения в некоторых текстовых ответах респондентов. Это может означать наличие неудовлетворенности, которая не превышает критического значения, однако указывает на возможные проблемы в будущем.

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

1. Наличие неудовлетворенности графиком работы в организации.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
«Таймырский краеведческий музей» (г. Дудинка)

Рекомендации

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

- 1. Создание колонки «вопрос-ответ» на сайте организации.**
- 2. Приобретение аудиогuida.**
- 3. Создание зоны отдыха возле музея.**
- 4. Сделать возможным бронирование билетов онлайн.**
- 5. Улучшить навигацию внутри организации.**
- 6. Обеспечить доступность питьевой воды.**

Показатель оценки по организации: **93,32**
Экспертные оценки:

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

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

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	6	95	104
18-30	27	82	110
31-45	31	130	163
46-55	16	31	48
Старше 55 лет	6	14	20
База по столбцу:	86	353	471

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

1. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,26.
2. Открытость и доступность информации об организации культуры – 99,25.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 99,04.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 31. Рейтинг показателей по критериям оценки



Таблица № 32. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших

Центр культурных инициатив г. Красноярск



В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Какие условия комфортности нужно улучшить?», «Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 347 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. Все есть
2. Всё устраивает.
3. есть все необходимые способы взаимодействия
4. Не хватает программ, чтобы раздавать зрителям
5. Прекрасные коллективы, добрый и ответственный персонал. Слаженная и ответственная техническая команда. Спасибо большое, что вы есть.
6. Все устраивает
7. Все нормально
8. Хватает
9. На данный момент хватает предоставленных возможностей.
10. Необходимо больше рекламы в сети интернет и социальных сетях о деятельности ЦКИ и проводимых мероприятиях
11. Инстаграмм
12. Всё хорошо
13. Всего достаточно
14. На сайте мало информации о предстоящих мероприятиях. И очень тяжело "визуализируется" сайт: слишком много картинок в хаотичном порядке...
15. Всего достаточно
16. интерактивных досок, по типу - приклей стикер на карту, с какого ты города или улицы или еще что-нибудь такое или оставить пожелание на стикере, было бы забавно
17. все достаточно
18. Всё отлично
19. Всего хватает
20. Всего хватает. Хочется большего в ВК
21. На главной странице размещена старая информация, текст бледный

22. Достаточно
23. Все устраивает!!!
24. Да вроде всего хватает
25. Информирования хватает в полном объёме.
26. Да вроде всё хватает
27. Все устраивает
28. Да
29. все хорошо
30. Все ок!
31. Больше информации в инстаграме
32. Достаточно
33. Хватает
34. Все отлично!
35. Мне вполне все достаточно!
36. Все хватает
37. Хватает
38. Достаточно информации
39. Не знаю
40. Всего хватает, всё очень подробно расписано
41. Больше рекламы
42. ага
43. Все хорошо
44. Ок
45. Всё есть вроде...
46. Блога в телеграме
47. Все хватает
48. Всё полностью устраивает:)
49. всего хватает
50. все ок
51. все отлично
52. Все хватает
53. все устраивает
54. Всё хватает
55. Всего достаточно.
56. всё устраивает
57. Всего хватает
58. Всего хватает
59. Всего хватает
60. Мне хватает, я довольна
61. Всего хватает

- 62. В целом информация везде предоставлена достаточно подробно и в лёгком доступе. Меня все устраивает
- 63. Да всё и так отлично
- 64. всего хватает
- 65. все устраивает
- 66. Всё устраивает и всего хватает
- 67. Достаточно
- 68. Информации достаточно
- 69. все устраивает
- 70. все устраивает
- 71. Хватает всего
- 72. Норм
- 73. Устраивает полностью все
- 74. всего достаточно, спасибо!
- 75. затрудняюсь ответить
- 76. Хватает всего
- 77. Всё информативно и доступно
- 78. Все устраивает.
- 79. затрудняюсь ответить
- 80. Всего достаточно.
- 81. Всего хватает
- 82. Всё хватает..
- 83. Подробности
- 84. Никаких
- 85. Все отлично, супер, класс
- 86. Никакие
- 87. Всего хватает
- 88. Всего хватает
- 89. Всё хорошо
- 90. Вся необходимая информация представлена в полном объеме.
- 91. расписания работы коллективов и возможности принять участие в одном из коллективов
- 92. Нас всё устраивает
- 93. Всего достаточно
- 94. электронного табло и современного администратора с функционалом администратора, а не вахтера. молодая красивая девушка - администратор цки
- 95. Информации хватает
- 96. мне достаточно
- 97. Не хватает рекламы в соцсетях или на сайте о предстоящих концертах или мероприятиях заблаговременно.
- 98. О предстоящих концертах

99. Хватает всего

- 100. Не хватает фотографий и видео с концертов
- 101. Удовлетворены работой, всё хорошо
- 102. Всего достаточно
- 103. Все хватает
- 104. Все хватает
- 105. Всего достаточно
- 106. Всего хватает
- 107. Всего хватает
- 108. Все устраивает
- 109. Рекламы
- 110. Всё хватает
- 111. Всё нормально
- 112. Всё устраивает
- 113. Полной точной афиши .
- 114. Необходима возможность оплаты через банкомат
- 115. затрудняюсь ответить
- 116. Афиши о предстоящих концертах
- 117. Всего хватает)
- 118. Больше рекламы
- 119. Более внимательных и воспитанных вахтеров
- 120. Больше анонсов в разных группах
- 121. Все хватает
- 122. Мне нравится сайт и всего хватает.
- 123. Всего хватает
- 124. Всего достаточно
- 125. Достаточно информации
- 126. Информации достаточно
- 127. Все устраивает
- 128. Все, что связано с группой «Мечта» из эстрадного ансамбля «Радуга»
- 129. Рассылки о мероприятии
- 130. Все отлично, всего хватает
- 131. Всё хватает
- 132. Все замечательно , всего хватает .
- 133. Всего достаточно
- 134. Все устраивает
- 135. все размещено в полном объеме
- 136. сайт не удобен
- 137. Ок
- 138. Соцсети

- 139. все хватает
- 140. Меня все устраивает.
- 141. Все хватает.
- 142. Всего хватает
- 143. все устраивает

Вопрос 7. Критерий 2. Какие условия комфортности нужно улучшить? Можно выбрать варианты из предыдущего вопроса.

- 1. Купить кондиционеры
- 2. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
- 3. все устраивает
- 4. Не хватает информационных телевизоров в кабинетах, для трансляции сцены.
- 5. Все хорошо
- 6. Мне все нравится
- 7. Все в порядке на данный момент
- 8. Необходимо больше информации кроме сайта о мероприятиях ЦКИ
- 9. Организовать кафе при центре!
- 10. Всё хорошо
- 11. Не хватает раздевалки в отделе ремесел
- 12. систему навигации по зданию
- 13. все хорошо
- 14. Ничего не приметил, лично меня всё устраивает
- 15. все отлично
- 16. Все устраивает
- 17. Все хорошо, доступно
- 18. Условия комфортности устраивают.
- 19. Пока ничего
- 20. Все хорошо
- 21. Все устраивает
- 22. Да
- 23. Все устраивает. ЦКИ самый комфортный ДК и красивый
- 24. все хорошо
- 25. Пункт про наличие питьевой воды смутил, не видела питьевых фонтанчиков
- 26. Все хорошо
- 27. – доступность, наличие питьевой воды;
- 28. места ожидания

- 29. комфортная зона для ожидания и отдыха
- 30. Все нормально
- 31. Все условия соблюдены!
- 32. Зону ожидания
- 33. Места ожидания
- 34. Все отлично, далее развивайтесь и улучшайтесь в ногу со временем
- 35. вентиляцию
- 36. Приобрести кондиционер
- 37. ага
- 38. Все и так хорошо
- 39. Ок
- 40. Оборудования бы добавить.
- 41. Звук в фойе не комфортный, а в зале великолепный
- 42. Условия комфортные
- 43. Всё устраивает
- 44. ввести безналичную оплату
- 45. ок
- 46. Все в норме
- 47. Улучшить навигацию внутри организации.
- 48. всё устраивает
- 49. Все устраивает
- 50. Все отлично)
- 51. Всё устраивает
- 52. Все хорошо
- 53. Все устраивает
- 54. Питьевой воды бы
- 55. Всё хорошо, ну разве что смузи-бар поставить, для особо привередливых?
- 56. все хорошо
- 57. все устраивает
- 58. Всё устраивает
- 59. Комфортность соответствует возможностям учреждения
- 60. возможность бронирования услуги
- 61. все устраивает
- 62. все устраивает
- 63. Достаточно всего
- 64. Наличие зоны ожидания
- 65. Нет
- 66. Полностью все устраивает
- 67. Затрудняюсь ответить.
- 68. не хватает вай фая

69. В норме
70. Все комфортно
71. Все хорошо.
72. места ожидания
73. Все устраивает
74. Все устраивает
75. Открыть кофейню
76. Никакие
77. Питьевая вода не всегда присутствует. Добавить безналичный расчет или перевод на счет при оплате услуг. Стоимость билетов для родителей сделать меньше!
78. Все отлично
79. все хорошо
80. Не хватает реклама
81. Все устраивает
82. наличие и понятность навигации внутри организации;
возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
работа буфета в мероприятия
83. Министерству культуры нужно улучшить финансирование ЦКИ, тогда и условия будут лучше.
84. Сделать комнату для мамы, где можно покормить, поменять подгузник, переодеть малыша.
85. Всё хорошо, удовлетворены работой
86. Все устраивает
87. Зону ожидания
88. Ни каких
89. Меня все устраивает
90. Связь
91. Третий этаж построить
92. Всё устраивает
93. Раздевалки
94. Все ок
95. Всё нормально
96. Организовать бар
97. Все хорошо
98. Всё устраивает
99. Раскрывушку, майфуну, . . .,это шутка. Вполне комфортно.
100. Не всегда чисто в туалете, нет парковочных мест
101. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)
102. побольше стаканчиков в кулере, закрытую раздевалку для переодевания детей и оставления личных вещей, с целью их сохранности

- 103. И так нормально)
- 104. Куллер с питьевой водой
- 105. Зону отдыха
- 106. Чисто, понятно, вода всегда есть. Все хорошо
- 107. И так комфортно , спасибо
- 108. Улучшить качество подачи питьевой воды
- 109. Наша семья довольна всеми условиями, которые предлагает ЦКИ
- 110. Устраивает все!
- 111. Все устраивает
- 112. Все устраивает
- 113. Зона отдыха
- 114. все устраивает
- 115. Комфортно
- 116. Все очень хорошо и комфортно
- 117. Все устраивает
- 118. Все устраивает
- 119. нет претензий
- 120. сайт
- 121. Ок
- 122. Мягкие сиденья для ожидания
- 123. зона отдыха
- 124. Самый лучший вариант улучшения - это новое, светлое, просторное, отдельное здание.
- 125. Добавить кафе
- 126. Все отлично.
- 127. Возможность бронирования услуги
- 128. все устраивает

Вопрос 22. Критерий 5. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

- 1. Бумажные полотенца в туалет
- 2. Все устраивает
- 3. Процветания)
- 4. Всё хорошо
- 5. Всё устраивает
- 6. Установка кондиционеров
- 7. экран для сцены
- 8. Повысить з.п. вашему лучшему и самому трудолюбивому сотруднику Нестеровой Марине Александровне!

9. Меня все устраивает
10. Все здорово!!!
11. Привлекать побольше детей к творчеству.
12. Пока ничего на ум не приходит.
13. Все устраивает
14. Да
15. Меня устраивает все
16. Электронное табло на здание
17. Все норм
18. Ок
19. Кулер
20. да
21. Ок
22. Диодный экран в зал и в фойе, цифровой информационный стенд с визуальной информацией
23. ок
24. все будет хорошо
25. все прекрасно
26. спасибо сотрудникам!
27. В данный момент меня все устраивает.
28. Все и так отлично!
29. Чтобы были люди, которые могут проводить экскурсию по выставкам. Ну и вообще бы смотрели за экспонатами, а то бери что хочешь и домой носи) нет дежурных там.
А ещё сиденья в зрительном зале обновить бы, не приглядные с эстетической точки зрения
30. Все хорошо, совершенно не представляю, что Вам посоветовать
31. все устраивает
32. Всё отлично
33. Учреждение в рамках своих возможностей оказывает полный объем услуг!
34. Организация "визит зоны" в фойе учреждения
35. все устраивает
36. все устраивает
37. достаточно всего
38. Полностью все устраивает
39. Развиваться дальше и идти вперед
40. Нет
41. Лучше и не придумать.
42. затрудняюсь
43. Затрудняюсь ответить
44. Все устраивает
45. Все нормально
46. чаще хотелось бы видеть коллективы на крупных городских мероприятиях

47. Не хватает реклама
48. Больше рекламы о наличии самой организации, о том какие коллективы есть и чему можно научиться, о проводимых концертах (при открытии сезона, закрытии, отчетных концертах) Чтобы на концерты приходили не только родители и родственники, но и просто жители города. Рекламу давайте не только в соц.сетях, расширьте : на радио , на телевидение, щиты рекламные по городу и т.п.
49. Все устраивает
50. поставить администраторскую стойку и чтобы администратор мог ответить на любой вопрос и записать в коллектив, принять предварительную заявку. Перевести отдел Шубского в Каменку. Светодиодный экран купить.
51. В целом всё хорошо.
52. Сделать скидку многодетным семьям на оказание услуг, уголок мама +малыш: пеленальный стол, пара стульев; нормальные двери, чтобы мог заехать инвалид колясочник: пандус есть, а в двери не заехать самостоятельно.
53. Всё хорошо
54. Улучшить зону ожидания для родителей.
Постоянное наличие бахил.
Усилить контроль за чистотой и целостность костюмов. (очень грязные).
55. Ни чего
56. Привлекать как можно людей на посещение мероприятий, концертов. Делать бесплатные пригласительные для школьников, с целью привлечения в коллективы. Снизить стоимость билетов.
57. Больше информации о концертах в вк, ок, Инстаграмме.
58. Всё устраивает
59. Организовывать благотворительный концерт (распространять пригласительные в близлежащих детских садах, школах) в начале сезона с целью привлечения новых ребятишек - мальчиков, (которых так сильно не хватает) в танцевальную студию, а то аудитория нашего ансамбля не растёт, ходят только родственники участников ансамблей. Идея пригласить на отчетный концерт хореографический колледж - просто бомба
60. Слабая информативность в сети(инет)
61. Сделать оплату услуг через банк
62. больше мест для ожидания, возможно экран в холле с показом всех видов занятости детей в разных кружках, чтобы новые родители могли определиться с выбором.
63. Сильных педагогов
64. Больше рекламы о концертах
65. Лучше относиться к ансамблю Рябинка
66. Так держать у вас всё прекрасно
67. все и так круто
68. Всего хватает
69. Центру оставаться на высоком творческом уровне! Здоровья всем деятелям культуры, директору, участникам творческого центра!!! Вдохновения!!! Достойного финансирования всех культурных, творческих программ!!! Спасибо!

70. Все устраивает

71. Буфет

- 72. Отличная организация, которая каждый раз дарит кучу незабываемых впечатлений! С удовольствием прихожу сюда
- 73. приобрести светодиодный экран на сцену
- 74. Продолжать в том же духе)
- 75. Руководство должно задуматься о качестве услуг, которые предоставляет и о правильной организации общения с родителями своих малолетних воспитанников.

Недостатки

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

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

Таблица № 33. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок

Переменная	Вариант ответа	%
12.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	2.Нет	3,2
6.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	1,9
13.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	2.Нет	1,7

Из таблицы мы видим, что неудовлетворенность коррелирует с доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги и осуществляют первичный контакт с посетителями и удовлетворенностью комфортностью условиями предоставления услуг в организации, что нашло подтверждения в некоторых текстовых ответах респондентов.

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

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации (отсутствие кондиционера, кулера, недостаточная информированность населения о мероприятиях учреждения, недостаточно комфортна зона отдыха).
2. Наличие неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, осуществляющих первичный контакт и оказание услуг в организации.

Рекомендации

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

- 1. Развитие социальных сетей.**
- 2. Установка кондиционера, кулера.**
- 3. Улучшение зоны отдыха.**
- 4. Организация возможности бронирования билетов онлайн.**
- 5. Более активно рекламировать учреждение.**

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
Ачинский драматический театр

Показатель оценки по организации: **67,64**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	9
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	3
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	4
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	0

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	4	2	6
18-30	24	31	56
31-45	9	54	63
46-55	7	38	45
Старше 55 лет	3	9	12
База по столбцу:	47	135	304

Анализ показал следующую оценку организации:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 93,27.
2. Доступность услуг для инвалидов – 42.

(См. ниже Диаграмму с профилем учреждения)

Таблица № 34. Рейтинг показателей по критериям оценки

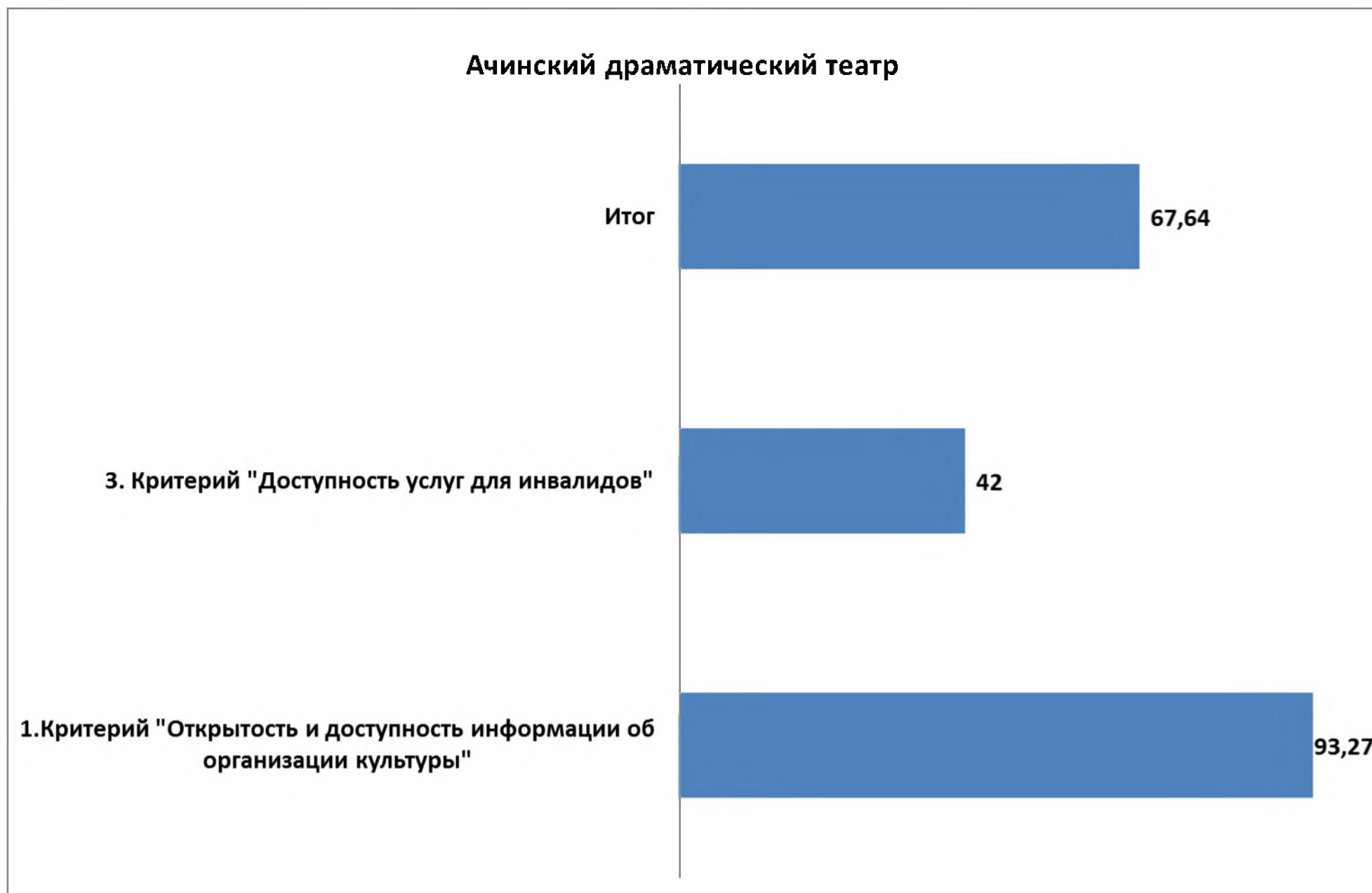
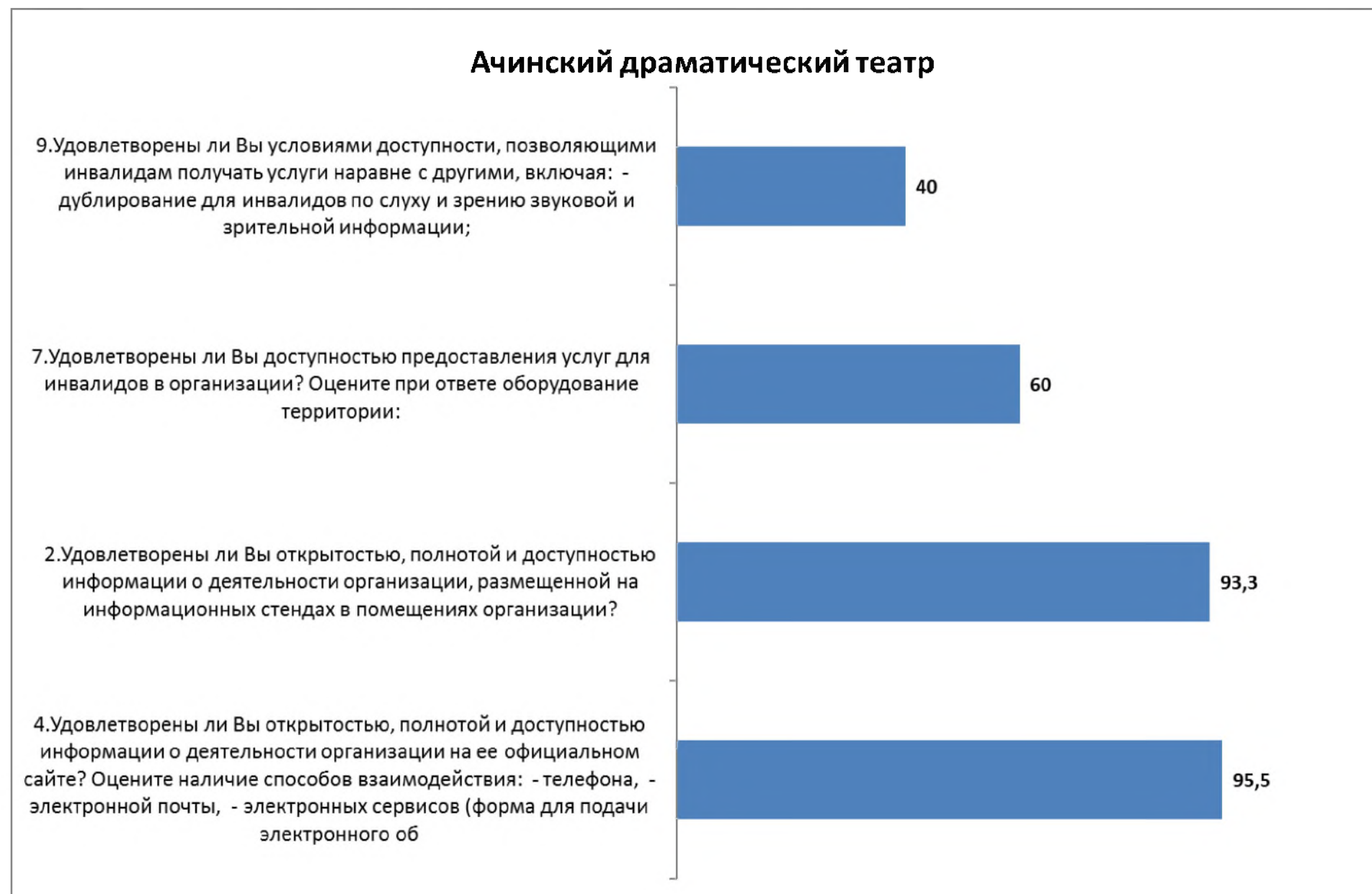


Таблица № 35. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 194 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. Может быть, можно на стенах закрепить большие фото сцен из спектаклей?...
2. Мне они вообще не нужны
3. Все устраивает.
4. Стенды - прошлый век, кто на них вообще внимание обращает
5. Вся необходимая мне информация есть
6. Всё отлично
7. Всю информацию узнаю из соц.сетей, на стенды и сайт вообще не никогда не обращаю внимания.
8. Всё отлично!
9. Всего хватает
10. Я в театр прихожу не на стенды смотреть
11. Замечаний нет
12. Все отлично
13. Определение актерских составов .Например, в данном спектакле на данный момент, чтобы увидеть любимого актера или актрису.
14. Всё устраивает
15. Всего хватает
16. Мне хватает
17. Всего хватает
18. Всего хватает)
19. Хочется пообщаться с актёрами в жизни, в неформальной обстановке.
20. всего хватает
21. Реклама в СМИ, на радио.
22. Вполне полная информация.

23. Всего хватает!
24. Хватает
25. Что нужно для работы, в данный момент, все устраивает.
26. Всего хватает
27. Опросов
28. Соц сети
29. всего хватает
30. Всё отлично! Доступно!
31. Всего достаточно
32. Всего достаточно
33. хватает
34. Мне интересно было бы увидеть кто какое звание или награды где получил.
35. Достаточно всего
36. не хватает вашей афиши на улицах города
37. достаточно
38. достаточно
39. хватает
40. все хватает
41. все есть
42. Хватает
43. Все хорошо
44. Всего хватает
45. Всего хватает
46. всего хватает!
47. Спасибо, все продумано до мелочей!
48. Всего достаточно
49. Всего хватает
50. Общения с актёрами
51. создать на сайте возможность оставлять отзывы о спектаклях (понравился\не понравился)
52. Наличие и отсутствие билетов на спектакли.
53. Все отлично
54. Всего хватает
55. Всего хватает
56. Хватает
57. Всего вполне достаточно
58. Все нормально
59. хватает
60. всего достаточно
61. Всё хорошо
62. Всё доступно и качественно

63. Всё доступно.
64. меня все устраивает
65. Все устраивает.
66. Всего достаточно
67. достаточно
68. Все есть
69. Полного перечня услуг театра в одном месте, например, информации об экскурсиях по театру
70. Все в норме
71. для инвалидов
72. всего хватает
73. Информации об оплате труда
74. красивых современных рекламных стендов на фасаде театра
75. Всего хватает
76. Всегда все хватает
77. Всего хватает.
78. Всё в порядке)
79. Мало информации на городских афишах
80. Интернет

Вопрос 12. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

1. Возможно несколько раньше иметь доступ к репертуару следующего месяца?...
2. Хотелось бы встретить юбилейный сезон в отремонтированном театре!
3. Туалеты отремонтировать, в целом всё чистенько конечно, но ремонта давно просит
4. Ждём новые кресла!
5. В целом всё нормально
6. Тактильные указатели
7. На туалеты смотреть невозможно, разберитесь уже
8. Кресла поудобнее, а так всё нормально вроде
9. Для меня все нормально.
10. С нетерпением ждём окончания ремонта!
11. Кресла смените уже, пожалуйста!
12. Живая музыка перед спектаклями
13. Обожаю ходить в театр, мне очень нравится его атмосфера, я бы ничего не меняла
14. Нормальные туалеты, буфет посовременней
15. Хотелось бы чтобы был лифт
16. Слышала кресла сменяют, скорее бы!
17. Новые кресла, а то сидеть весь спектакль невозможно
18. Парковки не хватает
19. Хотелось бы, чтобы театр был ближе к центру города

20. Туалеты вообще большое место
21. Привести в порядок кресла, туалеты, буфет облагородить
22. Указатели со шрифтом Брайля
23. Более современное оформление стендов
24. Кресла бы новые
25. Кресла хорошие в зал, чтобы было удобно наслаждаться спектаклями!
26. Очень люблю театр таким какой он есть!
27. Вентиляция, новые кресла
28. Подъемное устройство для возможности независимо от посторонней помощи подниматься в зрительный зал
29. Сменить кресла
30. Продажа натурального кофе, смена оформления буфета, нормальные кресла в зал
31. Новые кресла, новые туалеты
32. Не хватает парковки.
Стоило бы заменить кресла, сидеть неудобно.
33. Было бы удобно, если бы в театре присутствовали тактильные таблички
34. Хотелось бы, чтобы в нашем театре стало уютнее, появились новые кресла, изменилось оформление буфета, туалеты наконец-то стали приличными!
Слышала, что в театре будет ремонт, с нетерпением жду изменений!
35. Кресла новые для зрителей!
36. Сменить кресла в зале
37. Приглашать режиссеров из других театров для обмена опытом. Исключить из спектаклей пение.
38. Новые кресла, парковка рядом с театром, обновить туалеты
39. Я бы изменила интерьер в буфете, чтобы он стал более театральным
40. Очень нужна парковка
41. Заменить кресла и туалеты
42. Новые кресла, а то старые совсем неудобные...
43. Новые кресла!
44. Конечно сотрудники театра помогают подниматься в зрительный зал, но хотелось бы иметь возможность делать это без посторонней помощи
45. Было бы удобнее если бы зрительный зал располагался на первом этаже
46. Было бы неплохо привести в порядок туалеты. Новые кресла для зрителей.
47. Очень не хватает удобной парковки
48. Удобную парковку
49. сделать приличные туалеты
50. Кресла поудобнее
51. Очень ждём появления новых кресел!
52. Меня всё устраивает. Очень люблю наш театр!
53. Приличные кресла в зал
54. Ремонт дамской комнаты, обновление дизайна буфета

55. Сделать нормальную парковку рядом с театром

56. Сделать нормальные туалеты

57. С нетерпением ждем когда в театре появятся новые кресла!

58. Ремонт пола и замена кресел

59. Ремонт. Замена кресел в большом зале

60. Онлайн билеты

61. Сменить ворчливого администратора

62. У вас все отлично с оказанием услуг, все добры и приветливы

63. Всё ок'

64. Затрудняюсь ответить

65. Все нравится, люблю Ачинскую драму)

66. Улучшить условия, замена сидений (кресла) в малом зале, ремонт фойе

67. Обновить репертуар спектаклем для подростков

68. Наглядная агитация, в ближнем сквере.

69. Все устраивает.

70. Ремонт, слава богу начался, ждём новый, красивый, удобный зал и фойе театра.

71. Не знаю.

72. Распространять билеты не только на больших предприятиях, но и небольшие не обходить стороной

73. все устраивает

74. еще больше информации о театре

75. Мне всё нравится!

76. Хотелось бы не только детский репертуар в выходные дни

77. расширить репертуар, побольше премьер!

78. Ничего

79. Сделать авторассылку

80. Все хорошо

81. Все на высшем уровне

82. Ничего

83. Ничего

84. Удовлетворяет все

85. Доступ для маломобильных инвалидов.

86. Афишу в центре города

87. Более удобную афишу с репертуаром (не на все спектакли нашла информацию)

88. Расширить репертуар

89. Ничего

90. Ничего, все и так отлично

91. Сделать реставрацию здания и сменить кресла в зрительном зале

92. ничего

93. Все прекрасно

94. Создать условия для зрителей в зрительном зале, состояние сидений это тема ачинских анекдотов
95. предложений нет
96. Всё отлично
97. Обустроить места для инвалидов , и сделать капитальный, реставрационный, качественный ремонт!
98. пока меня все устраивает. вы большие молодцы!
99. Необходим кап.ремонт здания. Что у вас и будет проводиться.
100. К сожалению, театр посещаю не так часто как хотелось бы, поэтому не могу объективно судить об качестве оказания услуг.
101. Все устраивает
102. Больше постановок комедий
103. Ремонт в дамской комнате!
104. Все замечательно
105. Нет предложений
106. Телерекламы,
107. удобный комфортный зрительный зал с удобными креслами и эстетичное фойе с красивой мебелью, подстать старинному зданию. Удобный и современный буфет. Вентиляция и отопление зрительного зала(зимой холодно, летом душно)
108. Увеличение финансирования
109. Предложений нет,
110. Продолжать радовать зрителей замечательными спектаклями!
111. Нет
112. Я и добрая половина нашего города слёзно вас умоляет: поменяйте, пожалуйста кресла, где проходят спектакли!
113. Все замечательно
114. Творческих успехов и благодарных зрителей!

Недостатки

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

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

Таблица № 36. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
9.Удовлетворены ли Вы условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1. Нет	60,0
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории:	2.Нет	40,0
2.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	4,7
4.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - 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)	2.Нет	3,8

Нужно обратить внимание на параметры доступности предоставления услуг для инвалидов, что нашло подтверждение в некоторых текстовых ответах.

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

1. Недостаточно доступна информация, размещенная на официальном сайте учреждения.
2. Недостаточная полнота информации, размещенной на информационных стендах.
3. Недостаточно комфортное оборудование территории для инвалидов.
4. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
Ачинский драматический театр

Рекомендации

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

- 1. Сделать возможным оставлять отзывы о спектаклях на сайте организации.**
- 2. Размещать афиши на улицах города.**
- 3. Сделать капитальный ремонт. Поменять кресла в зрительном зале.**
- 4. Улучшить условия в санитарно-гигиенических помещениях.**
- 5. Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов.**

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
Канский драматический театр г. Канск

Показатель оценки по организации: **96,14**

Экспертные оценки:

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

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	4	9	13
18-30	19	20	39
31-45	16	48	64
46-55	15	24	39
Старше 55 лет	12	41	54
База по столбцу:	66	142	272

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 97,28.
2. Доступность услуг для инвалидов – 95.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 37. Рейтинг показателей по критериям оценки

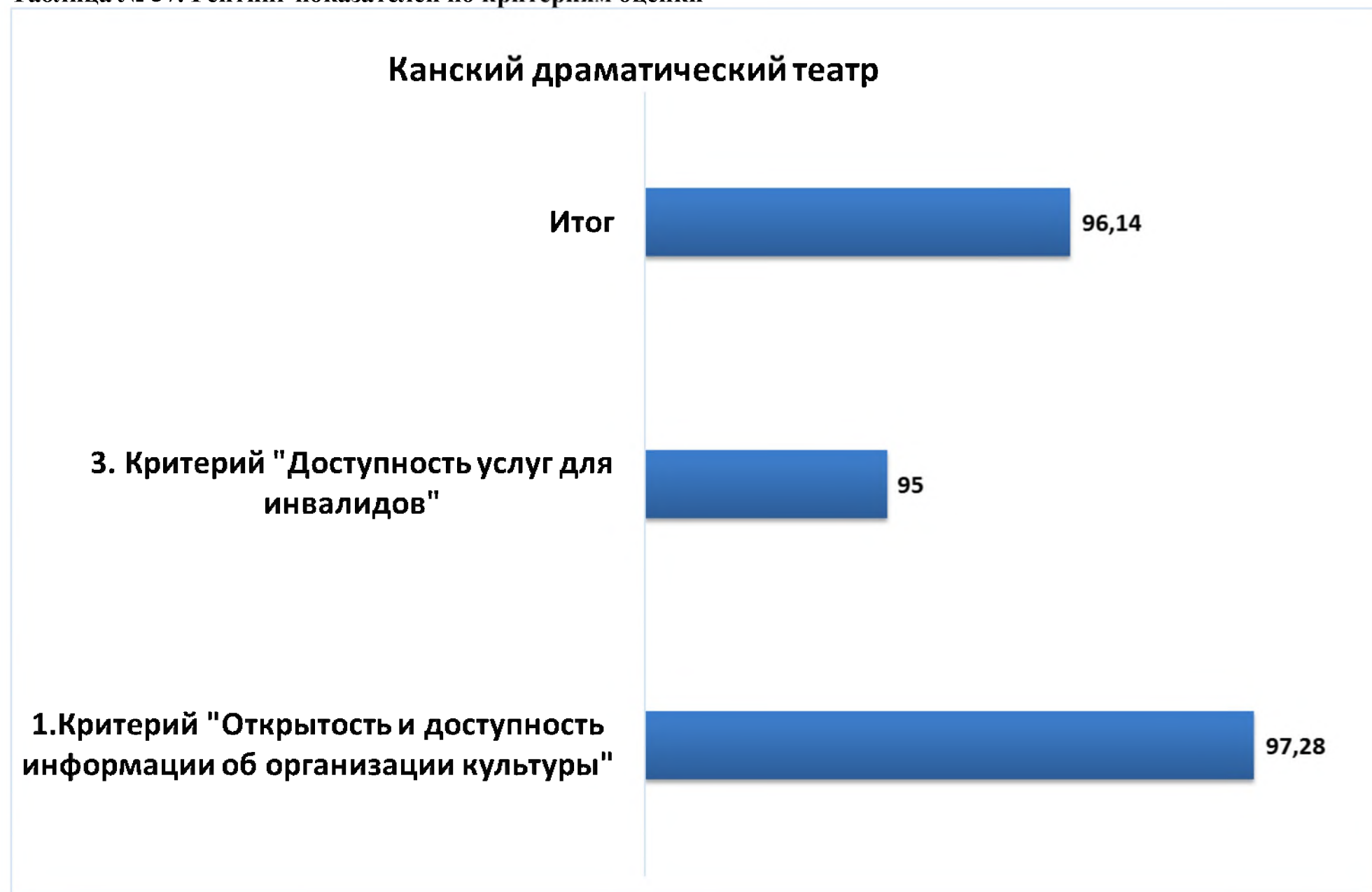
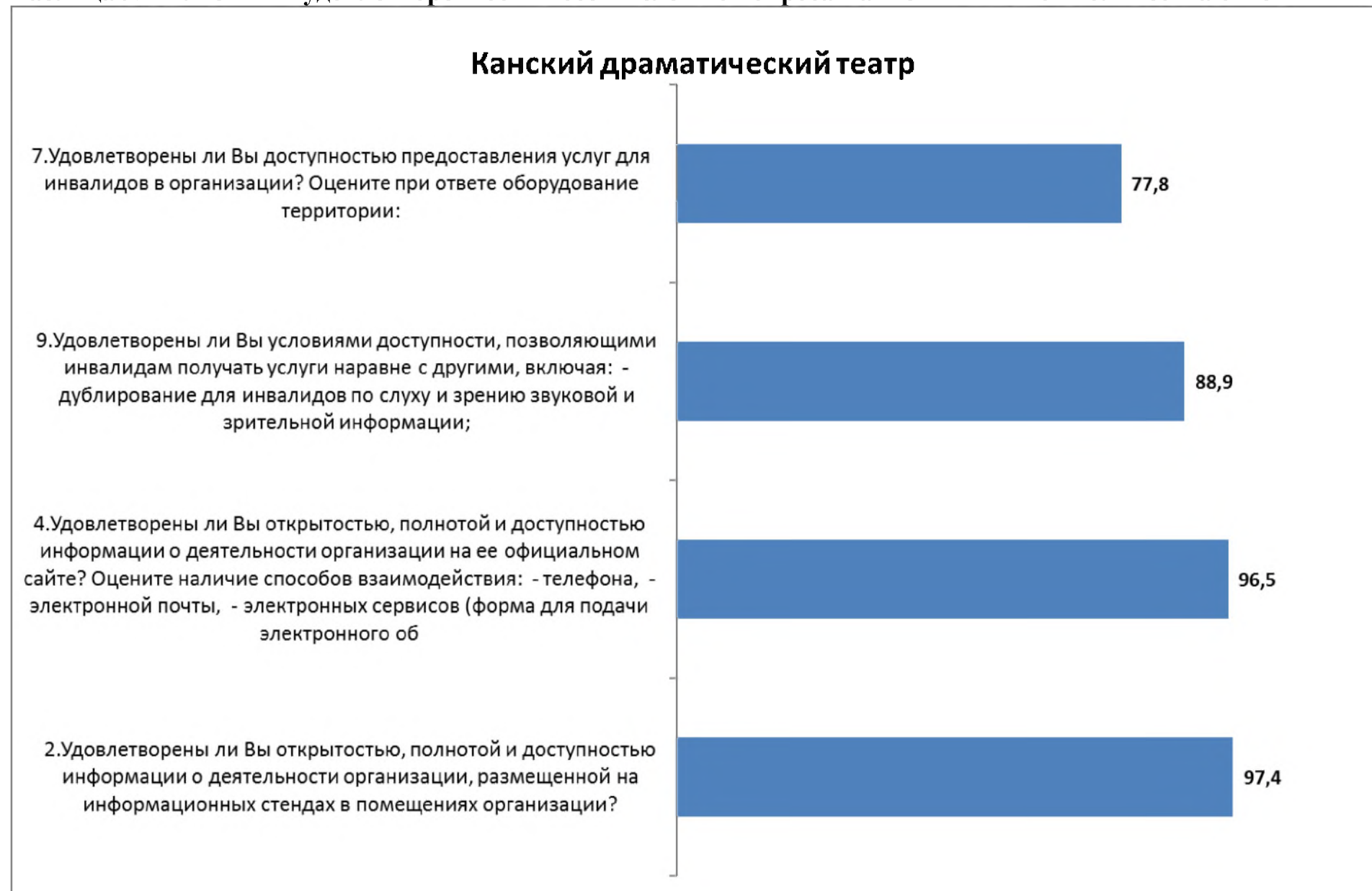


Таблица № 38. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Какие условия комфортности нужно улучшить?», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 193 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. Всего хватает
2. Хватает
3. Всего хватает
4. Нормально
5. Все отлично
6. Всего достаточно
7. Все хорошо
8. Хватает всего
9. Все нормально
10. Хватает всего
11. Из электронных сервисов нет формы для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздела "Часто задаваемые вопросы"; Обратиться можно только написав по электронной почте, указанной в разделе Контакты.
12. Хватает
13. Всего хватает
14. Хватает
15. Хватает
16. Хватает
17. Информации достаточно
18. Да
19. Всего хватает
20. Хватает
21. Да хватает
22. Отлично все
23. Кафе

24. Вроде всего хватает
25. Все есть
26. Отлично все
27. Хватает всего
28. Все доступно
29. все устраивает
30. ВСЕ ОТЛИЧНО
31. Все доступно.
32. В программах нет краткого описания спектакля
33. Всего хватает
34. Все хватает
35. Все отлично
36. Не знаю
37. Не хватает хорошего репертуара
38. Всё устраивает.
39. Всё удовлетворяет
40. Всё хорошо
41. Всё нормально
42. Все хорошо!!!
43. Все хватает хочу в репертуаре больше классики
44. Всего хватает
45. Кому это интересно - информативно полностью
46. Реклама
47. Хватает всего
48. Есть все
49. Достаточно
50. Все есть
51. Хватает всего
52. Хватает
53. Всего достаточно.
54. Всё хватает
55. Да вроде все есть
56. Всё устраивает
57. Хватает всего
58. Хватает всего
59. Достаточно всего
60. Всего достаточно
61. Я считаю рекламы достаточно и информации тоже
62. Всего хватает
63. Всего хватает

- 64. Оценки зрителей качества спектакля.
- 65. Все отлично!
- 66. Все есть.
- 67. Сайт
- 68. Бегущей строки
- 69. Яркости
- 70. Все замечательно
- 71. Меня все устраивает
- 72. Не хватает акций по приобретению билетов в определенные дни, розыгрыша билетов в дни праздников
- 73. Никаких
- 74. хватает
- 75. Достаточно
- 76. Всего достаточно
- 77. Всё отлично!
- 78. всего хватает
- 79. Всего достаточно
- 80. достаточно
- 81. Всего хватает
- 82. Все хватает
- 83. вся информация представлена в полном объёме
- 84. Все отлично!!!!
- 85. Всего достаточно
- 86. Меня все устраивает
- 87. Всего вполне хватает и способов информирования и самой информации!
- 88. Всё хорошо освещается
- 89. Мне достаточно
- 90. Все хорошо
- 91. Все, что есть, вполне достаточно
- 92. Информации хватает
- 93. Информации достаточно
- 94. Всё хорошо
- 95. Всё хорошо
- 96. Считаю, что информация есть в полной мере
- 97. Меня всё устраивает
- 98. Всего хватает
- 99. Все понятно и доступно
- 100. Всего хватает
- 101. Никаких, все хорошо
- 102. Всего достаточно
- 103. все хватает

Вопрос 12. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

1. Все нормально
2. Устраивает все
3. Нормально все
4. Ничего
5. Нормально все
6. Все устраивает
7. Буфет
8. Устраивает все
9. Все устраивает
10. Активнее использовать взаимодействие со зрителями через сайт. Сделать рубрику "Часто задаваемые вопросы". Внедрять современные технологии. В частности мультимедиа форматы (размещать на сайте аудио-подкасты с рассказами о событиях, новых постановках, гостях театра и т.п., видео-ролики и др.)
11. Еще одного гардеробщика
12. Очень долго ждем одежду. Нужна еще одна гардеробщица
13. Чтобы гардероб работал после спектакля интенсивнее (одна гардеробщица)
14. Не хватает еще одной гардеробщицы
15. Хотелось бы видеть в репертуаре не только молодых но и возрастных артистов
16. Хватает
17. Всего хватает
18. Всего хватает
19. Нет ничего
20. Ничего
21. Комедий побольше
22. Все окей
23. Ничего
24. Все устраивает
25. электронный терминал с видами услуг
26. УСТАНОВКА ПАНДУСОВ
27. Установка пандусов для инвалидов.
28. Хороший буфет и больше спектаклей в репертуаре
29. Все хорошо
30. Пока ничего
31. Все устраивает.
32. Мне всё нравится!!!
33. Всего достаточно
34. Ничего
35. Все есть

36. Все в театре есть
37. Хватает всего
38. Вся информация присутствует
39. Всего достаточно
40. Освежить зал.
41. Не чего
42. Все устраивает
43. Всё хорошо
44. Нет предложений
45. Все нормально
46. Всего достаточно
47. Комедий побольше
48. Чаше обновлять репертуар
49. Буфет
50. Всё хорошо.
51. Все устраивает!
52. Больше спектаклей.
53. Нечего
54. Мне нечего предложить
55. Недостатков не заметил
56. Процветания
57. С оказанием услуг у вас все в порядке
58. Ничего
59. Произвести капитальный ремонт здания внутри и снаружи
60. Достаточно
61. Новые кресла надо поставить
62. Очень люблю Канский театр, он настоящий, в нем особая атмосфера. Замечательная труппа, талантливая молодежь, очень много премьер в каждом сезоне. Причем я живу не в Канске, а каждый сезон приезжаем за 60 км на спектакли. Желая благодарных зрителей, аншлагов, удовольствия от работы.
63. Из-за маленького роста дети до 7 лет плохо видят происходящее на сцене. Мама вынуждены брать их на руки. Возможно, стоит предусмотреть скидку для таких детей? Пусть на выбор посетителя билет для мамы и ребенка без отдельного места для ребенка до 7 лет стоит 150% от цены одного обычного билета.
64. всё устраивает.
65. Замена кресел зрительного зала
66. Очень неудобные кресла в зрительном зале. Если передо мной сидит кто-нибудь, голова мешает смотреть спектакль. Да и сами кресла неудобные, тяжеловато в них сидеть.
67. всё отлично
68. Мне все нравится.
69. Предусмотреть скидки на билеты для пенсионеров и ветеранов

- 70. Всё устраивает.
- 71. так как я не местная (Иланский) для меня лучше, когда спектакль начинается 18.00 чтобы по его окончанию успеть на междугородний автобус
- 72. Создать виртуальную площадку, на которой можно было задать вопросы артистам, похвалить их и т.п.
- 73. Все устраивает
- 74. Оставить все как есть. Улучшать ничего не нужно
- 75. Все услуги оказываются на высшем уровне, я думаю улучшения не требуют.
- 76. разнообразить рекламу
- 77. Меня всё устраивает
- 78. Меня все устраивает
- 79. Все, что вы предлагаете, на высоком уровне)))
- 80. Показывать больше новых комедий!!!
- 81. Небольшой музей в зрительском фойе(фотографии спектаклей, некий реквизит, макеты, элементы костюмов и т. д) , как во многих театрах в стеклянных стеллажах. Было бы неплохо!
- 82. Во время премьер можно в фойе организовать продажу цветов
- 83. Меня всё устраивает
- 84. Все устраивает
- 85. Приобрести новые кресла в зрительный зал
- 86. Зрителей вам побольше, актеры и режиссёры и так прекрасные=)
- 87. Ничего, меня и так всё устраивает.
- 88. Отремонтировать потолок
- 89. Увеличить (разнообразить) репертуар спектаклей, несмотря на то, что подготовка к спектаклю занимает много времени. Очень интересно посещать Ваш театр. Замечательные постановки и актерский состав.
- 90. Все устраивает

Недостатки

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

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

Таблица № 39. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
9.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории:	2.Нет	16,7

Нужно обратить внимание на параметры доступности предоставления услуг для инвалидов, что нашло подтверждение в некоторых текстовых ответах.

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

1. Недостаточно комфортное оборудование территории для инвалидов.

Рекомендации

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

- 1. На сайте организации создать форму подачи для электронного обращения, разместить рубрику «Часто задаваемые вопросы».**
- 2. Сделать более доступным учреждение для инвалидов, установить пандусы.**
- 3. Улучшить работу гардероба.**

Краевое государственное автономное учреждение культуры
«Красноярская краевая филармония»

Показатель оценки по организации: **68,46**

Экспертные оценки:

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

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	1	1	2
18-30	14	50	64
31-45	15	99	116
46-55	9	52	61
Старше 55 лет	6	44	51
База по столбцу:	45	246	655

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 82,74.
2. Доступность услуг для инвалидов – 54,17.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 40. Рейтинг показателей по критериям оценки

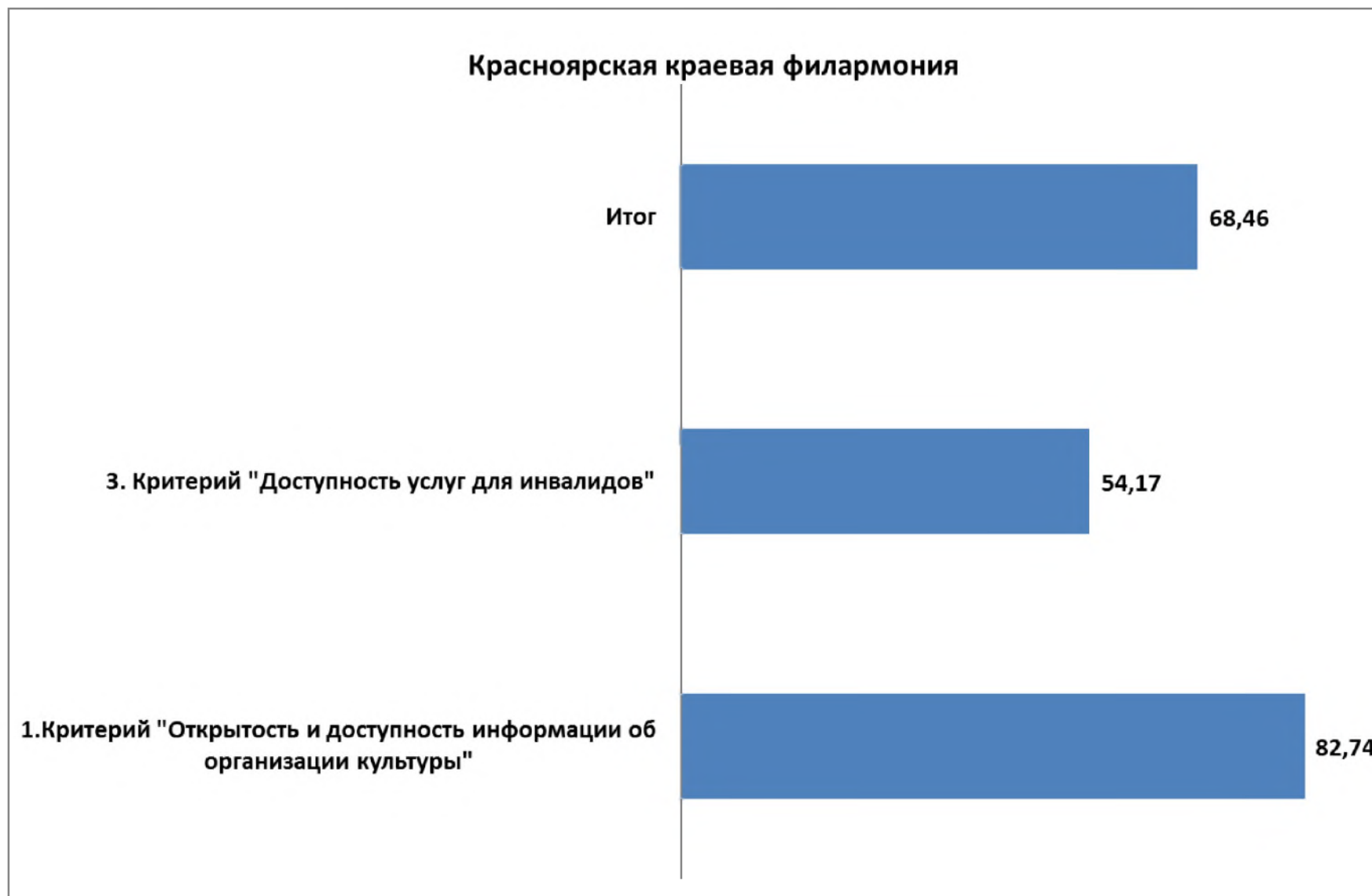


Таблица № 41. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 250 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. Всего достаточно. У вас очень хороший, подробный и доступный сайт!
2. Истории, исторических фактов
3. Сайт очень информативен.
4. Всего достаточно
5. Достаточно всего
6. Фейсбук, группа, где бы можно было быстро получить ответ
7. Достаточно
8. К сожалению, на сайте филармонии нет фотографий административного персонала
9. всего хватает
10. раздатка
11. электронное табло
12. всего хватает
13. для слепых граждан нет звуковых стендов
14. все гуд
15. рассылка
16. всего хватает
17. Какие-то стенды помню только в помещении касс. Обычная реклама ближайших событий
18. мобильного приложения
19. все нормально
20. Всё очень неплохо на сайте.
Но, к сожалению, в разделе Администрация нет фото этих людей,
Нужно обязательно разместить фотографии и краткую информацию .
21. смс рассылка
22. интерактивной панели

23. хватает
24. Очень информативный сайт. Вопросов нет.
25. не все могут пользоваться гаджетами - поставьте простой ящик для обращений.
26. Хватает всего
27. хватает всего
28. достаточный объем
29. Больше стендов в городе.
30. Все ок
31. Приложения на телефон.
32. Сайта с информацией вполне достаточно.
33. Все ок
34. всего хватает
35. Не хватает опроса пожеланий, какие коллективы, и каких музыкантов хотели видеть и слышать слушатели.
36. Все информативно в полном объеме
37. Хватает
38. Актуальной информации и работающих телефонов, или людей которые поднимали бы трубки
39. Необходим чат с возможностью задать быстрый вопрос и получить быстрый ответ.
40. Всего хватает
41. Достаточно
42. Информации о возможных льготах и скидках
43. Сайт хороший, хотелось чтобы больше зрителей его посещали. А для этого надо поработать администрации театра. Надо взять пример с других предприятий (Краском, алюминиевый завод КрасТЭЖ), которые организуют экскурсии на свои предприятия. Я сама несколько раз была в закулисье с экскурсиями, которые устраивала Р. Братчун. Организуйте посещение филармонии для молодых. Ведь у вас так интересно. Прививайте культуру посещения филармонии, ведь вы такие классные.
44. У меня нет претензий к сайту. В помещениях филармонии, на стендах достаточно информации.
45. Уличных баннеров с афишей на месяц.
46. Все хватает.
47. всего достаает
48. смс рассылка
49. более развернутой информации о концертах и исполнителях
50. Все отлично
51. Не обо всех событиях есть информация на стендах
52. Достаточно
53. хватает всего
54. Всего хватает
55. Все замечательно!
56. устраивает то, что есть
57. полнота информации о мероприятиях
не все концерты опубликованы на сайте

58. Электронах планов помещения, где интерактивно можно посмотреть куда пройти.
59. На сайте очень плохо подана самая важная информация - афиша. Крайне сложно что-то найти!
60. Все отлично!
61. я думаю, что достаточно..
62. все хорошо
63. Активности организации в Социальных сетях
64. Не хватает сми: телевидение, радио, печать.
65. брошюрок с расписанием абонементов мало
66. Стендов с реквизитами в кассе
67. Всего хватает
68. Хватает. Спасибо
69. раньше очень удобная афиша была на сайте, можно было выбрать тот зал который лично меня интересует, например, органный зал и смотреть только его афишу, а теперь надо всю афишу по всем залам пролистывать.
70. Всего хватает
71. чатботы
72. все ок
73. всего хватает
74. чатбот
75. Информация о формате мероприятия
76. Спасибо! Всего достаточно.
77. Меня пока всё устраивает. Информацию дополнительно получаю на эл. почту. Билеты приобретаем на сайте филармонии или на Кассы ру
78. На сайте - онлайн-консультанта. В помещении - большей отзывчивости сотрудников.
79. нет таких
80. Затрудняюсь ответить
81. Затрудняюсь ответить. Но, хотела бы отметить, что когда приезжал Грузинский патриарший хор, почему-то билетов на сайте филармонии не смогли найти, а нашли на сайте посредника и по итогу зал ещё оказался полупустым!
82. Достаточно способов взаимодействия и ими очень удобно пользоваться.
83. мне хватает всего
84. В прошлом сезоне изменили афишу - стало очень неудобно пользоваться. Постоянно надо нажимать "Загрузить еще" и ждать. Лично мне не картинки нужны в афише - тем более, что в большинстве это фото БКЗ. Я слежу за всеми анонсами концертов и мне гораздо удобнее был прошлый вариант афиши - только перечень мероприятий. Часто просто нет времени просмотреть афишу- вы теряете потенциальных зрителей!!!
Хорошо, что появилась возможность написать свои замечания - надо нам, зрителям, дать возможность обратной связи.
85. Все очень доступно. Качественно и хорошо. Всего хватает. Спасибо
86. вроде хватает
87. Благодарю,хватает

- 88. всего хватает
- 89. Все хорошо
- 90. Вся информация очень доступна! В кассе всегда есть очень приветливый отзывчивый кассир, который готов ответить на любой вопрос и рассказать о каждом мероприятии!!!
- 91. Всё устраивает
- 92. Информации достаточно
- 93. В Программе лояльности на сайте упоминается "Карта постоянного слушателя", но нигде не нашла информацию о правилах и способе получения данной карты. Уточните, пожалуйста, этот пункт на сайте. Нужна или активная ссылка для перехода на правила или всплывающее окно с пояснениями.
- 94. Всё вполне устраивает.
- 95. Покупая электронный билет, его обязательно надо распечатывать. Это не очень удобно и уже не современно.
- 96. Аудиореклама в супермаркетах сети «Командор»
- 97. Все нормально
- 98. В плане информирования предлагаемых данных достаточно.
- 99. Всё хорошо.
- 100. за 2 года ни разу не удалось дозвониться в кассу по указанному на сайте телефону
- 101. На данный момент мне кажется, что всего хватает
- 102. всем довольна
- 103. Не об информировании, а, скорее, о необходимости печатать самим или в кассе электронный билет перед началом концерта, с которой недавно столкнулись. Ведь смысл электронного билета, на мой взгляд, в том, чтобы иметь возможность НЕ печатать ничего (сохранение лесов, уменьшение отходов).
- 104. все хорошо!
- 105. Достаточно информации
- 106. Всего достаточно
- 107. Не всегда представлена наглядная информация о предстоящих мероприятиях в помещениях
- 108. всего достаточно
- 109. хватает всего
- 110. всё отлично
- 111. Для меня информации достаточно
- 112. всего хватает
- 113. они есть, но обращения обычно игнорируются
- 114. Мобильное приложение
- 115. На сайте непонятно, как можно обратиться к руководству филармонии в случае необходимости.
- 116. Все хорошо!
- 117. ужас/, а не сайт. Найти ничего нельзя
- 118. Вопрос-ответ на сайте
- 119. всего достаточно

120. Бывает негде купить или попить воды, буфет (на концерте, например, в одно отделение) работает только перед концертом и т.д. и т.п. Возможно ли поставить кулер или автомат с бутылочками воды?
121. интерактивных панелей с возможностью посмотреть какие события происходят, видео, анонсы, отзывы.
122. Информация о мероприятиях, организованных на базе учреждения другими организациями или физическими лицами
123. Информации об абонементах
124. информация на сайте полная
125. Хотелось бы иметь возможность написать отзывы о коллективах и мероприятиях на официальном сайте филармонии

Вопрос 12. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

1. Больше пиара в соц.сетях, рассылка ин -фо в группах Viber, WatsApp
2. Помыть туалеты от дикого запаха и отремонтировать держатели для сумок в кабинках
3. Предоставлять больше информации о программе концертов
4. Условия вполне устраивают
5. Чаще размещать информацию в соцсетях, на сайте.
6. все плохо
7. - бесплатные билеты
- разные концерты
- современные танцы
8. все отлично
9. дешевле билеты, Стас Михайлов концерт
10. ничего
11. все отлично
12. бесплатные билеты инвалидам
13. удачи вам
14. Было бы круто получать рассылку о событиях, интересных для меня, адресную. Я не люблю попмузыку, а о хороших концертах узнаю, когда они прошли или когда уже нет билетов.
15. повысить исполнительское мастерство симфонического оркестра
16. все нормально
17. Хотя такого вопроса не было в анкете, но хотелось бы, чтобы в туалетных комнатах, особенно БКЗ, было чище и свежее, не везде работают шпингалеты в кабинках.
18. привести мировую звезду типа Бейонсе
19. скидки пенсионерам дайте
20. да вроде все есть
21. мобильное приложение
22. В БКЗ не выдают бинокли. А это было бы уместно с учетом большого размера зала, включая балкон. Зачастую в БКЗ идут антрепризные спектакли. Бинокль на последних рядах зала или балкона - это плюс!

23. в фойе на входе вывешивайте программу сегодняшнего мероприятия/концерта крупным плакатом или стендом, или экраном проектора, в фойе второго этажа можно раскрыть более подробно тему текущего мероприятия с фото, было бы интересно.
24. разнообразить репертуар
25. Мало описаний в детских афишах
26. Верните нормальную, большую парковку
27. Ничего
28. туалет чтоб был более доступным, а то каждый раз надо искать человека с ключами, который откроет туалет
29. Оповещение в СМИ (реклама) , напомним, заинтересует, вдохновит .
30. Скидки на билеты инвалидам 2 группы.
31. Уголки творчества
32. Возможность купить детский абонент! Никогда нет билетов на мероприятия для малышей! Приведите а порядок туалет!
33. Больше классики, поменьше шоу
34. А можно усовершенствовать продажу билетов, без регистраций и 10 переходов со страницы на страницу? В современном обществе без электронной коммерции сложно конкурировать...
35. Необходима актуальная афиша с учётом ранее анонсированных в сети фейсбук и на концертах концертных мероприятий. Был анонс фестиваля симфонических оркестров Сибири, а в афише его нет. Был анонс Олега Аккуратова, концерта в афише нет.
36. Ночные мероприятия
37. Парковка для инвалидов размещена очень далеко от входа в большой и малый зал филармонии. Нет возможности высадить инвалида ближе к входу.
38. Затрудняюсь ответить
39. Рекламируйте себя больше. Устраивайте экскурсии по филармонии. Вам есть что показать. Приглашайте бесплатно на репетиции коллективов (как это делает Курензис) студентов, школьников, пенсионеров. Удачи и дальнейших успехов вам!
40. сделайте подешевле билеты
41. привезите элджея
42. меньше цена билетов
43. Более емкие, грамотные, выполненные со вкусом афиши, профессиональная реклама на телевидении и в интернете
44. все ок
45. Оценить спектакль после выступления, своеобразный рейтинг и не накрученной рейтинг, а например ввод по номеру билета...
46. всё устраивает
47. Наличие парковки!
48. Ввести систему скидок при покупке билетов (не более двух) слушателям пенсионного возраста
49. Поприветливее персонал
50. больше абонементов
отремонтировать органнй зал (в холодный период - холодно и кресла жесткие)
51. Электронная рассылка репертуара на месяц, желательно по рубрикам
52. Хотелось бы больше программ для детей возраста от 0-3. Больше знаковых имён в афише.

53. Сайт модернизировать. Билеты покупаю только на Краскассах и Красбилете! У вас это сделать нереально!

54. Все отлично!

55. доступность билетов

56. Пересмотреть дизайн фирменного стиля Ансамбля танца Сибири им. М.С. Годенко предыдущий был в разы лучше.

57. Уменьшить стоимость билетов

58. Творческих открытий

59. Ориентацию (подлинную, а не мнимую) на потребителя, а не на заказчика. Как сделать доступными хорошие концерты для бюджетников. Рядовые педагоги, люди из сферы искусства, культуры, науки (а таковых большинство) хотят общаться с Прекрасным почаще, но не имеют материальной возможности. На сайте билеты, что подешевле, сразу отсутствуют; у распространителей их тоже сразу "нет". Но за 2 тысячи простой бюджетник не пойдет. Вот и получается, что мы, имея огромную потребность в гуманитарной пище, сидим дома, а горожане-бизнесмены, которым без разницы филармония или ресторан, потребляют Ваш продукт.

60. Нет

61. Все прекрасно

62. Только лишь улучшение воздуха в туалетах с помощью увеличения количества освежителей, может быть автоматизированных. Ибо то, что есть, не справляется

63. Все и так замечательно.

64. Устраивать акции и информировать о них по телефону.

65. Все отлично, спасибо!

66. бесплатные билеты

67. обратный звонок

68. Опаздывать в театр, на концерт неприлично (только в ложу можно входить после того, как в зале погасили свет). Пожелание: чтобы служащие театра, концертного зала не пускали в зал до антракта опоздавших.

69. Всё и так замечательно. Спасибо!

70. Меня всё устраивает

71. Развитие эмпатии у работников :)

72. больше точек продаж и акций для приобретения билетов

73. Затрудняюсь ответить

74. ничего

75. больше билетов со скидкой для инвалидов

76. Я уже написала ранее - возможность обратной связи с филармонией.

И еще - было бы хорошо на сайте информировать зрителей о перекрытиях возле филармонии, особенно концертов для детей. Мы ходим на концерты детского абонемента и с ребенком идти зимой по холоду очень тяжело.

Очень сильно повысились цены на абонементы - 48 руб на один билет, т.е.30%!!! Если будете повышать цены на билеты такими темпами - мы не сможем ходить даже на детские абонементы. Может быть, скидки на билеты сделать зависимыми от количества посещаемых концертов?

И никуда не годится скорость покупки билетов на концерты в рамках абонементов - это невозможно дожидаться, когда распечатаются 2 билета на 9 месяцев сезона!!! А мы покупали билеты на два абонемента и это было очень долго!!!

77. Информировать постоянных слушателей о тех или иных концертах. По электронной почте, или по телефону. Все данные постоянных слушателей есть в кассах филармонии. Хотелось бы заранее узнавать о предстоящих важных концертах. Не всегда успеваешь зайти на сайт. Иногда смотришь - а билетов на некоторые концерты уже нет. Да, есть вся информация в интернете. Есть, Но хотелось бы еще и рассылку по электронной почте, как это делает Санкт-Петербургская филармония и Мариинский театр. Всегда отправляют уведомления о предстоящих концертах и спектаклях за несколько месяцев вперед.
78. не знаю
79. В БКЗ в гардеробе выдавать бинокли ,как в театре.по запросу зрителя. Очень их не хватает! С надеждой о выполнении Вами этой просьбы :))
80. ничего
81. Хотелось бы пандус от касс до камерного зала, пришлось идти в руках с коляской и ребенком
82. Парковку обеспечить.Цены более гибкие
83. Пока ничего
84. Мне кажется, что нужно больше афиш по городу
85. Улучшить систему кондиционирования в малом зале и более удобные сидения в органном зале.
86. Введите в действие электронный считыватель для электронных билетов.
87. Волонтерская поддержка заинтересованной молодежи и подростков во время крупных мероприятий
88. хотелось бы предложить организовать продажу билеты на начинающееся через 1,5 часа мероприятие по льготной цене
хотелось бы получать скидки по карте слушателя (в текущем году очень мало мероприятий к которым данная карта могла бы примениться).
очень нравились вечера посвященные пятницам 13.
также хотелось бы почаще, устраивать вечера с возможностью и послушать и потанцевать под живую музыку, в т.ч. рок-н-ролл...
89. Меня все устраивает. Спасибо за ваш труд.
90. Я была бы рада кулерам. Не всегда успеваешь в буфет, не всегда удобно носить воду с собой.
91. Обучить кассиров вежливому и доброжелательному отношению. В тот момент, когда я протягиваю вашу карту - я показываю к вам лояльность, а не милостыню прошу, Не надо рявкать на меня "Скидок нет" и кривится. И это не единичный случай. Постоянно так
92. При покупке электронного билета сейчас его требуется обязательно распечатать для предъявления на входе в филармонию. Хотелось бы иметь возможность предъявлять билет в электронном виде с экрана телефона, как это сделано в других организациях, продающих электронные билеты на свои услуги.
93. Предложила в предыдущем поле для ответов
94. Все замечательно!
95. Упростить порядок возврата билетов. Покупка через сайт, оплата картой, а возврат при личном присутствии.
96. В туалетах часто неприятный запах. Предлагаю чаще проводить там уборку.
97. Создать мобильное приложение объединяющее услуги продажи билетов, афиши мероприятий, поддержку
98. Совместно с городской администрацией продумать вопрос, связанный с парковками во время крупных событий. Очень сложно оставить машину вблизи филармонии.
99. электронную рассылку с ПОЛНОЙ афишей и изменениями в ней и доступную наглядную информацию о предстоящих событиях с описанием
100. улучшить звук в зале, если это возможно

101. Меня всё устраивает. Всё отлично.
102. всё хорошо организовано
103. Больше классических концертов! Давно не исполнялись симфонии Малера, Скрябина, Калинникова.
104. Всё хорошо
105. все устраивает
106. все отлично
107. Все отлично!
108. При посещении БКЗ охрана просто выгоняет всех сразу после концерта из холла. Были зимой, когда на улице -28, стоять 20 минут ждать такси на морозе не возможно. В зимнее время и в любое другое можно дать зрителям 30-40 минут после концерта, чтобы могли дожидаться такси не на морозе и ветру. В театре Оперы и Балета такого грубого отношения нет.
109. создание мобильного приложения
110. убрать безмозглых лиц, осуществляющих шмон на входе. Я перестал ходить в мкз и бкз после появления этих лиц. В Органный хожу с удовольствием, там этот сброд еще не поставили.
111. возвращение начала детских концертов на 11-00
112. Здравствуйте. Хотелось бы на официальном сайте филармонии, выбрав интересующий меня филармонический коллектив получить информацию о всех концертах коллектива в сезоне, а не искать в массе мероприятий филармонии интересующие меня концерты коллектива.
113. Прекратить практику отдавать все дешевые билеты в руки распространителей. Билеты и так достаточно дороги для пенсионеров, тем более что отменили льготу и цены растут не по дням, а по часам, так еще и в кассе остаются дорогие, а зал зачастую полупустой. У берите обложки с программ. Экономьте бумагу, свои и наши деньги.
114. Вежливый персонал.
115. Чаще исполнять музыку Вагнера!
116. сайт доработать!
117. Повысить заработную плату сотрудникам ККФ
118. на входах в залы нужно установить современные сканеры для билетов всех видов (электронных, со смартфона)
119. Сайт стал неинформативный. Раньше был более удобный. Не хватает наружной рекламы в центре города
120. боюсь, что нет
121. Необходимо более качественно следить за чистотой в туалетных комнатах, особенно в большом концертном зале (зачастую присутствует неприятный запах).
122. Двигаться в выбранном направлении.
123. Не хватает навигации, очень сложно сориентироваться в здании самому
124. нет замечаний
125. Хотелось бы особенно отметить самый любимый и самый творческий коллектив - Красноярский филармонический русский оркестр имени А.Ю. Бардина.

Недостатки

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

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

Таблица № 42. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории:	2.Нет	21,7
9.Удовлетворены ли Вы условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	2.Нет	21,7
2.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	7,6
4.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - 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)	2.Нет	6,5

Нужно обратить внимание на параметры доступности предоставления услуг для инвалидов, открытости и доступности информации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте, что нашло подтверждение в некоторых текстовых ответах.

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

1. Недостаточно комфортное оборудование территории для инвалидов.
2. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.
3. Неудовлетворенность сервисами на сайте организации.

Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми и относящимися к тем показателям, по которым оцениваются театрально-зрелищные учреждения.

- 1. Наладить обратную связь с получателями услуг с помощью сайта и других сервисов.**
- 2. Совершенствовать способы анонсирования мероприятий и продажи билетов.**
- 3. Активнее рекламировать ближайшие события.**
- 4. Рассмотреть возможность выдачи биноклей (в БКЗ).**
- 5. Установка звуковых стендов для слепых.**
- 6. Создание мобильного приложения учреждения.**

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

Показатель оценки по организации: **78,7**
Экспертные оценки:

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

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	1	5	6
18-30	23	143	167
31-45	54	216	275
46-55	22	85	109
Старше 55 лет	13	31	44
База по столбцу:	114	483	608

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 94,22.
2. Доступность услуг для инвалидов – 63,18

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 43. Рейтинг показателей по критериям оценки

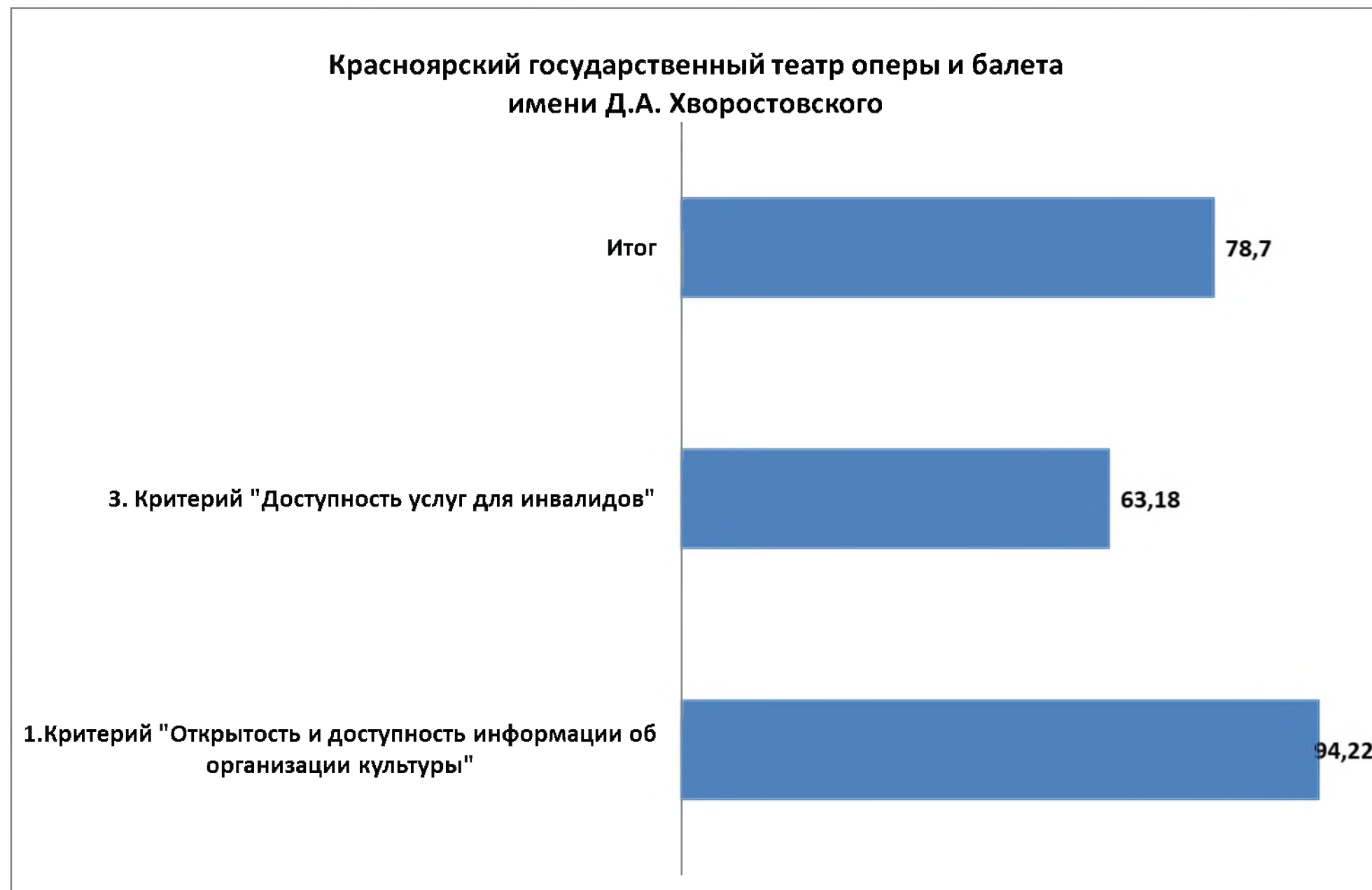


Таблица № 44. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 213 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. розыгрыш
2. Нет раздела "Обратная связь"
3. Сложно найти возможность для "обратной связи".
Отдельной вкладки нет. Нужно сообразить зайти в Контакты (в самом низу главной страницы) и там написать либо в приемную либо в Пресс-центр.
4. Информации достаточно
5. светодиодов
6. музыкальная пауза
7. музыкальных
8. психологии
9. фраз с мотивацией
10. ночные представления
11. спецэффекты
12. карта мультимедийная с изображениями(можно подойти, полистать, билеты заказать)
13. Календарь событий
14. Вполне достаточно имеющихся
15. Всё устраивает
16. для меня всего достаточно
17. Для малышей, чтобы взял ребёнок и ему действительно интересно посмотреть.
18. Ок
19. Все хорошо
20. все нормально
21. Все отлично!
22. Достаточно всего

23. В целом всего достаточно.
24. Обратная связь
25. Все отлично! Спасибо театру!
26. Обратной связи
27. информация только о солистах и ведущих солистах, где информация об артистах балета? они тоже работают
28. все хватает
29. Хотелось бы, чтобы были указаны артисты, которые играют в спектакле.
30. Все отлично
31. Нет формы для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, раздела "Часто задаваемые вопросы". Возможности для обратной связи ограничены. Чтобы написать администрации театра нужно поискать по сайту как это сделать, найти контакты, где есть два активных адреса электронной почты (приемная и пресс-центр). Нет никакого раздела/ рубрики и т.п., где можно было увидеть какие вопросы задают посетители сайта и какие ответы получают.
32. вентиляции в зале
33. Достаточно
34. Все информативно
35. Отдельное приложение с возможностью просмотра афиши и приобретения билетов
36. Представительство в соцсетях.
37. Лично мне хватает
38. Не все артисты есть на сайте театра
39. Спасибо, все хватает
40. На сайте было бы интересно применять современные форматы мультимедиа. Например, записывать и размещать аудио касты на различные темы: подготовка к премьере, интервью с артистами, режиссёрами, гостями и др. Делать их тематическими. Также хорошо сделать «обратную связь» со зрителем для вопросов, пожеланий, мнений и тп.
41. Претензий нет!
42. Все отлично!
43. всего достаточно
44. Всё отлично
45. Информация полноценная
46. Информации старый спектакль или современный и новый. После Иоланты больше в театр не хочется идти
47. Рекламы на городских стендах, а именно в г Красноярске, а если это будут видео ролики из спектаклей , то это только улучшит информированность красноярцев о балете и опере , как видах искусств а также увеличит посещаемость .
48. qr кодов
49. Все устраивает
50. У русских есть еще и отчество или об этом забыли? И не делайте тайну из дней рождения. И не забывайте об ушедших актерах и танцорах.
51. При выборе места в зале при онлайн бронировании не хватает изображения сцены. Во-вторых, нет понятного описания спектаклей, часто эти описания с ошибками, не понятно, какой театр привозит, если спектакль привозной. Обратите на это внимание!

52. мне достаточно
53. Затрудняюсь ответить
54. не знаю
55. Пока таких проблем не возникало.
56. Сталкивалась с ситуацией, когда об отмене-замене спектакля не сообщалось дополнительно после приобретения билетов. Живу в другом городе, приобретаю электронные билеты.
57. всего хватает
58. Фотографии зала, для того чтоб иметь представление при выборе места когда покупаю билет.
59. Достаточно
60. Всё хорошо
61. нет портретов тех исполнителей, кто прославил театр, Оль, Чеховская, Полушин, Хворостовский и т.д
62. Информации о постановочной группе
63. информации достаточно. Доступна и понятна
64. Все ок
65. прежде всего интересует информация о предстоящих мероприятиях и кратком содержании произведения на самом концерте, информации хватает на афише, а на самом концерте продаются программки качественной полиграфии.
поэтому меня все устраивает
66. Всего хватает
67. Всего хватает! Спасибо огромное!
68. информация в полном объеме
69. Не очень удобная навигация сайта по поиску спектаклей в афише с билетами
70. Не всегда есть информация о составе артистов, занятых в предстоящих спектаклях или концертах.
71. Интерактива перед спектаклями
72. Не всегда своевременно есть составы солистов спектаклей, программа концертов.
73. Много чего не хватает. Раньше были фотографии из спектаклей, были стенды об истории театра. Фотографии солистов уже висят лет 10, и не меняются. Сейчас, правда, и спектаклей приличных нет. Премьеры идут 1-2 раза, и потом очень редко. Из более-менее хороших оперных спектаклей остались только "Трубадур", "Тоска" и "Кармина Бурана". Балетным премьерным спектаклям повезло больше. И теперь о билетах. Невозможно забронировать билеты с гарантией. Однажды забронировала билет на сайте, пришла его выкупать на третьи сутки, а билет уже купили !!! сказали - мы не знали, точно ли вы будете выкупать этот билет. Был большой ажиотаж на билеты (спектакль "Тоска" в марте 2019 - фестивальным, с приглашенными солистами). Пришлось брать другой билет, на другие места. Но тот билет, который был забронирован, мне выкупить не удалось.
74. Возможен ли розыгрыш не случайным способом, а для постоянных, часто посещающих оперу/ балет, посетителей театра? Посещаю театр несколько раз в месяц, а так хочется абонемент
75. Рассылки новостей
76. висит сайт часто, сложности в покупке билетов онлайн через сайт
77. Хотелось бы точно знать кто из артистов принимает участие конкретном спектакле.
78. всего хватает
79. всё нормально
80. Информации достаточно!!!!

81. Хотелось бы видеть информацию на сайте об отмене мероприятия. Мной были куплены билеты на оперу, придя в назначенный день, оказалось, что опера отменена и идет совсем другое мероприятие. Информации на сайте об отмене не было.
82. Все отлично
83. При покупке билетов на спектакли, в том числе фестивальные и т.п., важно знать состав участников. В случае замены артиста, хоть и в последний день, на сайте так же надо давать информацию. Всё должно быть онлайн.
84. Своевременно размещать информацию о составе исполнителей, не отменять спектакли по возможности, если так получается, то заранее сообщать
85. достаточно
86. Рекламы мало в магазинах и на баннерах
87. Всего достаточно
88. информации на сайте достаточно
89. Отзывы на официальном сайте театра
90. Все отлично!
91. Всего хватает
92. Нет сувенирной продукции
93. Всего достаточно.
94. Слишком поздно сообщаете о том, кто будет занят в главных балетных партиях. Из-за этого приходится брать билеты на свой страх и риск. Бывает, что состав солистов не радует. А в другой день танцуют уже другие. Но информация появляется непосредственно накануне спектакля. Если бы я была пенсионеркой или бездельницей, я бы могла вот так спонтанно взять и прийти. Но я много работаю, и все выходы планирую минимум за месяц до спектакля. Тем более, что и места люблю хорошие. А не за 100 рублей под потолком
95. В принципе, всё устраивает.
96. визуальной рекламы
97. вполне достаточно
98. Для меня достаточно всего, так как я в основном пользуюсь сайтом официальным. Возможно, больше освещать в СМИ на телевидении. Меня всё устраивает
99. Афиш, анонса спектакля
100. Афиш нет в городе
101. Все замечательно! Любимый театр, без которого не представляем свою жизнь! Успехов, творческих побед, процветания!!! С уважением, благодарные зрители.
102. Нужно, чтоб билет могли купить в день спектакля на сайте
103. 1. Не хватает точности информации в актерских составах. 2. Не хватает каких-либо уведомлений об изменении составов. 3. Хотелось бы больше видео и фото со спектаклей, информации о деталях.
104. Не нравится, что билеты на сайте нужно приобретать только через Крастикет, при этом нельзя забронировать и нужно выкупать только онлайн!
105. Вполне хватает того, что есть
106. Отсутствует «афиша» как таковая, есть только ссылка «купить билеты»
Составов участников спектаклей не всегда объявляется заблаговременно
107. Всех хватает.
108. Достаточно
109. Мне всего хватает)

110. Не хватает на сайте правильного отображения солистов и хотелось видеть продолжительность того или иного события.
111. Мне не хватает нормальных постановок

Вопрос 12. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

1. улучшить туалетные помещения
2. Часто кончаются программки и во время антракта уже не приобрести. Печатайте, пожалуйста, побольше!
3. меня все устраивает
4. Каждый год обязательно к посещению, хотя бы дешёвый билет на одного взрослого.
5. Все есть
6. все ок
7. Бар расширить
8. Чётко и заблаговременно публиковать составы артистов на спектакль хотя бы за месяц до него.
9. Новый дизайн в фойе и хорошую кофейню, фотозона.
10. Больше хороших спектаклей
11. больше балетных постановок
12. Побольше рекламы и пиара в социальных сетях и на тв.
13. вентиляция в зале
14. Костюмированные интерактивы
15. Сделайте человеческую продажу билетов, без зависания и тормозов. И отдайте все билеты в продажу, а то в кассе одни, на сайте другие, у распространителей третьи
16. Привести в порядок туалет, заменить шпингалеты и установить туалетную бумагу в каждой кабинке.
17. Фотограф
18. Даже не знаю, меня качество услуг устраивает.
19. Всё устраивает.
20. Модернизация зала - расширение расстояний между рядами. Кондиционирование.
21. Больше классических спектаклей в репертуаре
22. Больше классических спектаклей
23. Ждём премьеру Питера Пэна с сыном. Ждём информацию
24. Добрый день. Хочется видеть балетные постановки для детей 3+ . Трехлетки мечтают стать балеринами и с восторгом смотрят балет, но двухчасовые постановки для них и окружающих их зрителей даются тяжело. Будем рады так же дополнительным сидухам для детей (чтобы сиденье было повыше) иначе ребенку ничего не видно. Спасибо
25. Чтобы администраторы на входе встречали в ярких нарядах
26. Пожелать творческих успехов всему коллективу театра !
27. грамотных разработчиков и админов сайта. У театра очень грамотный дизайнер.. А почему нарушаете авторское право? Фотографы нигде не указаны, а это нарушение
28. обратить внимание на описание спектаклей и перестать делать там ошибки
29. организовать места для переобувания (зимой снять теплую одежду ниже пояса, для женщин и девочек, чтобы переобуться в туфли)

30. Ввести абонементную систему для зрителей
31. меня всё устраивает
32. Удобнее сайт для покупки билетов онлайн, иногда ничего не грузится. Сделайте англ. версию сайта для покупки билетов, к вам ходит много иностранцев. Пригласите в буфет Беллини групп, чтобы еда стала разнообразнее и дешевле.
33. Буфет с ценами более доступными для широкого круга зрителей.
34. Дополнительно информировать об заменах-отменах
35. Все отлично, процветания Вам!
36. Вы самый лучший театр!!!!
37. Б/нал расчет по терминалу.
38. Все устраивает
39. Продолжать развиваться в том же направлении.
40. Все отлично
41. Сделать онлайн консультацию
42. Все устраивает
43. спектакли должны соответствовать авторским задумкам не надо идти по пути осовременивания классики это приведет к краху
44. Кондиционер! В жару сложно смотреть спектакли...
45. Хожу на спектакли Дмитриева и Тихоновой. У Дмитриева интересный Медиум, а у Марии мне понравился Трубадур, Медея и Русалка
46. Быть лучше
47. Обратите внимание на состояние и отсутствие порядка в туалетах
48. затрудняюсь ответить
49. Все нормально
50. Разместить побольше касс продажи билетов, по городу, а так же в Емельяново
51. 31 мая после спектакля не было света на лестницах. Люди в темноте шли вниз.
Нельзя ли свет включать?
Бабушки в темноте-то плохо видят. Театр будет оплачивать лечение после травмы?
52. Улучшить качество вентиляции в зрительном зале. При полном зале людей уж слишком душно. За все остальное спасибо!!!!
53. все прекрасно
54. Хочется видеть на сцене любимого театра побольше постановок русских опер. Не стоит увлекаться новомодными излишествами, которые и новых зрителей не привлекают, и постоянных отпугивают. Я, например, в этом сезоне посетила театр всего несколько раз, хотя раньше число зашкаливало за 20!
55. размещать информацию об отмене или замене мероприятий на сайте
56. МНЕ У ВАС ОЧЕНЬ НРАВИТСЯ!
57. Дьявол кроется в мелочах. Уберите уже эту странную рамку на входе и установите что-нибудь более современное и стильное. Или подумайте над дизайном рамки, раз уж она так нужна. То, как она сейчас выглядит, не вписывается в атмосферу и выглядит приветом из 90-х (и да, служебного входа это тоже касается).
58. Больше информации, привлекать студентов и учеников в театр, молодцы вы, так держать,
59. Все устраивает
60. Я часто посещаю этот театр. Он мой любимый в городе. Мне бы хотелось упростить бронирование билетов, например просто по номеру телефона, без билетного оператора

61. Сделать доступным питьевую воду
62. Самое главное - плохая реклама спектаклей. Поэтому полупустые залы. Исключение составляют только спектакли Оперного фестиваля. Остальное, наверное, зависит от финансирования.
63. Больше освещения в СМИ, соц.сетях
64. все отлично
65. Нет
66. Репертуар выкладывать на полгода вперед
67. модернизировать сайт
68. Установить целесообразные возрастные ограничения на посещения спектаклей детьми, когда например на балет проходят дети от 2-х, 7-ми лет, которым там не интересно и они начинают мешать другим зрителям
69. указать на сайте информацию о всех артистах балетной труппы, а не только солистов
70. Местное пиво Купец в буфете
71. все хорошо ничего не могу предложить
72. к сожалению, общий уровень спектаклей и исполнителей очень низкого качества.
73. затрудняюсь
74. Всего самого доброго!!!!
75. Размещать информацию об отмене мероприятий
76. Новые постановки
77. Актуализировать в текущем режиме информацию на сайте нашего любимого театра.
78. Сделать более удобным сайт
Хотелось, чтобы размещали в ютуб спектакли или отрывки из спектаклей
Сделали онлайн показы, как например, в театре Маяковского в Москве
Номерки на сидениях прикрепить сверху, новым зрителям трудно
Поставили наконец или возобновили оперы: Риголетто, Севильский цирюльник, Сельская честь, Волшебная флейта
Пригласили Веронику Джигоеву для концерта или участие в опере
Подали бы документы на присуждение звания на В.Барановой, за С.Левчук, за Е.Свинко
Выпускали диски с музыкой или видео спектаклей нашего театра
Разместили информацию об артистах музыкантах
79. Вернуть прежнюю стоимость билетов, ибо цена в 1000-3000 рублей крайне странно смотрится в театре, где далеко не все певцы умеют петь, а уж про играть в спектакле и подавно не слышали. Вы не Большой и не Опера Гарнье, объективная цена билетов 300-500 рублей
80. Добавьте современные спектакли в репертуар
81. услуги оказываются на хорошем уровне
82. Все отлично
83. всё хорошо
84. Слишком тесно расположены места в зрительном зале
85. Все устраивает.
86. Техническое перевооружение
87. Больше классических спектаклей
88. Театру нужен большой ремонт!
89. Требуется реконструкция здания, не соответствует современным требованиям.

90. Оповещать на сайте и в группе за месяц до балета, кто будет танцевать главные партии
91. затрудняюсь
92. Возможность приобретения подарочных сертификатов. Возможность последующего обмена электронных билетов на обычные (актуально, когда билеты приобретаются в подарок). Автоматическое СМС-информирование о замене/отмене спектакля. Убрать из фойе торговцев игрушками (в период показа детских спектаклей это актуально), так как театр становится похож на рынок. Также можно сделать пару-тройку фотозон (фотолокаций), как это имеет место, например, в ТЮЗе
93. Больше пиара, возможно, организация ночных мероприятий, как, к примеру, "ночь Гоголя"
94. оборудовать тематические выставки или разместить фотографии афиш и спектаклей, чтоб люди в антракте могли чем-то себя занять
95. Афиши, точной информации и анонса спектакля и исполнителей.
96. Афиши по городу, не все умеют пользоваться интернетом
97. Понравилась программка на Кармен , сама опера понравилась .
98. 1. Что-нибудь сделать с туалетом. В женский туалет слишком большая очередь, на весь антракт, тогда как в мужской её нет. Было бы отлично, если бы сделали 2 женских и 1 мужской, согласно специфике аудитории: мужчин посещает театр в разы меньше. 2. Можно подумать про функцию смс рассылки информации, было бы удобно.
99. Даже и предложить нечего...
100. Каким-нибудь образом охлаждать зал во время спектаклей. Там очень душно бывает из-за наплыва людей.
101. Уволить руководство с их псевдопремьерами, а по факту просто переносами чужих спектаклей, вместе с бездарными псевдорежиссерами с их поделками а-ля Дон Паскуале и прочим шлаком.
102. Больше качественных и профессионально сделанных спектаклей

Недостатки

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

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

Таблица № 45. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6.Удовлетворены ли Вы условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	2.Нет	13,6
9.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории:	2.Нет	9,1
2.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	5,6
4.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - 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)	2.Нет	5,1

Нужно обратить внимание на параметры доступности предоставления услуг для инвалидов, открытости и доступности информации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте, что нашло подтверждение в некоторых текстовых ответах.

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

1. Недостаточно комфортное оборудование территории для инвалидов.
2. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.
3. Недостаточно доступна информация, размещенная на официальном сайте учреждения.
4. Недостаточная полнота информации, размещенная на информационных стендах.

Рекомендации

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

- 1. Наладить обратную связь на сайте организации и в социальных сетях.**
- 2. Создание мобильного приложения для взаимодействия с посетителями.**
- 3. Сообщать об изменениях в репертуаре и в актерском составе заранее.**
- 4. Улучшение состояния санитарно-гигиенических помещений.**

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

Показатель оценки по организации: **72,42**
Экспертные оценки:

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

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	2	4	7
18-30	28	118	148
31-45	52	178	230
46-55	26	61	87
Старше 55 лет	19	36	55
База по столбцу:	127	399	531

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 93,64.
2. Доступность услуг для инвалидов – 51,20.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 46. Рейтинг показателей по критериям оценки



Таблица № 47. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 244 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. Все хорошо
2. Все хватает
3. На сайте нет ссылок на социальные сети
4. Всё устраивает
5. все норм
6. Рекламы на здании театра
7. всего хватает
8. на сайте побольше информации об актерах
9. Всё достаточно разнообразно и доступно
10. достаточно
11. Способов информирования достаточно
12. всего достаточно
13. Чат
14. Более чем достаточно.
15. Хватает всей предоставляемой информации
16. Меня всё устраивает.
17. Все в норме
18. Достаточно информации
19. информации хватает
20. Всё есть
21. Вполне всего хватает
22. Всё есть
23. Всего в достатке.

24. Всего хватает.
25. нет предложений
26. Все очень открыто и удобно
27. рекламы на фасаде
28. Информации достаточно
29. все хватает
30. Всё устраивает
31. Все хватает
32. фотографий спектаклей и любимых артистов на фасаде театра! Почему убрали с нового здания?
33. Достаточно имеющийся
34. Мобильных листовок с информацией на стенде театра, чтобы можно было взять с собой
35. Хватает
36. Всего достаточно
37. Всё прекрасно
38. телеграмм канал работает не очень регулярно
39. Много различных способов информирования.
40. Всего хватает
41. все хорошо
42. достаточно
43. Достаточно
44. достаточно информации
45. достаточно информации
46. Информации достаточно
47. Вк
48. Информация о скидках на билеты
49. Не хватает чата на сайте
50. Достаточно информативный сайт
51. Хочу видеть всех артистов
52. Информации достаточно
53. Приложения
54. Он Лайн
55. Рассылка в соцсетях
56. Живых
57. Всё хватает
58. Мало информации
59. Все хватает. Спасибо
60. Достаточно
61. все прекрасно
62. Меня всё устраивает.
63. Всего хватает, всем довольна!

64. Больше отзывов о спектаклях
65. Если у спектакля два состава, то 2 информации кто в какой день играет из артистов, так как разный состав то и спектакли воспринимаются по разному.. хотелось посмотреть разные составы, но не понятно кто ког1 играет!
66. Вполне хватает той информации, что есть
67. Хотелось бы побольше смс либо email информирования о предстоящих спектаклях, не только о премьерах, а также о творческих встречах.
68. Все отлично
69. Все хватает
70. Приложение
71. Меня всё устраивает
72. Всего хватает, все хорошо!
73. никаких
74. Смс рассылки
75. Всего хватает
76. более удобный сайт и более полная информация по всем разделам.
Такое ощущение, что до Рыбкина театра не существовала. Видимо славы хочет, ее 2.
77. всего хватает
78. Информированность в полном объеме, дополнений не требуется!!!
79. Все устраивает!
80. я читаю вас на фб и вашем сайте. мне этого достаточно:)
81. Затрудняюсь ответить
82. Информации о льготах для многодетных и инвалидов
83. Дни рождения артистов. Думаю им было бы приятно получать поздравления в свой день рождения от зрителей
84. все ок
85. При покупке билета через Интернет на оф.сайте я получил эл.письмо с логином и паролем, но без ссылки на личный кабинет. На сайте я тоже не нашел, где можно применить эти ключи. Весьма бредово :(
86. Мне не хватает фотографий со спектакля (вкусных, сочных, ярких, смешных), для того, чтобы делать посты для соц.сетей.
А еще иногда нравится мелодия и ты не можешь ее найти((((
Я хочу искусство в массы!
87. Затрудняюсь с ответом. НЕ был в помещениях организации. Смотрел гастрольные показы!!!
88. Всего достаточно, отлично работаете.
89. всего достаточно
90. Бронирование билетов
91. информации хватает, все супер
92. Достаточно всего
93. Мобильного приложения
94. Всего хватает!

- 95. Их достаточно
- 96. Все хватает
- 97. всего вроде хватает)
- 98. всего хватает
- 99. 2 обратной связи с письмами отправленными на электронную почту
- 100. Все доступно, всего хватает
- 101. Не хватает все же истории театра, информация об актерах, которые когда-то работали. В Википедии больше написано
- 102. Всего хватает
- 103. Любимый театр. Все корректно. И достаточно. Спасибо.
- 104. мне достаточно
- 105. нет информации о возврате билетов. Приходилось звонить/писать на почту
- 106. Информации достаточно.
- 107. Всего достаточно
- 108. Затрудняюсь ответить
- 109. Не возникало ситуаций, ког1 чего-то не хватало.
- 110. Всего достаточно
- 111. Хватает всего
- 112. всего хватает
- 113. Переносы спектаклей. Партнёрские проекты и гастроли иных театров на площадке театра
- 114. Рекламных роликов и трейлеров спектаклей
- 115. Все хорошо
- 116. Информации о доп. услугах; обратной связи об учреждении или спектаклях в виде небольшого опроса; не хватает публичного отчета на Вашем сайте за 2018 год
- 117. Полной информации о дополнительных услугах
- 118. Всего достаточно
- 119. достаточно
- 120. Я удовлетворен всем :) цены и названия спектаклей как и наличие свободных мест я смотрю на сайте :)
- 121. Рассылки
- 122. Всего хватает.
- 123. информации на сайте достаточно

Вопрос 12. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

- 1. Все Ок
- 2. Обидно, что нельзя входить в театр с парадного входа
- 3. Хочется заходить в театр через парадный вход, торжественно, а не сбоку, как в каморку
- 4. Нет

5. все устраивает
6. Сайт обновится через 2 недели , А больше
7. все хорошо
8. мне все нравится
9. Все замечательно
10. Все устраивает.
11. Все услуги предоставляются в нужном объёме
12. Дополнительное финансирование.
13. Чтобы своевременно обновлялась информация на сайтах организаций.
14. Предложений нет
15. Молодой и красивый персонал ❤️
16. Кофе
17. Всё устраивает.
18. нет предложений
19. Все устраивает
20. Уменьшить стоимость билетов
21. Мне нравится как в театре организована информация о спектаклях
22. Подумать о выпуске абонементов, в рамках которых можно выгодно приобрести посещение большего числа спектаклей
23. так держать
24. Нет пожеланий
25. предложений нет
26. достаточно условий для оказания услуг
27. В холлах театра бывают художественные выставки. Это очень хорошее дело.
Считаю необходимо продолжать их проводить. В антракте есть возможность приобщиться к такой форме работы.
28. Все и так хорошо
29. подставка для телефонов в туалете, выставки и экспозиции в фойе театра
30. Сделать чаты на сайтах всех театров
31. В Пушке - прекрасно всё!
32. Все хорошо
33. Сменить главного режиссёра
34. Смена лиц на некоторых должностях
35. Всё замечательно
36. Рекламных возможностей
37. Электронную продажу билетов хотелось бы видеть. Причем удобную и простую
38. Крокодил маленький в фойе
39. Активнее использовать возможность создания абонементов на спектакли
40. Рекламы на телевидение
41. Развивайтесь и хочется больше площадок
42. Ничего не менять
43. подставки для телефонов в туалете. Побольше зон с кофе и чаем в антракте

44. На данное время творческая политика театра меня полностью удовлетворяет.
45. Меня всё устраивает.
46. всё круто!
47. Хотелось бы видеть более молодых, дружелюбных, приветливых контролеров! Контролеры всегда все (ну не все, есть исключения может кроме двух нормальных) уставшие, нервные, страшно что-то спрашивать...
48. Быть более доброжелательными в аккаунтах социальных сетей. Позиционируете себя как открытые для зрителя, а на деле получается игнорирование половины вопросов. И постоянная проблема с театральной ночью. Допустим билеты раскупают быстро, но можно было бы отвечать о нехватке билетов не так агрессивно
49. затрудняюсь ответить
50. Сделать в зале возможность для выхода кроме центрального прохода! Страшно неудобно и рассаживаться, и выходить! Да и в критической ситуации будет очень нелегко покинуть зал быстро!
51. Хотелось бы на большой сцене, в зрительном зале, чтобы проход в партер был с двух сторон.
52. Добрый день. Мое единственное предложение - Повысить уровень буфета. Пусть цены будут выше, но при этом не страдает качество, как сейчас. Кофе у вас очень средний, а вино или шампанское пить просто не возможно. Спасибо .
53. У Вас все и так отлично ❤️
54. Крутая организация, все на высшем уровне!!!Люблю вас!
55. Улучшить вентиляцию на балконе. Сидеть невозможно, зимой потом истекаешь.
56. Организация в улучшения не нуждается, так как, на мой взгляд, предоставляет эти условия для оказания каких-либо услуг и так на высшем уровне
57. Все очень хорошо!
58. Ничего. Всё превосходно.
59. Сделать цены в буфете более доступными для людей с низким доходом.
60. Все замечательно! Самый любимый театр!
61. Пускать людей с рюкзаками. Я понимаю, что внешний вид очень важен для посещения театра и сама прихожу всегда только в платье и со сменной обувью, но заставлять людей поступать также, не стоит. Это только оттолкнет от театра. Думаю, что если приходить всегда в красивом виде, посетители будут смотреть и поступать также и постепенно, со временем, в театр будут приходить только красиво одетые люди, как в Европе. В другом виде будет просто не принято.
62. есть ли возможность электронного оповещения о замене спектакля, на тот электронный адрес с которого были приобретены билеты на сайте? или это неосуществимо?))
63. Попробуйте понять, что сайт, это рабочий инструмент, а не игрушка и разные возраста им пользуются
64. понравился спектакль Тартюф)
65. Все устраивает
66. не закрываться на летние месяцы, без вас скучно:)
67. Ввести абонементную систему для зрителей
68. Сделать бесплатное посещение для многодетных семей на взрослые и детские спектакли. Сделать проход в партере возле стены, как было до реконструкции, чтобы не тревожить людей для того, чтобы пройти.
69. продолжать в том же духе
70. В эл.письме вместе с логином и паролем ОБЯЗАТЕЛЬНО нужно указывать ссылку в личный кабинет. На сайте также НЕОБХОДИМО явно указать переход в ЛК.
71. Звук не всегда слышно. Замечала, что люди в пожилом возрасте часто не слышат о чем говорят со сцены. Да и я иногда не слышу(((
72. Успехов!!

73. Бронирование билетов, личный кабинет

74. все устраивает

75. Побольше комедийных постановок!

76. Все очень хорошо, спасибо за работу!

77. Всё итак хорошо

78. Убрать хамоватых сотрудников

79. У вас и так все хорошо

80. Качество работы персонала не удовлетворительное

81. Мобильное приложение

82. Мы всё же гости театра, я думаю, Вам надо спросить у ваших сотрудников, у билетеров, работников гардероба и помощников. Если правильно спросить то можно много чего узнать

83. Провести работу с обслуживающим персоналом: администраторы, охранники, гардеробщицы. Не очень приятно, когда тебя гонят из театра, поторапливают и всем своим видом показывают, как ты тут мешаешь уйти уже домой поскорее, выметайся уже давай. Ни в одном театре такого нет, только в вашем. В осенне-зимний период гардеробщицы уже одетые - в шубе и шапке - номерки собирают. На мой взгляд, это безобразие.

84. Не задумывалась, т.к. прихожу с другой целью. - культурно отдохнуть и заполнить голову другими мыслями. Спасибо.

85. Это не в моей компетенции.

86. Буфет с доступными ценами

87. Все устраивает.

88. Меня все устраивает

89. Почаще проводить театральные ночи, читки; проводить экскурсии по театру. В плане организационном - все хорошо! Только может установить "ящик для сбора пожеланий" или что-то наподобие. Непосредственно в театре можно понять, чего не хватает. Спасибо.

90. Все прекрасно!

91. жанровая принадлежность спектаклей оставляет желать лучшего. Были на "Девичнике над вечным покоем", жанровая пометка - лирическая драма. На деле рыдали все два акта. Может бы, мы такие впечатлительные, но теперь с опаской смотрим на спектакли в этом театре, хотя лучше, чем у Вас, не играют нигде!

92. Меня все устраивает

93. Меня всё устраивает

94. Вы молодцы!

95. Вы супер, любимый театр и прекрасные актёры

96. Играйте

97. Вы большие МОЛОДЦЫ! Так держать!!!

98. Все очень хорошо!!! Только дальнейших успехов!

99. Уволить хамящих сотрудников!

100. Велопарковка

101. Надо думать

102. предложений нет. т.к все радует здесь

103. Больше информации о проектах, конкурсах

104. Смену руководства театра, кроме спектаклей нет ничего, имея самое современное здание театра в городе и самую сильную театральную труппу, оно используется не в полную силу, где работа со зрителями? С детьми? Почему нет малых

форм работы со зрителем, творческих вечеров? Читок? Арт кафе? Поучитесь у ТЮЗа и лично у Натальи Георгиевны Кочорашвили. Не подумайте, что критикую театр, обожаю театр Пушкина и его артистов, искренне желаю процветания и развития!

- 105. Больше премьер :)
- 106. Все просто супер.
- 107. Побольше спектаклей для детей возраста 6 лет
- 108. Разобраться с навигацией при входе-выходе с цокольного этажа! Развести два потока людей на вход и выход по разным лестницам! Давка в этом узком пространстве достала уже всех! Как вам вообще пожарная безопасность согласовала перепланировку здания? При штатных ситуациях после спектакля все стоят и ругаются, затруднено передвижение по лестницам, а если вдруг пожар?
- 109. устраивает
- 110. 1) провести беседу с персоналом о том, что хамить все-таки неправильно и некрасиво
2) ввести систему смс оповещений о замене спектаклей
- 111. Все устраивает
- 112. все хорошо
- 113. ничего
- 114. Буфет театра не справляется с потоком посетителей, мы не успеваем купить и допить кофе из-за огромной очереди.
- 115. Не могли бы вы напечатать бесплатную памятку о правилах поведения в театре. Не очень приятно, когда зрители проходят попой к твоему лицу. Извините за подробности...
- 116. Меня все устраивает :)
- 117. Разрешить проход по электронным билетам, в электронном виде. Ведь можно и распечатать один билет несколько раз. Доставляет неудобство поиска принтера, а идти на удачу.. тоже не выход :)
Спасибо!
- 118. Всё и так прекрасно
- 119. Чтоб администраторы и персонал театра были более улыбчивы
- 120. Более широкие кресла.
- 121. всё хорошо

Недостатки

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

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

Таблица № 48. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок

Переменная	Вариант ответа	%
9.Удовлетворены ли Вы условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	2.Нет	8,0
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории:	2.Нет	4,0
4.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - 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)	2.Нет	2,7

Нужно обратить внимание на параметры доступности предоставления услуг для инвалидов, открытости и доступности информации, размещенной на официальном сайте, что нашло подтверждение в некоторых текстовых ответах.

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

1. Недостаточно удобны электронные сервисы на сайте организации).
2. Недостаточно комфортное оборудование территории для инвалидов.
3. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми и относящимися к тем показателям, по которым оцениваются театрально-зрелищные учреждения.

- 1. Выявить и устранить причины неудовлетворенности условиями предоставления услуг инвалидам.**
- 2. Усовершенствовать продажу электронных билетов.**
- 3. Организовать информирование о замене спектакля.**
- 4. Совершенствовать взаимодействие с получателями услуг на сайте организации и в социальных сетях.**
- 5. Рассмотреть и усовершенствовать схемы перемещения зрителей до и после спектаклей.**

Краевое государственное автономное учреждение культуры
«Красноярский музыкальный театр»

Показатель оценки по организации: **75,58**
Экспертные оценки:

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

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	1	5	6
18-30	13	54	67
31-45	20	121	142
46-55	7	47	55
Старше 55 лет	7	15	22
База по столбцу:	48	242	650

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 94,67.
2. Доступность услуг для инвалидов – 56,50.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 49. Рейтинг показателей по критериям оценки



Таблица № 50. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 383 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. Хватает
2. Рассылка на почту или в мессенджеры о ближайших спектаклях
3. Все отлично!
4. Способов достаточно
5. Хватает
6. Информации хватает
7. Все ок
8. Не знала про сайт
9. В театр попала по приглашению знакомых
10. Больше информации в городе
11. Хватает всего
12. Всего достаточно
13. Достаточно для информирования
14. Все устраивает
15. Все хорошо
16. Все хорошо
17. Вроде все ок
18. Нормально все
19. Все хорошо
20. Для спектакля не хватает видео (промо) на сайте
21. Нет инфы о возврате билетов на приезжие спектакли
22. 3D экскурсии на сайте
23. Не хватает схемы театра

24. Все ок
25. На мой взгляд все отлично
26. Мне все нравится
27. Не особо помню, но выглядит хорошо
28. не помню
29. Не обращаю внимание
30. норм
31. Ничего
32. Обновить фото артистов, а то не узнать любимых героев
33. Все хорошо
34. Не помню, видел стенды, но не особо вчитывался
35. Меня все устраивает
36. Отлично все
37. Хватает
38. Не смотрю
39. Все нормально, доступно и очень радует дизайн сайта.
40. Хочется онлайн побродить по сайту
41. Всего хватает
42. Хватает все
43. Не могу ответить
44. Затрудняюсь ответить
45. Нет информации в городе
46. Таких нет
47. Все устраивает
48. Все нормально
49. Побольше рекламы в городе!
50. Был в первый раз
51. Мне всего достаточно
52. 1) Больше информации в городе: афиши, реклама.
2) Информация на ТВ
3) Распространители билетов в организациях и вузах.
53. Нет
54. Мне информации хватает
55. Не хватает встреч артистов в телеэфире местного ТВ
56. Очень слабое освещение грядущих премьер за 2-3 месяца до начала
57. Все в норме
58. Сайт доступный и понятный. На стенды внимания не обращаю
59. Информации на сайте
60. Редко обновляется сайт
61. Информации по возвратам электронных билетов

62. Достаточно
63. Всего достаточно
64. Всего достаточно
65. Хотелось бы составы видеть на сайтах, если это возможно
66. Все норм
67. Всего достаточно
68. Всего хватает
69. Нет
70. Все есть
71. Затрудняюсь ответить
72. Всего хватает
73. Достаточно
74. не знаю
75. Всё норм
76. хватает всего
77. мне достаточно информации на вашем сайте
78. Всё хватает
79. Мне не хватает программ на детские спектакли)
80. Все отлично!
81. Затрудняюсь ответить
82. Всего хватает
83. Достаточно
84. Затрудняюсь ответить
85. всего хватает
86. всего достаточно, всё вполне информативно и понятно
87. Всего хватает
88. Все хватает
89. Афиш на улице
90. Всего достаточно
91. Пока всё нормально! Только вперед!
92. Все устраивает
93. Всего хватает
94. Только состав труппы на спектакли, не знаешь на кого брать билеты. остальное все отлично, в ВК быстро отвечают)) Благодарю за ваш труд.
95. Всё здорово
96. Купил 2 билета через интернет, в электронном билете было указано, что получить билет на бумажном носителе можно в кассе театра.
Придя в кассу, мне сказали, что можно пройти и с электронным билетом. Но на входе в фойе отказали, сославшись на то, что билеты я вообще должен был распечатать дома. Полный абсурд, "Ханума" понравилась, но отношение ужасное! Ещё в самом зале очень душно, сделайте что-нибудь с вентиляцией.

97. мне всего хватает, в театре бываю часто и всё уже знаю наизусть
98. Хотелось бы побольше информации о творчестве актеров, творческих планах на будущее.
99. Хватает
100. Обратной связи
101. всего достаточно
102. Информации достаточно. Благодарю.
103. Информации достаточно
104. Все хорошо
105. все нормально
106. Нет возможности купить билет
107. ВСЕ ОК!
108. Всё норм
109. Затрудняюсь ответить
110. всего хватает
111. Нет в продаже афиш спектаклей, фотографий артистов. Было бы здорово проводить вечера встреч с артистами, чтобы можно было задать им вопросы, получить автограф.
112. Оповещение очень хорошее. И радио и телевидение и социальные сети задействованы, а также, афиши и стенды.
113. все нравится
114. Закрепленного репертуара в группе театра ВК не хватает
115. Программой на детские спектакли)
116. Всё полностью устраивает
117. Всего достаточно
118. Всё супер!
119. Всего хватает
120. Видеоролики спектаклей на сайте. Появилась ли возможность забрать билет купленный в интернете, в кассе театра перед спектаклем?
121. Все есть
122. всё устраивает.
123. Все доступно и понятно!
124. Интерактивных экранов
125. Все отлично
126. Информации достаточно.
127. Не все фотографии артистов представлены на 2 этаже
128. Все устраивает!
129. На телевиденье
130. всего достаточно
131. при покупке билета с сайта его нужно распечатать, а у меня нет печатающего устройства. Почему нельзя купив билет на сайте, получить его в кассе?
132. покупка онлайн билетов в музтеатре
133. Информации достаточно

- 134. Всего хватает.
- 135. Всего достаточно
- 136. Всего достаточно
- 137. Все устраивает
- 138. Некоторые спектакли не датированы, не очень понятны даты исполнения
- 139. больше видеорекламы спектаклей
- 140. Всего хватает
- 141. Всего хватает. Спасибо
- 142. О способах возврата билетов, как обычных, так и электронных
- 143. Всего достаточно
- 144. всё хорошо
- 145. Цитат артистов, режиссёров
- 146. Все хорошо
- 147. Всё отлично!
- 148. афиш по городу
- 149. Не хватает хорошо поставленной классики а репертуаре!
- 150. Меня все устраивает
- 151. Активнее в соцсетях, отправка личных сообщений в мессенджеры
- 152. Всего хватает
- 153. Флаеров с информацией о каждом спектакле отдельно
- 154. Всего хватает
- 155. Хватает всего, спасибо
- 156. мне все хватает
- 157. Больше информации в любой форме о готовящихся новых спектаклях
- 158. крупного шрифта и рубрикатора
- 159. Всего хватает
- 160. информации на сайте достаточно
- 161. Всего хватает
- 162. Я бы хотела побольше сторис в инстаграм. А так всё отлично!
- 163. Всего хватает
- 164. Мне всего достаточно
- 165. интерактивных
- 166. Меня все устраивает .Вся важная информация доступна для меня
- 167. Вполне достаточно.
- 168. Всего достаточно
- 169. Нет функции возврата билетов на сайте. 2 раза покупала на сайте и 2 раза не могла пойти на мероприятие т.к. срочно уезжала из города. Для того, чтобы сдать нужно обратиться в кассу с паспортом человека, на чье имя выписаны билеты. Т.к. паспорт был со мной в другом городе, никто сдать не смог, билеты пропали.
- 170. Все хватает
- 171. Онлайн ответы на вопросы

- 172. все хорошо
- 173. Возврат билетов при покупке через интернет :(
- 174. Все хорошо!
- 175. Достаточно.
- 176. Всего достаточно
- 177. не хватает информации об артистах, нет услуги по бронированию билетов
- 178. Хотелось бы иметь возможность написать отзывы о спектаклях на официальном сайте театра.
- 179. всего хватает
- 180. Всё хорошо
- 181. всего достаточно
- 182. на сайте своевременной информации о замене или отмене спектакля
- 183. Всего достаточно

Вопрос 12. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

- 1. Все отлично!
- 2. Больше классики
- 3. Все хорошо
- 4. избавиться от провинциализма
- 5. Больше информации вне театра
- 6. Была несколько раз, понравилось не все, многое хорошо
- 7. Знакомить студентов и молодежь с репертуаром, контактировать со школами и вузами. Молодые люди могут не заходить на сайт и не получать информацию о театре
- 8. Думаю что нужно устранить дефекты применяемой аппаратуры, усиливающей звук в зале
- 9. Слишком громкий звук в зрительном зале
- 10. Больше спектаклей для детей в репертуаре
- 11. Меня все устраивает
- 12. В театре была с сыном, ему все понравилось
- 13. Нужно оформить фойе и отрегулировать звук в зале
- 14. Нужен новый звук
- 15. Хочется купить сувенир
- 16. Все хорошо
- 17. Диснеевских спектаклей хочется, красочных для деток
- 18. Репертуар по молодежной
- 19. Вентиляция
- 20. Слишком жарко в зале, не возможно сидеть
- 21. Слишком жарко, нужен кондер
- 22. Обновить звук
- 23. Жарко в зале

24. Не хватает детских постановок
25. Жара сильная
26. Хожу из за жены, а так не знаю
27. Откройте школу для детей, у вас отличный коллектив, обучайте подрастающее поколение
28. Хочется побольше детских спектаклей, а то дочь все пересмотрела уже
29. Все супер, но нужен кондер
30. Возможно не хватает кондиционера
31. Верните спектакль "Овод", а так все хорошо
32. Все хорошо
33. Все норм
34. Ничего
35. Побольше воздуха в зале
36. Все хорошо, но иногда хочется посмотреть спектакль сверху, а возможности добраться самому нет.
37. Не хватает вентиляции в зале
38. Все хорошо
39. Все отлично
40. Нужна вентиляция
41. Звук
42. Душно, плохой звук
43. Все ок
44. Нужен новый пандус
45. Затрудняюсь ответить
46. Не знаю. Все хорошо
47. Нанять звукооператора
48. Из за сильной музыки (очень громко) не слышно текста, произносимого актерами
49. Снижение стоимости билетов
50. Абонементы для студентов и молодежи
51. Был один раз, все понравилось!
52. Мне кажется можно лучше оформить фойе
53. Жарко в зале.
54. Духота в зале
55. Жарко, не хватает прорезиненного пола на входе.
56. В репертуаре нет классики оперетты.
Есть яркие спектакли, но наше поколение привыкло к класс. оперетте.
57. Для молодежи нужен яркий сайт
58. 1 Устранить проблемы с акустикой в зале.
2 Вернуть классическую оперетту в репертуар
3 Больше интересных гастролей

59. 1) Театр красивый, зал удобный, но в репертуаре нет классики, больше мюзиклов.
2) Больше рекламы.
3) Решить проблемы со звуком
60. 1. Афиши и кассы во всех районах города.
2. Встречи со зрителями.
3. Привлекать молодого зрителя, знакомить с театром
61. Классическая оперетта
62. Современные оперетты. Джаз.
63. 1 - Сама в театре бываю несколько раз в год, но молодежи в зале мало. Привлекать молодежь в театр, силы для этого есть, актеры хорошие, в репертуаре много современных пьес и комедий. 2 - Детям нравятся сказки и музыкальные спектакли. Больше мероприятий для детей. 3 - Активно сотрудничать с организациями, школами и вузами. Есть много людей, которые не знают о театре и не были ни разу. 4 - Красочные афиши и реклама. 5 - Творческие встречи. 6 - Может быть восстановить спектакли прошлых лет "Скрипач на крыше" и классические оперы.
64. Очень уж душно в зрительном зале
65. Мало спектаклей для моего возраста
66. Простовато оформлено зрительское фойе
67. Выполнить вентиляцию в зале - очень душно и увеличить объем обслуживания столиков в буфете
68. Обновить интерьер в холлах
69. Очень душно, невыносимо сидеть в зале. Нужен кондиционер
70. В зрительном зале очень душно. Желательно поставить кондиционеры
71. Хотелось бы побольше спектаклей для молодежи
72. Где вентиляция? И хотя бы наличие на сайте информации за 1,5-2 месяца до начала мероприятия
73. Плохо что нет вентиляции в зале!
74. Ничего
75. С удовольствием сходили на премьеру Винил. Супер молодежная история. Таких спектаклей ждем еще. Желает молодеть вместе с нами молодыми зрителями. Побольше спектаклей для молодых, для нас. Мюзикл это наш жанр, где можно хорошо отдохнуть в нашем театре. Ждем новых премьер, что бы они были яркими, динамичными, современными,. Еще хотим, что бы были кондиционеры в зрительном зале. Это просто обязательно! Тогда придем еще. Обещаем. Ждем премьер. Удачи вам.
76. В прошлом году у вас было много премьер ярких. Запомнилось Жила-была деревня, Винил, Мне осталась одна забава. Эти спектакли посмотрели с огромным удовольствием. Яркие динамичные, посмотрели на одном дыхании. Они разные конечно, но поэтому и запомнились что они идут в вашем музыкальном театре, это ваш жанр, это было профессионально. Нет в городе рекламы, где можно было узнавать о предстоящих событиях заранее. Может какие-нибудь места запланировать, где можно будет это узнавать. Например поставить рекламные щиты в торговых центрах.
77. Хотелось бы больше рекламы о предстоящих премьерах в общественных местах - торговых центрах, на щитах расположенных на улице
78. Не знаю
79. Ничего
80. Хотелось бы новых ярких спектаклей побольше в вашем репертуаре. Пример это конечно Винил.
81. Сделали ремонт в зрительном зале кресла удобные, но нет совершенно вентиляции в зрительном зале. Очень душно, пожалуй-ста что-нибудь решите с этим вопросом.
82. Мало печатной информации в городе о предстоящих событиях и премьерах в вашем театре

83. Хочу видеть в театре больше спектаклей для молодежи. Репертуар мне кажется составили для зрителей среднего и старшего возраста и он должен быть современным. Типа мюзикла что бы иметь свое лицо в культурной жизни города что бы хотелось идти именно в музыкальный театр и отдохнуть с друзьями набраться энергии и впечатлений после спектакля.
84. Не достаточно информации в городе когда проходят премьеры можно проводить в людных местах торговых центрах рекламные акции и других местах людных в городе - остров Татищева, остров Отдыха и т.д.
85. Репертуар в театре немного однообразный. Мало ярких новых спектаклей для молодых людей. Исключение Винил, конечно. Это событие для самого театра и зрителя города Красноярска. После Камеи и Казанова теперь появился и третий это Винил. На который хочется прийти и второй и третий раз и привести друзей. Потому что здесь есть и сюжет, и костюмы и музыка, и декорации. Про кондиционеры хотелось бы написать еще. Очень душно в зале во время спектакля. Желаю найти спонсора для продвижения этого финансового вопроса.
86. Включить в репертуар побольше спектаклей в малый зал. Сейчас прошли там спектакли Мне осталась одна забава и второй про юбилей Пушкина. Очень хорошая работа режиссера. Это привлекает в театр новую аудиторию. Молодых людей в зале было много и темы интересные для них. Можно и дальше работать в этом направлении.
87. Ничего
88. Все хорошо
89. Все устраивает
90. Знакомить людей с правилами посещения театра, знакомить с историей сложившихся традиций
91. Все отлично
92. Ничего
93. Не знаю
94. Плохо работает вентиляция и кондиционирование, на спектаклях бывает очень душно
95. все устраивает
96. в кассе при покупке билетов хотелось бы более вежливого и лояльного поведения кассиров
97. Все замечательно! Спасибо огромное сотрудникам театра за организацию и теплый прием групповых иногородних посещений гражданами пожилого возраста и инвалидами. Бываем в театре каждый год на протяжении 5 лет. МБУ "КЦСО" г. Назарово
98. Знакомить людей с правилами посещения театра, знакомить с историей сложившихся традиций.
99. Все отлично
100. Ничего
101. Ввести абонементную систему для зрителей,
102. всё замечательно!!!
103. повысить зарплаты работникам, тем самым поднять не только качество сервиса, но и производительность
104. не пускать зрителя после 3 звонка.
105. Безналичный расчет
106. Указывать заранее состав актеров в спектакле на конкретный день
107. Обновить пандусы для колясочников и сделать их ещё более пологими. Сделать перила вдоль стены у лестниц на первом этаже для тяжелоходящих. В зале места для колясочников сделать в центре, а не с краю, где хуже обзор. Дать возможность многодетным семьям на бесплатное посещение спектаклей не только детских, но и взрослых при предварительной заявке
108. К сайту нет претензий, а вот театру нужно задуматься о комфортном пребывании зрителей при просмотре спектакля, очень душно
109. Кондиционер в зрительном зале

110. Кассиры не всегда вежливы(
111. Купил 2 билета через интернет, в электронном билете было указано, что получить билет на бумажном носителе можно в кассе театра.
придя в кассу, мне сказали, что можно пройти и с электронным билетом. Но на входе в фойе отказали, сославшись на то, что билеты я вообще должен был распечатать дома. Полный абсурд, "Ханума" понравилась, но отношение ужасное! Ещё в самом зале очень душно, сделайте что-нибудь с вентиляцией.
112. установить кондиционеры в зрительном зале летом очень душно порой даже не хочется идти в театр, через полчаса сидишь весь мокрый
113. Увлекаясь современными мотивами и зрелищными новациями, не забывайте о том, что кому-то по душе и старая добрая классическая постановка, где всё на своих местах.
114. Всё хорошо
115. Отказаться от торговли китайскими побрякушками в фойе театра.
116. Снизить цены на билеты
117. продолжить акцию - сменка в подарок за то, что пришел в театр и переобулся
118. Зачем улучшать хорошее?
119. Поработать с персоналом, в частности, контролерами-билетерами. Иногда создается впечатление, что зрители им мешают.
120. Отрегулировать работу сайта
121. Всё и так хорошо
122. Вроде все устраивает
123. все отлично
124. Помощь в изготовлении афиш и фото, готовность участвовать в постановке спектаклей, репетиций, если конечно мои навыки будут необходимы или востребованы
125. Увеличить антракт
126. В летнюю жару, духоту, не хватает кондиционера.. сложно сидеть на спектаклях в душном зале
127. все устраивает76427660
128. Вентиляция, микрофоны
129. Кроме программ, всё замечательно) Ну и кондиционер в зале)
130. Всё устраивает=)
131. Сделать смс информирование о премьерах и акциях.
132. Ничего
133. Наведите, пожалуйста, порядок в гардеробе! Такого бардака нет ни в одном красноярском театре! Везде работницы гардероба милые, приятные, вежливые женщины, вещи выдают очень быстро. Но в Музкомедии вечно огромная очередь, вещи выдаются даже не долго, а очень долго. При этом гардеробщицы ведут себя очень невежливо - ни здравствуйте, ни до свидания, ходят туда-сюда ну очень медленно, вещи в тебя чуть ли не швыряют. Когда приходишь с детьми, так это вообще ужас, номерок у ребенка могут взять, а одежду не отдать, сказать - веди родителей (а зачем тогда забирали номерок? сразу бы так и сказали). Ребенку приходится пробираться через толпу, искать родителей, потом всем вместе через эту же толпу прорываться обратно, чтобы забрать уже валяющиеся неизвестно как вещи. Ужасно. Это портит все впечатление от спектакля. Ведь театр, как мы знаем, начинается с вешалки! Повторюсь, что такого нет больше нигде! И уберите, пожалуйста, торговые столы из фойе. От него возникает ощущение рынка, а не театра
134. Всё устраивает
135. Ставить спектакли из классического репертуара.

136. Заменить большинство гарнитур артистам. Со стороны пресс службы внимательнее следить за репертуаром каждого из артистов и выкладывать полный список ролей.
137. Осовременить фойе, добавить света, может быть фоновую музыку, не знаю приемлемо ли это. Настроение у зрителей формируется при входе в фойе. Буфет отличный! Спасибо! :-)
138. Все замечательно! Посещаем театр группой в четвертый раз - очень довольны!
139. Все замечательно, но всегда приятно когда обновляется интерьер!
- Приходишь в давно привычное место и чувствуешь себя комфортно. В любом случае все новое привлекает !
140. Устроить парковку для автомобилей ближе к входу вместо клумб. Клумб хватает, а парковаться негде. Даже если платную.
141. Вся информация представлена в полной мере. Все устраивает.
142. всего предостаточно
143. Всё устраивает.
144. Очень понравилась акция "Без туфель в театр моветон". Нужно продолжать)) и пропагандировать!
145. я живу в Сосновоборске, и частенько после театра торопимся домой, дабы успеть на последний автобус, но в гардеробе огромные очереди, даже 5 мин ожидания иногда ставит нам в очень затруднительное положения (в плане попасть домой). Как-то надо решить вопрос со скоростью выдачи одежды в гардеробе
146. мене все нравится
147. решить вопрос: приобретая билет на сайте иметь возможность получить его в кассе.
148. возможность покупки онлайн билетов
149. Соблюдать безопасный уровень громкости во время спектакля. Не хочется оглохнуть!
150. Всему персоналу благодарность за отношение к зрителю.
151. Меня всё устраивает. Спасибо!
152. хотелось бы знать состав труппы на спектакли, а то покупаешь билеты и не знаешь, будет ли твой любимый актер)
153. Поменять неудобные кресла в зрительном зале
154. Все устраивает.
155. Больше новых постановок
156. Пиво Купец в буфете
157. Сделать афишу театра более подробной и точно показывать, действующие ли спектакли или они перенесены на следующий месяц
158. меня всё устраивает
159. Повысить уровень гостеприимства персонала, в частности, контролеров, убрать продажу товаров во время детских спектаклей
160. Автомат с перекусом и водой.
161. Всё и так прекрасно
162. Более вежливого кассира и проведение конкурсов на городском уровне
163. Ввести подарочные сертификаты, как в театре Пушкина. Мы ими часто пользуемся, билеты дарить не всегда удобно, можно не угадать с датой или репертуаром. А подарочный сертификат - очень удобно
164. Можно смело расширить репертуар!
165. У вас все очень достойно!
166. Нет
167. больше афиш по городу

168. Всем хорошего настроения.
169. Все спектакли исполнять с оркестром. Ставить классику (оперетты и комические оперы) Сотрудничать с талантливыми композиторами, такими как Евгений Загот!!!
170. Все хорошо
171. Благоустроить близлежащую территорию.
172. Всё устраивает
173. у вас и так все прекрасно
174. все устраивает
175. Заранее знать актерский состав спектаклей - очень полезно для поклонников театра
176. Смелости для выходящих за рамки разумного проектов.
177. всё устраивает
178. Всё нравится и всего хватает
179. Заменить микрофоны, а то что-то они часто стали выходить из строя прямо во время спектакля. А так всё хорошо)))
180. Все прекрасно
181. Решить проблему с проверкой электронных билетов без печати
182. всё устраивает
183. Заменить бинокли. Иногда бывают не исправны
184. Чуть более улыбчивых и доброжелательных женщин с программками
185. Все хорошо
186. Абонементы на посещение спектаклей
187. Все устраивает, дополнить нечем!
188. ничего
189. Здесь работают настоящие профессионалы, которые и в дальнейшем будут нас удивлять. Спасибо, что вы есть.
190. Проводить конкурсы от театра для детей и взрослых на городском уровне (рисунки, выступления, фотоколлажи, отзывы и т.д.) и выбирать не три места от города, а больше в разных номинациях. Призом может быть фото с артистом, возможность выступить на сцене с любимыми артистами и т.п.
191. Цветочный киоск
192. Чистота женского туалета! Запах это уже совсем за пределами. Не на вокзале же.
Ну и гардероб, когда стоит очередь, но женщина которая уже освободилась и к ней пусто, не соглашается взять номерки.
И коммерция на детских спектаклях внизу (взрослые отдают себе отчет покупать или нет что-то) дети просят всё.
И если нет лишних 300 руб. на игрушку (это если один ребёнок), то проще не идти. Чтобы обратно со спектакля ребёнок расстроенный не шёл.
В театре Пушкина же нет такого.
Дешевит театр это, вроде не цирк. Ну, либо деньги с аренды дороже эмоций маленьких зрителей. Пони у театра и мороженого в буфете вполне хватит
193. Всё на 5 по пяти бальной шкале
194. Делать акции и скидки на билеты)
195. введите услугу по бронированию билетов
196. Прекрасный театр! Отличный коллектив!
197. Расширить гардероб) после спектакля достаточно длинные очереди)
198. Все хорошо

199. Все и так хорошо
200. не всегда работает буфет на втором этаже. Если у него определенные дни работы, то разместить информацию об этом в доступном месте
201. Всё хорошо

Недостатки

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

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

Таблица № 51. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок

Переменная	Вариант ответа	%
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории:	2.Нет	8,3
9.Удовлетворены ли Вы условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	2.Нет	8,3
2.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	3,0
4.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - 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)	2.Нет	2,7

Нужно обратить внимание на параметры доступности предоставления услуг для инвалидов, открытости и доступности информации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте, что не нашло подтверждение в некоторых текстовых ответах. Это может означать наличие неудовлетворенности, которая не превышает критического значения, однако указывает на возможные проблемы в будущем при принятии мер.

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

1. Недостаточно комфортное оборудование территории для инвалидов.
2. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.
3. Недостаточная удовлетворенность полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте учреждения.

Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр»

Рекомендации

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

- 1. Организовать Смс-оповещение о ближайших спектаклях, указывать в афише состав актеров на предстоящих спектаклях.**
- 2. Размещать больше информации о репертуаре театра в городе.**
- 3. Рассмотреть возможность улучшение кондиционирования воздуха в зрительном зале.**
- 4. Организовать возможность забирать билеты в кассах, приобретенные на сайте онлайн.**
- 5. Улучшить работу гардероба.**

Показатель оценки по организации: **62,74**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	10
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	3
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	2

Половозрастные характеристики респондентов
 в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	1	1	2
18-30	6	33	39
31-45	10	84	95
46-55	6	25	31
Старше 55 лет	3	11	14
База по столбцу:	26	154	317

Анализ показал следующую оценку организации:

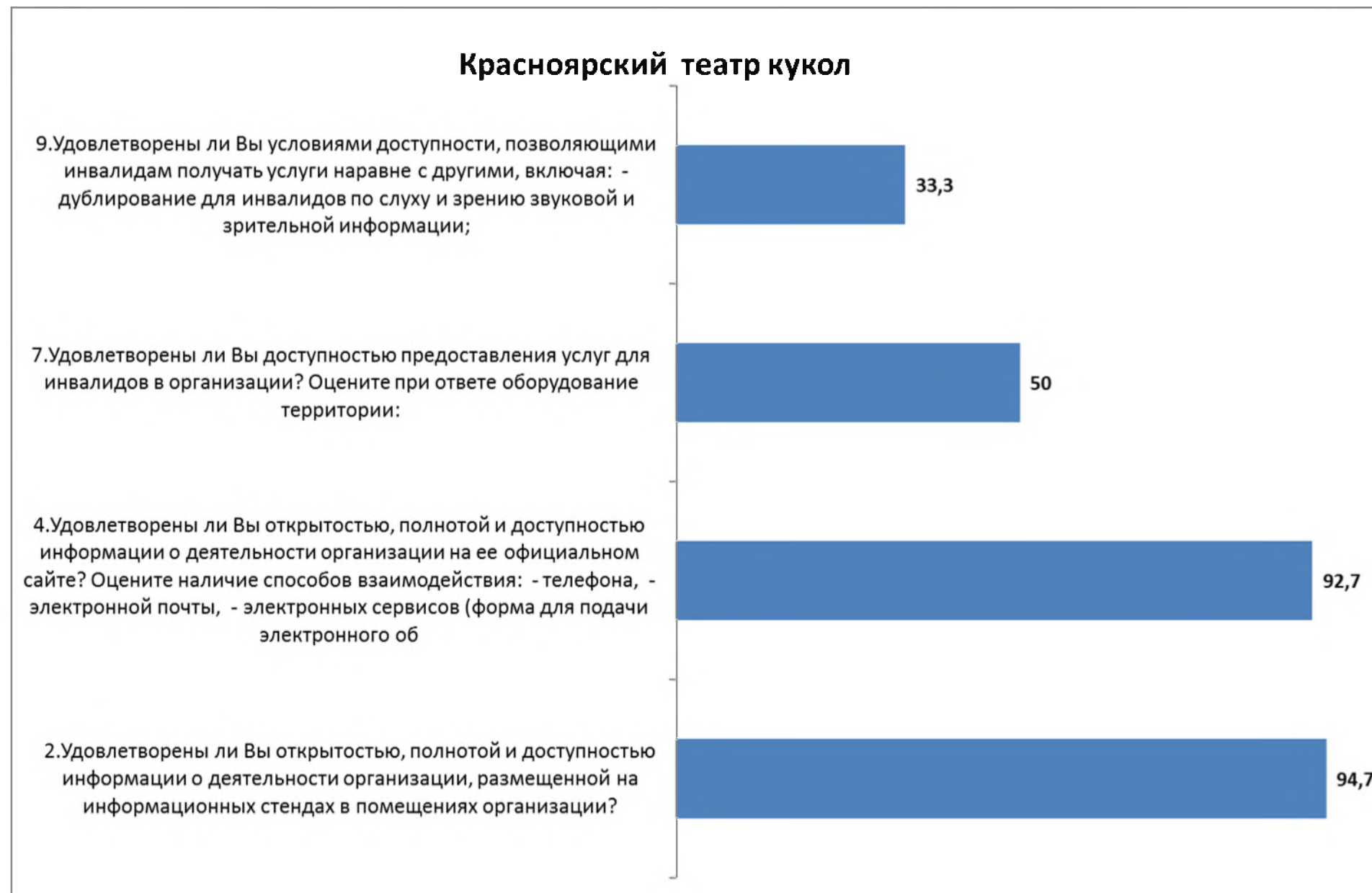
1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 94,48.
2. Доступность услуг для инвалидов – 31,00.

(См. ниже Диаграмму с профилем учреждения)

Таблица № 52. Рейтинг показателей по критериям оценки



Таблица № 53. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 163 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. Мне не нужен информационный стенд в театре
2. Рассылки о спектаклях. Она есть, но её оперативность меня не устраивает. Плюс часто там нет информации о гастролях других театров. Пару раз не смог купить билеты, так как информации о том или ином спектакле не было заранее.
3. всего хватает. Все понятно и видно.
4. Достаточно информации
5. Всего достаточно
6. например, рассылка в вайбере или телеграмме о новых спектаклях или о важных событиях
7. трудно ответить, информируют отлично
8. В разделе контакты указывать номера для связи в федеральном формате.
9. Достаточно информации
10. Информация на стендах и сайте организации представлена в полном объеме. Из пожеланий, могу только сказать, что не нашла театр кукол в социальных сетях - Инстаграмм и фейсбук
11. Всего хватает
12. информации по моему мнению достаточно
13. указаны все способы
14. Информации достаточно
15. всего достаточно
16. Всего достаточно
17. Я думаю, что всего достаточно для информирования зрителей
18. Очень хорошо и быстро сотрудники театра отвечают по телефону, электронной почте. Удобно, что можно приобрести билеты через Интернет и не приезжать для этого в кассу
19. Не совсем удобно на сайте читать описания спектаклей, приходится переходить по ссылкам, а отдельной темы с описаниями всех спектаклей репертуара я не нашла. В остальном все замечательно. Спасибо!

20. Всего хватает
21. Всю информацию я достаточно быстро могу получить по телефону
22. Можно организовать в "горячую линию" в Viber или в WhatsApp
23. Затрудняюсь ответить
24. Всего в достатке
25. Все хорошо!
26. Всего достаточно
27. Все устраивает
28. Интернет
29. Не знаю, редко пользуюсь сайтом. В последний раз подумала, что дизайн устарел
30. В телеграм-канале
31. В Марте месяце пришли на спектакль с ребёнком, пришли заранее, стояли ждали возле кассы начала, кассир спросила, спектакль ли ждём...а в итоге минут за 15 сообщают, что спектакль перенесли в другое место (рядом с театром оперы и балета)
32. Достаточно
33. Информации о направлениях работы с НКО: направления, телефоны.
34. всего хватает
35. вся интересующая информация была представлена
36. Никаких
37. не хватает описания, что на какие-то спектакли не по рядам рассадка и что на эти спектакли места распределяются от того, кто первый зайдёт. Мне кажется, что это важно.
38. Неудобная афиша на сайте. Сложно было ориентироваться ,в частности, в событиях фестиваля "Терра Магика"
39. Всего хватает. Спасибо.
40. Всего достаточно
41. такого нет
42. Всё хорошо
43. Онлайн продажи билетов
44. Все хватило
45. Вся необходимая мне информация имеется на стендах и в интернете.
46. Мне было бы достаточно рассылки на эл.адрес о новых спектаклях
47. Мне информации достаточно
48. Сайт изменил свой интерфейс и стал намного симпатичней! Раньше было совершенно не удобно пользоваться. Сейчас все хорошо и всего хватает
49. всего достаточно
50. всего было достаточно
51. Всего достаточно
52. Оплаты билетов в кассе через терминал
53. Все в порядке!
54. всё хорошо

55. Фирменных хэштегов. И, пожалуй, все. Сейчас театр максимально информационно открыт. Проводите больше прямых эфиров в VK и Instagram. Но вы и так молодцы, спасибо за работу!
56. Все есть
57. Предлагаю рекламу в общественном транспорте
58. хватает
59. К 4 вопросу. На электронную почту после оплаты не сразу приходят электронные билеты
60. Более усовершенствованную версию сайта, с возможностью гибких ссылок, например, посмотрел информацию о спектакле, если понравилось, не переходя, купил билет нажатием на название, например, или ниже сноску - купить билет на этот спектакль...
61. Затрудняюсь ответить
62. для меня достаточно
63. Часто задаваемые вопросы и канал в мессенджере
64. 1)Очень нравится взаимодействие со зрителями вне рамок спектакля. Дети в восторге.
2)Понравилось информирование в виде рассылки на электронную почту.
65. Информации достаточно.
66. хватает всего
67. Всего хватает, очень информативно
68. Хватает
69. Более логичной структуры сайта
70. Хватает
71. Понятной карты расположения кабинетов
72. Всего хватило мне, как обычному обывателю
73. Всё работает замечательно!
74. Все отлично! Меня все устраивает
75. мне хватает.
76. информации по обретению билетов через сайт
77. Ручного интерактивного информационного окна с видео-обзором и описанием каждого спектакля, по которому хочется посмотреть информацию самостоятельно. Хотелось бы видеть такое окно в помещении около кассы, а также внутри театра.
78. интерактивных стендов
79. не всегда можно купить билеты он-лайн, система глючит
80. Актуальной афиши на месяц
81. Достаточно!
82. Всего хватает
83. информации на сайте достаточно
84. Всё хватает
85. Достаточно
86. многого
87. видео
88. Достаточно информации

Вопрос 12. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

1. Нет предложений
2. Вместо дырки в полу в туалете поставить унитаз. Смешно об этом писать, но это очень важно. Другой момент - проход по билетам в эл.виде. Печатать его - не самый удобный вариант. На нем же уже сейчас есть штрихкод, можно купить один или два декодера. Конечно новое здание, бывший ДК милиции уже не вмещает такие таланты и всех, кто хочет их увидеть.
3. Идеальный театр для детей. Все прекрасно, начиная с администратора на входе и гардеробщицы, до удобных для детей и взрослых сидений и, конечно, же самых восхитительных спектаклей! Огромное спасибо, что вы есть.
4. Все нравится и мне, и ребёнку!
5. все просто отлично
6. В целом сайт информативный и понятный.
7. Меня все устраивает в работе театра. Спасибо всему коллективу театра !
8. Еще больше интересных спектаклей для детей и взрослых
9. В Театре кукол всегда очень доброжелательная атмосфера, что очень важно для комфортного посещения представлений с маленьким ребёнком, много интересных локаций, сотрудники приветливы и отзывчивы. Представления интересные и актуальные, для нашей семьи поход в Театр кукол - приятное и ожидаемое событие. Мое пожелание только одно - пусть Театр Кукло сохраняет достигнутый уровень профессионализма и продолжает радовать горожан своей деятельностью!
10. постановка интересных спектаклей в выходные дни!
11. оставаться такой же открытой и доброжелательной организацией
12. предложений нет
13. Всё достаточно доступно
14. пожеланий нет
15. Предложений нет.
16. Улучшений предлагать не буду, меня все устраивает! И репертуар, и оповещение
17. Все хорошо, предложений нет
18. Больше взрослых постановок
19. Меня все устраивает
20. Все устраивает, сервисом полностью доволен
21. Ничего, все хорошо
22. Размещать информацию о переносах спектаклей на стендах, в соцсетях... и хотя бы предупреждать кассиров!!!!
23. Рекомендации: возможно ли проводить выездные мероприятия....
24. Гастроли по городам Сибири, в частности Забайкальского края, включая районные центры
25. нет парковки
26. Все отлично.

27. Акции, скидки, какие-то стимулирующие мероприятия. хочется ходить чаще. но не всегда получается.
28. все устраивает
29. Задерживают начало спектакля. Детям сложно ждать, все приходят ко времени начала. В прошлый раз задержали на 15 минут, дети извелись
30. Новое, более просторное помещение театра, более доступная информация о событиях на сайте театра, понятная и сразу по ссылке открывания афиша
31. все отлично! замечательный театр!
32. Персонал, с которым приходится общаться в первую очередь при посещении театра - контролеры, билетёры, гардеробщики - хотелось бы, чтобы был более вежливым. А то очень уж высокомерно отвечают на любой вопрос!
33. И так все хорошо.
34. Нам с ребенком понравилось все, кроме:
 1. Пустых прилавков в буфете (будто в 90-е вернулись)
 2. Нечем дышать, в прямом смысле, в зале. Сидели на последнем ряду возле выхода и то не спасло... пришлось покинуть спектакль. От жары и недостатка кислорода дети в зале быстро начинают шуметь и ерзать.
Ребятишкам вообще ничего не видно, если впереди сидит взрослый человек (Как получилось в нашем случае).
Мы Вас очень любим, но, к сожалению, пока приходить не будем.
35. всё устраивает
36. Организовать услугу "День Рождения в театре"
37. Больше интерактивных спектаклей
38. Увеличить зрительный зал
39. Не могу ни чего предложить, все устраивает.
40. На официальном сайте очень трудно купить хорошие места, такое ощущение, что их сразу выкупают перекупы
41. хотелось бы больше контроля поведения зрителей в зале. Часто происходит так, что приводят совсем маленьких детей (1-2 года), которые кричат, ходят по залу, что, конечно же мешает остальным зрителям.
42. У Вас все отлично! Спасибо
43. Желаю коллективу творческих успехов! Спасибо за все!!!
44. Театру бы помещение побольше, зал сильно маленький. И раньше работал буфет, но потом перестал. Буфет как часть театра для ребенка, хотелось бы чтоб он был!
45. все устраивает
46. При посещении всё понравилось и всего хватило
47. Новый большой театр.
48. Убрать прокат лошадей у входа после спектакля. Очень агрессивно продают свои услуги, а ругаться и портить впечатление от спектакля не хочется
49. Понимаю, что сие не зависит ни от творческого коллектива, ни от руководства театра, но так хотелось бы, чтобы появилось НОВОЕ ДОСТОЙНОЕ ЗДАНИЕ ТЕАТРА КУКОЛ!
50. Создание больше мероприятий по программе доступная среда для людей с ограниченными физическими возможностями

51. - прямые эфиры в VK и Instagram раз в неделю;
- ретрансляция инфо о ваших сотрудниках с сайта театра в социальные сети в виде рубрики, например, "Лица театра", "История театра";
- летом, в "мертвый медиасезон", максимально встроиться в эфиры местных СМИ. Даже в межсезонье вам есть, что рассказать. Спасибо за работу!
52. Все доступно
53. Написала в предыдущем ответе
54. Затрудняюсь ответить
55. для меня всего достаточно
56. Убрать необходимость печати электронного билета, детский туалет с дыркой в полу вместо унитаза это ужасно и недопустимо.
57. сделать парковку
58. ничего, все прекрасно
59. Все отлично
60. Меня всё устраивает
61. Меня всё устраивает...))
62. Проведение совместных акций с общественными организациями и инициативными гражданами!
63. заменить сидения в проходе)
64. зал побольше
65. Все устраивает
66. Улучшить освещение перед кассой, так как там слишком темно. В остальном всё устраивает.
67. новый большой театр
68. сделать онлайн продажи
69. Необходимо кафе, чтобы можно было посидеть с детьми, перекусить
70. Больше взрослых спектаклей
71. Хотелось чтобы кофе работало и был стульчик для кормления маленького ребёнка
72. всё хорошо
73. быть открытыми и общаться всем хорошо, от директора и ниже
74. заменить обслуживающий персонал.
75. Вы - лучшие, спасибо вам!

Недостатки

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

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

Таблица № 54. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
9.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории:	2.Нет	33,3
6.Удовлетворены ли Вы условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	2.Нет	33,3
4.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - 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)	2.Нет	6,7
2.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	3,0

Нужно обратить внимание на параметры доступности предоставления услуг для инвалидов, открытости и доступности информации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте, что нашло подтверждение в некоторых текстовых ответах.

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

1. Недостаточно доступна информация, размещенная на официальном сайте учреждения (недостаточно своевременное размещение информации о переносе спектаклях, недостаточно удобная афиша).
2. Недостаточно комфортное оборудование территории для инвалидов.
3. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.

Рекомендации

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

- 1. Своевременно размещать информацию о переносе спектаклей на информационных стендах и сайте организации.**
- 2. Улучшить качество работы буфета.**
- 3. Сделать более оперативными рассылки, проводить прямые эфиры в социальных сетях.**
- 4. Улучшить состояние санитарно-гигиенических помещений.**
- 5. Сделать более доступным предоставления услуг для инвалидов в организации.**

Показатель оценки по организации: **78,32**
Экспертные оценки:

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

Половозрастные характеристики респондентов
 в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	2	2	4
18-30	11	63	76
31-45	28	137	165
46-55	6	41	47
Старше 55 лет	5	8	13
База по столбцу:	52	251	448

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 94,15.
2. Доступность услуг для инвалидов – 62,50.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 55. Рейтинг показателей по критериям оценки

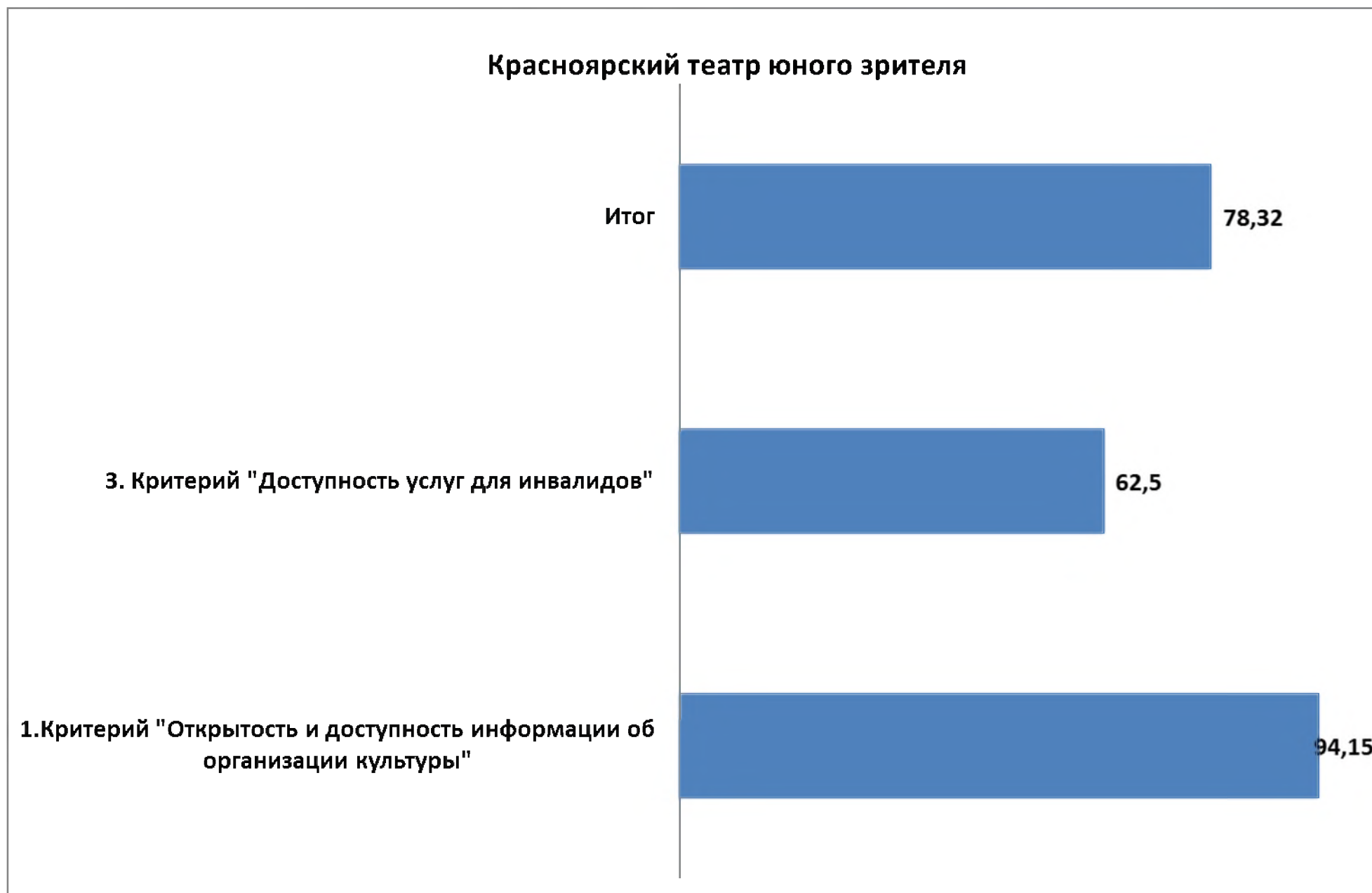
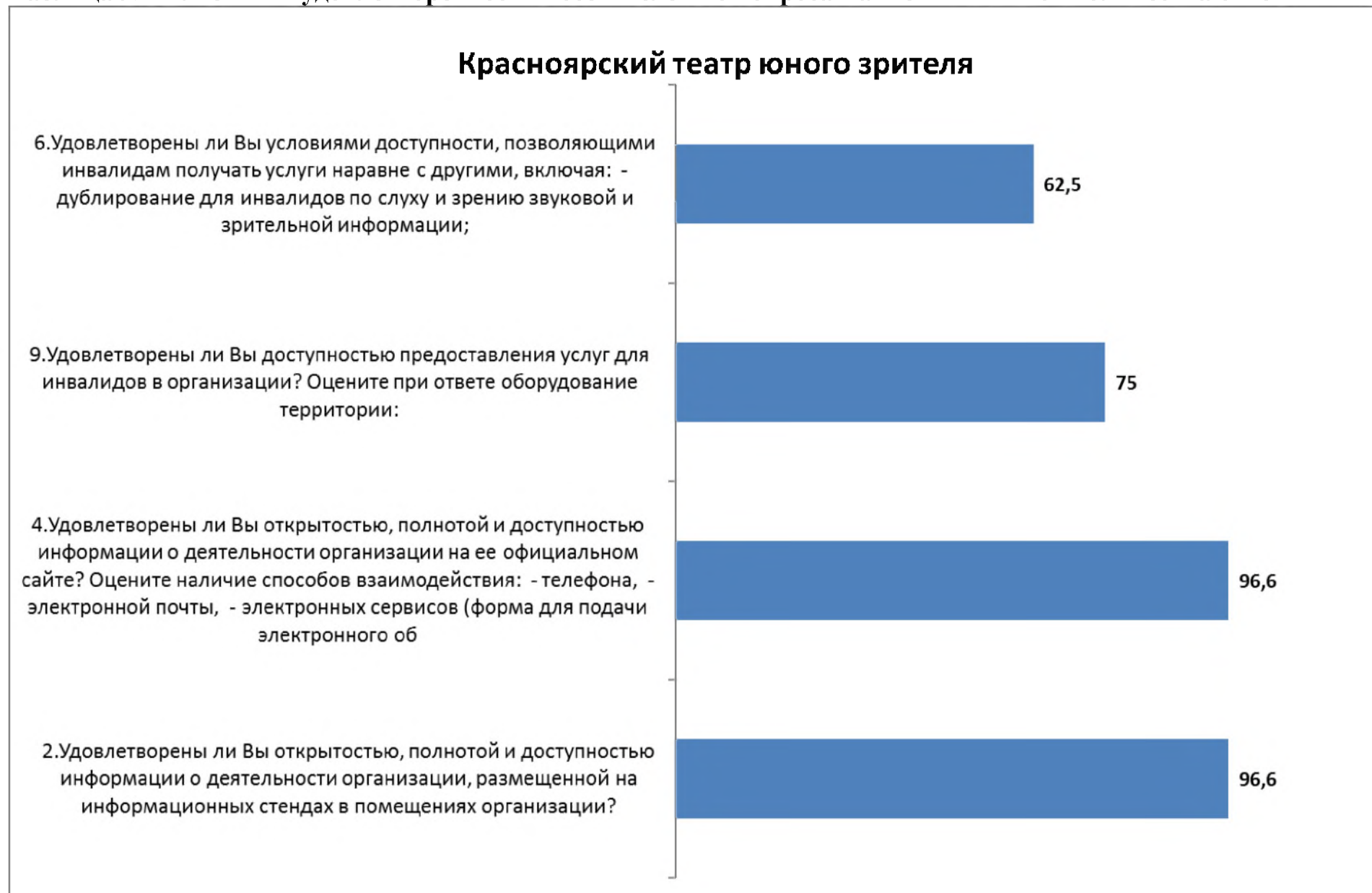


Таблица № 56. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 223 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. Всего хватает, может по сюжету постановок)
2. Сайт театра нужно очень старомодный
3. Рассылка в ВК. Иногда пропускаю интересные для ребёнка спектакли из-за отсутствия такого сервиса
4. Всего хватает
5. не все артисты есть на сайте театра
6. всегда есть те кто помогут
7. ничего
8. все отлично и так
9. затрудняюсь с ответом
10. все хватает
11. все ок.
12. сайт удобный, всегда есть нужная информация.
13. не знаю
14. вся информация в полном объеме, ничего не нужно больше
15. все очень доступно написано и так.
16. больше волонтеров
17. все хватает в полном объеме
18. всего достаточно
19. Всего хватает, но я пользуюсь соцсетями. Там мне удобнее следить за новостями
20. Затрудняюсь ответить
21. Всего достаточно
22. Всего достаточно
23. Достаточно сайта

24. Всего хватает
25. Всего хватает, информация полная.
26. Информации о новых спектаклях в сми
27. Я в основном получаю информацию из группы в вк и секретного чата. Кстати идея классная с чатом) Приятно)
28. отзывов о спектаклях
29. Ничего не нужно менять. Сейчас всё достаточно лаконично, доступно и просто в пользовании.
30. всего хватает
31. Всё доступно
32. Всё хватает
33. В данный момент информации достаточно. Информация четка.
34. Всего хватает
35. Всего достаточно
36. Информирование о премьерах на электронную почту. Это делает яндекс афиша, но она перенасыщена. И в ней мало тюза.
37. QR-код
38. Все отлично!
39. Информации достаточно, спасибо.
40. Пока не было ситуации, чтобы я не получила нужную мне информацию о деятельности театра
41. На стендах не хватает инфо об истории театра и инфо об актерах
42. Видеокамера, на которую можно сразу дать отзыв о просмотренном спектакле. Чтобы вы сразу поймали первые эмоции зрителя) спасибо ♥
43. Всего хватает)
44. Такого нет
45. Информации достаточно
46. Все хорошо
47. Меня вполне устраивает тот объем информации, что имеется.
48. Всё ОК
49. Всего хватает
50. Для меня все хватает
51. Приложение для мобильного телефона
52. Мне всего достаточно
53. Все отлично!
54. Всего хватает
55. Всех хватает:)
56. Мне достаточно информации
57. В последнее время стало намного доступнее узнать о театре, о репертуаре, и тд.
58. Большим плюсом было бы сделать ролики-интервью с основными актерами и небольшие трейлеры для спектаклей. Пару слов от режиссера - суховатых- не достаточно.
59. Все устраивает

60. Взаимодействие со зрителями прекрасно организовано
61. Хватает имеющихся
62. Хватает всего
63. Есть всё необходимое
64. Людей
65. Все организовано хорошо!
66. Всего хватает
67. Не так часто пользуюсь ресурсами, чтобы делать выводы. Поэтому меня всё устраивает
68. Достаточно всего
69. Всю нужную информацию я нахожу на сайте. Мне этого достаточно.
70. Всего хватает
71. всем довольна
72. на сайте не найти информацию о взаимодействии со СМИ
73. Хватает
74. Всего достаточно
75. Достаточно
76. Мне всего хватает
77. Хотелось бы видеть информацию о планируемых к постановке спектаклей.
78. Не хватает репертуара музыки из спектаклей!
79. Всего достаточно, сайт очень удобный
80. Виртуальный тур по зрительному залу. Новичкам сложно выбрать хорошие места
81. Хватает информации
82. Всего достаточно
83. Мне всего хватает.
84. Хватает
85. Всего хватает.
86. Никаких
87. Спасибо! Информации более чем достаточно!)
88. Было бы интересно увидеть интерактивные доски
89. Информация о премьерах на сайте
90. Всего хватает
91. Информации о сюжете спектакля
92. Хотелось бы больше информации о дополнительных проектах, таких как Solo и Sandwich Music Set
93. Всего хватает
94. Для меня на данный момент хватает возможностей
95. Всего достаточно!
96. Все отлично!
97. всего достаточно
98. Способов информирования достаточно
99. Всего хватает

Вопрос 12. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

1. ТюЗ самый душевный, предложить нечего
2. Снизить цены на билеты: это театр ЮНОГО зрителя
3. Уже писал про рассылку. Билеты распечатать неудобно. Если есть такая возможность, то предусмотреть сервис, когда можно пройти по билету в телефоне.
4. Хотелось бы иметь скидки для постоянных посетителей, для выхода семьей 2 взр. и 2 детей получается дорого.
5. Ароматизированные дозаторы поставить
6. ничего
7. ничего
8. мне все нравится
9. нет такого
10. все отлично
11. все ок.
12. ничего
13. ничего
14. трудно сказать
15. все и так хорошо
16. совершенствовать репертуар
17. Было бы чудесно чаще видеть вас в Москве. Пять лет ловлю каждый ваш редкий приезд.
18. Я люблю этот театр за интересные постановки, поэтому не обращаю внимания на то, как оказывают услуги, если это услуги гардеробщицы, например. Меня все устраивает, нареканий никогда не было.
19. Ввести абонементную систему для зрителей
20. Все хорошо!
21. Хотелось бы получать на электронную почту афишу на месяц
22. Ремонт туалетов :)
23. Все замечательно
24. Если услугой называть спектакли, то хотелось бы больше обращений к классическим произведениям, при творческом подходе это может быть и сейчас оч. актуальным
25. ТюЗ лучший! ❤️
26. Спасибо за все!
27. Работаю в тесном сотрудничестве столько лет (20 или более) и всегда довольна работой всех служб. Великолепный творческий коллектив, администратор, службы, обеспечивающие удобства для зрителей - всё великолепно! Творите нам на радость, а мы будем регулярно посещать все спектакли и привозить с собой целые автобусы благодарной детской публики. Всегда очень жаль, когда уходят со сцены полюбившиеся спектакли. Есть шедевры, которые не меркнут и достойны того, чтобы их видели все поколения зрителей. Но мы понимаем, что это невозможно! А жаль! Очень жаль!

28. Организовать буфет по уровню, не уступающий театру Пушкина, несмотря на название "театр юного зрителя"... ведь спектакли, которые идут в ТЮЗе, далеко не все предназначены "юным зрителям".
А по остальным параметрам, я очень люблю мой родной театр, поскольку всю свою жизнь (более 50 лет) обитаю в доме напротив ТЮЗа и стараюсь не пропускать ни одной постановки, особенно в новейшее (после прихода Романа Феодори) время.
29. Меня все устраивает
30. Больше рекламы спектаклей
31. Сделать современный ремонт в туалете. Двери в кабинках должны быть выше, чтобы чувствовать уединенность, а не видеть головы соседей.
32. Неудобно то, что нужно распечатывать электронные билеты. Иногда просто нет возможности это сделать. Было бы неплохо приобрести сканеры, как в Арене "Север" и проходить по штрихкодам на электронном билете прямо с телефона.
33. Постановка современных пьес
34. больше спектаклей для детей подросткового возраста
35. Просьба сообщать о начале представления, если запланировано какое-то мероприятие до (например, поздравление Деда Мороза до спектакля, которое длится минут 20-30). На билете указано время начала спектакля, а там ещё поздравление, и если человеку это не интересно, то прийти можно было бы чуть позже к началу спектакля. А так всё прекрасно, спасибо вам за эмоции, впечатления от отличное настроение.
36. Билеты у вас стали очень дорогие.
37. Вы и так развиваетесь в ногу со временем! Все отлично!
38. Для удобства зрителей я бы рекомендовал по окончании спектакля для выхода зрителей из здания театра открывать не одни двери, а как минимум две. с ув. А . Александров
39. Все устраивает, Спасибо за работу!
40. Побольше премьер
41. Вы мега-крутой театр, я бы даже сказала, что Ваши постановки не сравнимы ни с чьими, ну разве что "театр на крыше" тоже имеет свой эксклюзив и изюминку, но в иллюминации Вам нет равных!!! Спасибо за эмоции, которые Вы даёте зрителю!!
Новых идей Вам и зрителей и, конечно, достойных, высоких зарплат за Ваше искусство и старания!!!
А что касемо оказания услуг, по-моему, всё у вас и тут в порядке. Информация отражена необходимая, найти нужные ссылки так же не составляет труда.)
42. Все отлично!
43. Увеличить количество парковочных мест, облагородив территорию за театром
44. в малом зале продумать размещение буфета
45. Расширить буфет, благоустроить его. Повысить качество обслуживания (скорость, чистота).
46. Успехов и спасибо!
47. Улучшить кондиционирование залов.
48. Все отлично!
49. Спасибо, за ваше творчество!
50. С приходом Романа Николаевича Феодори театр очень преобразился, на каждую постановку идём с большим удовольствием. Продолжайте в том же духе!
Как вариант предложения - хотелось бы побольше розыгрышей билетов в социальных сетях.

51. Обновить зрительный зал театра, неудобные места на стульях в нулевом ряду амфитеатра. Расширить ассортимент кафе - нужно детское меню, нет соков...
делайте рассылки о премьерах по электронной почте!
52. Буфет
53. Если каждый год, в канун 8 марта, мне будет звонить менеджер со словами "Мы забронировали для Вас и ваших коллег 15 мест в 10-м ряду на прекрасный, поднимающий настроение спектакль. Думаем, он вас порадует!", это будет апогей качества услуг!!!
С этой целью мои вам координаты: Оксана, т.8-908-203-59-42
54. Спасибо, всё хорошо. Единственное, буфет не уютный (это мелочи).
55. Все нравится, ТЮЗ ОБОЖАЮ!!!
56. Больше спектаклей для взрослых .
57. Сделать более современный буфет в театре. Остальное все отлично!!!
58. Что-нибудь сделать с прожектором, который сильно светит на 7 ряд 17,18,19,20 места))
59. Вы прекрасны. Опережаете ожидания.
60. Ничего
61. У меня только претензия к продаваемым программам: большая просьба печатать в программе хотя бы краткое содержание или красную нить спектакля! Иногда приходят на спектакль не подготовленными и вообще не понимают о чем речь..
62. всё ок
63. Ещё больше показов. Не всегда есть билеты на нужные даты.
64. Ремонт в сан.узлах
65. Я вас обожаю! Лучше некуда
66. Основной вопрос- это иногда завышенные цены на новые представления. Не всегда решаешься приобрести билет.
67. Открыть буфет
68. Меня все устраивает, очень люблю ваш Театр!!!
69. Все отлично, спасибо!
70. Обновить фасад (особенно там, где малая сцена) и зрительские туалеты в основном здании.
71. Снижение стоимости входных билетов
72. Все Круто! Обожаю вас
73. Только одна просьба, побольше спектаклей для подростков 13-16 лет
74. У вас, к сожалению, как и везде стало трудно выбрать спектакль без шуток «нижепоясных» и скользких.
Детям, например, не понравилась интерпретация "Оливера Твиста". У взрослых нашего круга есть свои замечания.
Выделяйтесь не подыгрыванием нравственному уровню эпохи.
75. Может быть более агрессивную рекламу
76. Расширяться, развиваться и делать много других интересных проектов)
77. Извините, что не смогла предложить Вам свежих идей, но я настолько сильно люблю наш театр, меня устраивает очень очень все, что сейчас происходит. Тот подход к содержанию, видению, чувству, которые принес сюда Роман выше всяких похвал. Я видела достаточно много в нашем городе, в

- России. ТЮЗ сейчас намного выше, лучше, существенней, моложе, свежее. Желаю театру и каждому служащему изобилия! Благоденствия! Любви!!!!))
78. меня все устраивает! вы молодцы, правда)))
79. На вечерних (только) спектаклях хотелось-бы видеть взрослый ассортимент в театральном буфете. Включая бокал вина либо коньяка.
80. ТЮЗ один из лучших театров России. Я за то, чтобы поднять цены на билеты в два раза и соответственно зарплаты актеров. Вырастет конкуренция и приток новых талантливых артистов.
81. Ничего
82. Личный кабинет с афишей и индивид.предложениями
83. У вас всё прекрасно, друзья! так держать :-)
84. 1.Было бы интересно если бы герои постановок появлялись перед началом спектаклей в зонах ожидания.
2. Организуйте вечера с режиссерами постановок, чтобы они рассказывали о своих идеях, заложенных в спектакли.
85. Живая музыка в антракте
86. Буфет ужасен - зрелище без "хлеба"
87. Ничего
88. Всё отлично! Молодцы!
89. В ТЮЗе мне все нравится, не знаю, что предложить.
90. Хотелось бы больше мероприятий ,где можно пообщаться с актерами!
91. Участие в летних площадках
92. У вас банальные соцсети. У вас нулевая работа рг. Но вы их заслужили, потому что у вас отделе кадров работают двоечники. Вы не знаете, почему даже у вахтера в вашем театре мания величия, не говоря про остальных?
93. Акции, скидки, розыгрыши билетов чаще
94. вы прекрасны
95. Всем удовлетворены
96. Не готова пока ответить на вопрос.
97. Услуги предоставляются исходя из возможностей театра!
98. Хромает приветливость и тактичность работников кассы, лица недовольные, как при "совке"! Натяните им улыбку, все что после кассы радует и впечатляет!
99. Побольше акций и скидки на билеты :-)
100. Очень рад, что в этом году появились рамки металлоискателей. Хотелось бы видеть охрану посolidнее, как в драме, например.
101. Поставьте лавочки в женском туалете, что бы была возможность переодеться - переобуться.
Очень хочется в зимнее время снять зимние сапоги и посещать спектакли в туфельках. Спасибо.
102. Больше серьезных постановок!
103. Мне в ТЮЗе нравится все
104. Все идеально!
105. Информации об учреждении достаточно везде (интернет, сайт, социальные сети), сотрудники всегда готовы предоставить интересующую информацию
106. Все устраивает

107. Была бы рада кулерам:) В буфет не всегда успеваешь в антракте.
108. Данная организация в полной мере оказывает свои услуги потребителям, чем их очень радует, каждый раз когда они приходят в организацию!
109. Наладить работу буфета, особенно на спектаклях, в которых зрителям в антракте предлагают покинуть зал. Очень медленно и маленькое наличие, не хватает на желающих. А ведь вы принимаете гостей и из близлежащих городов.
А вот за сам театр, за постановки, организацию всего - от сайта, до гардероба- огромное спасибо! Мы вас очень любим и посещаем регулярно.
110. Спектакли прекрасны! Но билеты не купить. Очень маленькая вместимость зала и почти все места распродаются уже за две недели до спектакля. Возможно вы когда-нибудь захотите переехать в более просторный зал.
111. Наведите порядок и создайте уют
112. Не распечатывать электронные билеты. Сделать возможным возврат билета онлайн, без личного присутствия, при невозможности пойти.
113. Ничего
114. Наладить вентиляцию
115. В ТЮЗе всё устраивает
116. Возможно кинопоказ спектаклей, которые уже не нельзя посмотреть на сцене ТЮЗа.
Вы замечательные. Спасибо за то, что вы делаете
117. И так есть все, и гораздо больше, чем в других театрах
118. Мне все нравится :)
119. Прекрасный театр, мне всё нравится!
120. Только развития и процветания желаю! У них и так все есть!
121. сделать ремонт, очень душно.
122. Все просто прекрасно!!!
123. Всё прекрасно!
124. Ничего, всё отлично

Недостатки

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

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

Таблица № 57. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории:	2.Нет	12,5
9.Удовлетворены ли Вы условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	2.Нет	12,5
2.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	2,8
4.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - 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)	2.Нет	2,4

Нужно обратить внимание на параметры доступности предоставления услуг для инвалидов, открытости и доступности информации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте, что не нашло подтверждение в некоторых текстовых ответах. Это может означать наличие неудовлетворенности, которая не превышает критического значения, однако указывает на возможные проблемы в будущем при принятии мер.

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

1. Недостаточно комфортное оборудование территории для инвалидов.
2. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.
3. Недостаточная удовлетворенность полнотой информации на сайте организации.

Рекомендации

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

- 1. Создание рассылки в социальных сетях.**
- 2. На сайте выставить небольшие видеоролики (фрагменты спектаклей).**
- 3. Улучшение кондиционирования зрительного зала.**
- 4. Сделать современный буфет.**
- 5. Улучшение состояния санитарно-гигиенических помещений.**

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
Минусинский драматический театр (г. Минусинск)

Показатель оценки по организации: **59,7**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	10
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	8
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	3
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	1
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	1	15	16
18-30	17	66	83
31-45	39	94	136
46-55	25	40	65
Старше 55 лет	5	69	74
База по столбцу:	87	286	379

Анализ показал следующую оценку организации:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 92,1.
2. Доступность услуг для инвалидов – 27,29.

(См. ниже Диаграмму с профилем учреждения)

Таблица № 58. Рейтинг показателей по критериям оценки

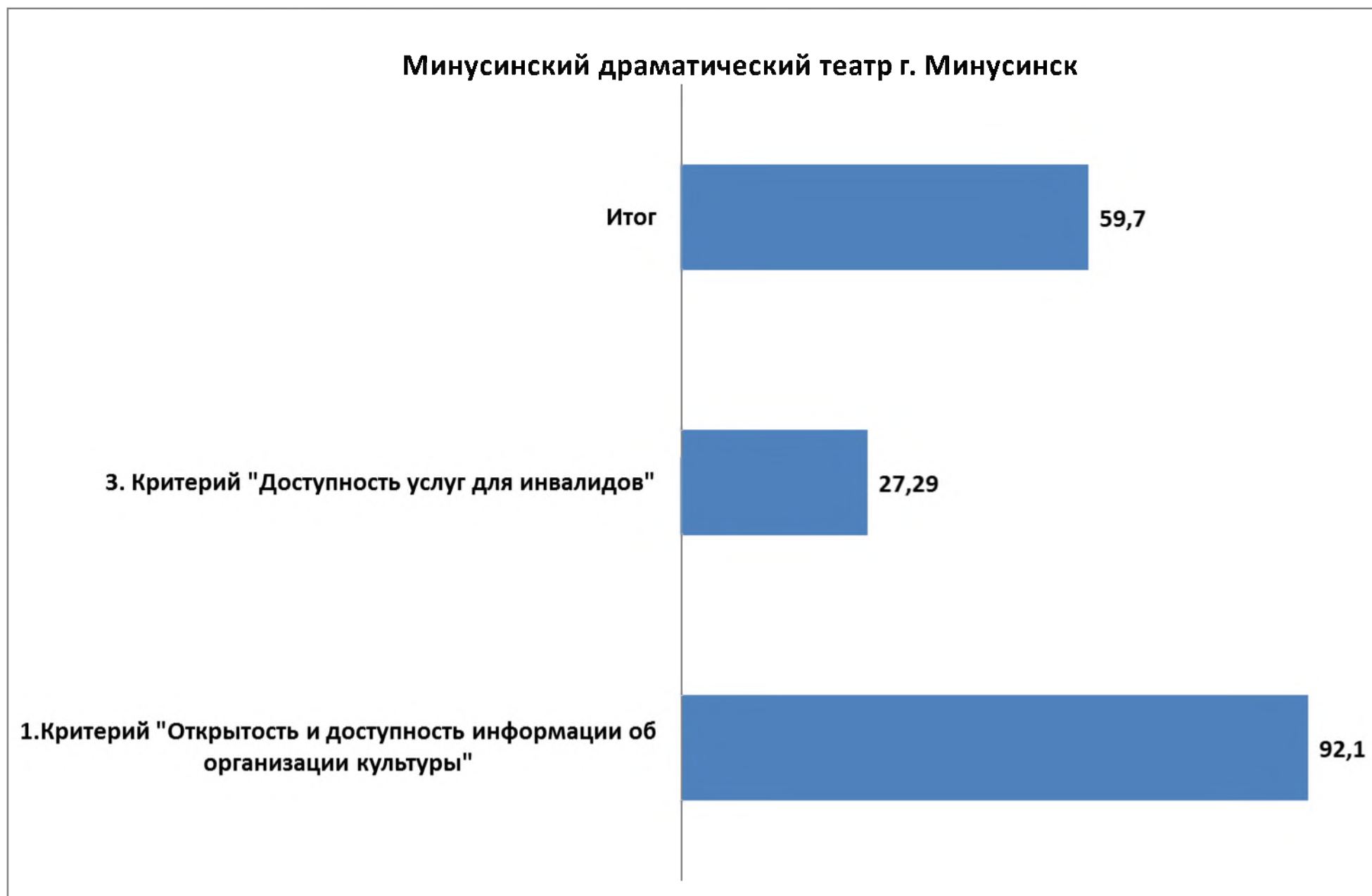


Таблица № 59. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 422 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. Способов информирования хватает, это и телефон и сайт, и различные социальные сети.
2. нашел всю необходимую мне информацию.
3. всего достаточно
4. вся информация присутствует
5. вся информация есть
6. нареканий нет
7. всего хватает
8. больше информации о спектакле и гастрольной деятельности
9. всего хватает
10. всего хватает
11. всего хватает
12. все устраивает
13. афиши на здании какие спектакли идут. с картинкой
14. всего хватает
15. все устраивает
16. всего хватает
17. всего хватает
18. ни каких
19. в кассе театра мало информации о предстоящих спектаклях, наглядной
20. всего хватает
21. обновление сайта, больше новостей
22. ни каких

23. афиш со спектаклей наглядных
24. всего хватает, нареканий нет
25. Всего хватает
26. Ни чего
27. Все устраивает
28. Ни чего
29. Все устраивает
30. Больше фотографий и видео со спектаклей, и аннотацию по обширнее
31. Ни каких способом предложений не могу
32. Сайту не хватает обновления
33. Все устраивает
34. Оповещений
35. Мало информационный сайт
36. Все устраивает
37. Всего хватает
38. Все устраивает
39. Старый сайт
40. Все устраивает
41. Иллюстрированные баннеры на спектакли хотелось бы видеть
42. Затрудняюсь ответить
43. Все устраивает
44. Всего хватает
45. Все устраивает
46. Затрудняюсь ответить
47. Всего хватает
48. Больше фотографий и аннотации к спектаклям подробнее
49. Все устраивает
50. Яркий афиш
51. Всего хватает
52. Всего хватает
53. Все устраивает
54. Нет на сайте видео роликов спектаклей, было бы интересно посмотреть
55. Хотелось бы больше наглядности
56. Стенды оформлены доступно
57. Ни каких
58. Все устраивает
59. Больше новостей
60. Сайту необходимо обновление
61. Нареканий нет
62. мало иллюстраций

63. да вроде все есть
64. больше фото и видео и новости театра не хватает
65. все устраивает
66. ни каких
67. достаточно
68. хотелось бы напрямую с сайта задавать вопрос
69. все есть
70. вроде бы всего хватает
71. Все хорошо по информированию
72. Ни чего
73. Все устраивает
74. голосового сопровождения на сайте
75. онлайн консультации
76. местами мелкий шрифт
77. все есть
78. всего хватает
79. напрямую звонка с социальной сети
80. всего хватает
81. скудное оформление сайта
82. все устраивает
83. все устраивает
84. все устраивает
85. всего хватает
86. предложений нет
87. нареканий нет
88. мало информации о спектаклях
89. нареканий нет
90. все устраивает
91. Все устраивает
92. Информации достаточно
93. Информацию о гастролях и репертуаре на несколько месяцев
94. Все устраивает
95. Мало наглядности
96. Все устраивает
97. Замечаний нет
98. Мало афиш
99. Бегущей яркой строки с премьерами и гастролями других театров
100. Больше информационных баннеров
101. Всего хватает
102. Общения с актерами

103. электронные билеты

- 104. все устраивает
- 105. больше наглядности, фото спектаклей в фойе театра
- 106. всего хватает
- 107. сделать сайт более удобным
- 108. претензий нет
- 109. на сайте нет новостей о жизни нашего театра
- 110. всего хватает
- 111. в принципе все устраивает
- 112. все устраивает
- 113. Информация об актёрах
- 114. всего хватает
- 115. мало информации о спектаклях продемонстрировано, нет видео
- 116. претензий нет
- 117. Мало информации о спектаклях
- 118. Мало информирования
- 119. всего хватает
- 120. Нет предложений
- 121. все устраивает
- 122. скучный сайт, нет информирования яркого
- 123. мало фотографий видео
- 124. больше информации о спектаклях
- 125. все нормально
- 126. информирования сайта
- 127. все хорошо
- 128. затрудняюсь
- 129. все устраивает
- 130. все устраивает
- 131. все устраивает
- 132. все устраивает
- 133. все устраивает
- 134. все устраивает
- 135. все устраивает
- 136. больше наглядности, только текст. Не хватает информации на официальном сайте театра
- 137. все устраивает
- 138. все устраивает
- 139. мало информирования в фойе театр об истории
- 140. оплата через терминал
- 141. Более подробная информация о спектаклях,
- 142. Больше информации о спектаклях, фото, видео

143. Всего хватает
144. Никаких
145. Имеется полная информация
146. всего хватает
147. всего достаточно
148. Хватает всего
149. Всего хватает
150. Теперь, когда есть возможность купить билеты на сайте, способов взаимодействия хватает. Плюс идея с группой в Вайбере отличная!
151. Всего хватает
152. Всего хватает
153. Вполне достаточно всего
154. Не хватает автоматической подписки на рассылку репертуара и объявлений театра. Нужно в ручном режиме заполнять анкету в кассе театра.
155. хотелось бы больше информации про актеров и спектаклях которые идут сейчас
156. Всего хватает
157. Хватает всего
158. Все отлично!
159. Информация полная, интересная.
160. Все хватает, информация на сайте и стендах в помещениях полная.
161. Имеющихся способов достаточно.
162. Все хорошо
163. Всего достаточно
164. меня все устраивает
165. Информация достаточно полная. Спасибо администрации театра.
166. Меня всё устраивает!
167. Информации хватает на сайте, на стендах
168. Достаточно
169. Способов достаточно.
170. В каких спектаклях были ранее заняты артисты, какие готовятся постановки.
171. Всего хватает
172. Всего хватает
173. Пользуюсь соцсетями, группы информируют отлично
174. Не пользуюсь стендами и сайтом
175. всего хватает
176. онлайн бронирование
177. Была бы кликабельная ссылка на описание спектакля и раньше был написан режиссёр постановки
178. Обратная связь онлайн, онлайн покупка билетов
179. Все в полной мере охвачено
180. Все устраивает

- 181. Бронирования билетов с выбором мест и оплатой на сайте
- 182. Вполне хватает информации на стендах и сайте.

Вопрос 12. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

- 1. В Минусинский театр хожу постоянно на протяжении нескольких лет. Хожу и сам и детей начал приучать. Очень нравятся спектакли и детские и для взрослых. Артисты молодцы. Стараются, не халтурят. По поводу вопросов, размещенных на сайте, хочу сказать, что вся необходимая информация есть. Нашел репертуар и время, и цены. Отдельное спасибо за онлайн покупку билетов. Очень удобно. Хочу пожелать театру развития и реконструкции. Театру нужен ремонт. Нужно освежить его. Хорошо, что начались строительные работы. Очень надеюсь, что в скором будущем театр преобразится, расширится и будет нас радовать новыми спектаклями.
- 2. по возможности чаще организовывать выездные спектакли, а вообще - молодцы - доставляете удовольствие
- 3. провести реконструкцию
- 4. предложений нет
- 5. ремонт, кассу театра в центре города
- 6. предложений нет
- 7. банковский терминал
- 8. ни чего
- 9. ремонт здания
- 10. продлить театральный сезон
- 11. ремонт здания
- 12. ни чего
- 13. предложений к данной организации нет
- 14. ремонт нашего театра
- 15. ни чего
- 16. обновить сайт
- 17. ни чего
- 18. интересные акции розыгрыши для зрителей
- 19. кассу в центре города, и в Абакане
- 20. предложений нет
- 21. ремонт
- 22. ни чего
- 23. предложений нет
- 24. ремонт здания
- 25. абонементы на спектакли
- 26. ни чего
- 27. ни чего
- 28. ремонт здания

29. больше гастрольный деятельности в деревни, и другие города
30. Пандусы
31. Кассу в новой части города, реставрацию здания
32. Ремонт
33. Ни чего
34. Узнавать о премьерах раньше
35. Скидки пенсионерам
36. Организация групповых поездок в театр
37. Кондиционер, онлайн кассу
38. Парковку сделать
39. Ремонт здания, облагородит территорию возле театра
40. Ни чего
41. Рассмотреть график работы Касса
42. Ни чего
43. Ремонт
44. Ни чего
45. Реклама
46. Предложений нет
47. Предложений нет
48. Сделать ремонт в зрительном зале
49. Увеличить кассу
50. Больше вывесок в городе о предстоящих событиях
51. Ни чего
52. Явно заменить сайт театра, и сделать в здании ремонт
53. Ни чего
54. Особых предложений нет
55. Ни чего, все устраивает, очень нравится наш театр
56. Расширить Детский репертуар
57. Не чего предложить не могу
58. Зимой холодно в основном зале, как-то решить эту проблему
59. Ни чего
60. Нашему театру необходим ремонт
61. Расширить помещение кассы
62. Ни чего
63. Реставрацию здания
64. Рекламу на телевидении местном о премьерах
65. Больше интересных мероприятий для зрителей
66. Ремонт
Развоз зрителей
67. Кассу театральную в центре города

68. Новый сайт, определено , покупки билетов онлайн
69. Ремонт
70. Предложений нет
71. Ни чего
72. Видеонаблюдение в театре, на случай не провидимых происшествий
73. Побольше приезжих театров из больших городов
74. Комфортные кресла в зале
75. Кондиционер, нормальные туалеты
76. Онлайн кассу
77. Интересную фото зону и зону отдыха
78. Переехать в новый строящийся дом культуры, чтобы быть в центре города
79. Кассу билетов в г. Абакан
80. Ни чего
81. Ремонт
82. Предложений нкт
83. Предложений нет, очень нравится наш театр
84. Смс рассылку репертуара
85. ни чего
86. ни чего
87. кондиционер
88. ремонт туалетных комнат
89. ни чего
90. ремонт здания, театру он необходим
91. больше распространителей
92. предложений нет
93. Все здорово !
94. Предложений нет
95. Кассу по продажи билетов в центре города
96. Ни чего
97. мне нечего предложить
98. доработать соцсети
99. электронный билет
100. не могу ни чего предложить
101. сделать сайт
102. ни чего
103. предложений нет
104. ремонт театра
105. онлайн кассу
106. организация пандусов
107. рассмотреть режим работы кассы

- 108. смс-рассылку, с объявлениями
- 109. ни чего не могу предложить
- 110. все устраивает
- 111. установка пандусов для инвалидов
- 112. предложений нет
- 113. обновить сайт
- 114. облагородить территорию вокруг театра
- 115. электронные билеты
- 116. ни чего
- 117. детские стульчики в буфете
- 118. расчет по картам
- 119. интересную зону отдыха
- 120. Банковский терминал надо вести
- 121. Время постановок, поздно заканчивается, не успеваем на автобус
- 122. Ни чего
- 123. Зданию необходим ремонт
- 124. Организованный выезд для групп
- 125. Кассу билетов в новой части города
- 126. Затрудняюсь ответить
- 127. Электронная покупка билетов
- 128. Ни чего
- 129. Больше интересных стендов
- 130. Реставрацию
- 131. Зданию определенно нужен ремонт
- 132. Больше афиш в городе о мероприятиях театра
- 133. Изменение графика работы кассы
- 134. Провести ремонт театра, срочно.
- 135. покупка через банковский терминал
- 136. больше касс для продажи билетов в черте города
- 137. предложений как таковых нет
- 138. предложений нет
- 139. больше касс в черте города
- 140. предложений нет
- 141. работу кассы без выходных
- 142. подготовить театр для инвалидов
- 143. обеспечить доступность для инвалидов
- 144. смс рассылку о новостях театра
- 145. отремонтировать здание театра, облагородить территорию возле него
- 146. ремонт в театре
- 147. расширенный репертуарный план

- 148. все устраивает
- 149. неблагоустроенна территория возле театра, нет нормальной дороги, весной осенью всегда грязь
- 150. время спектаклей, не успеваем на автобусы
- 151. в принципе все хороши
- 152. обновить сайт, сделать ремонт
- 153. организация репертуарного плана на несколько месяц вперед
- 154. Бесплатные программки
- 155. Ремонт театра
- 156. Мало парковочного места
- 157. Больше информирования о гастрольной деятельности
- 158. КОНДЁР, МОЛОДОЙ И КРАСИВОЙ ДЕВУШКИ, ОБРЫВАЮЩЕЙ КОНТРОЛЬКИ С БИЛЕТОВ.
- 159. доступность для колясочников!
- 160. улучшить репертуарный план
- 161. звук звонков перед антрактом
- 162. формирование плана на длительный срок
- 163. больше комедий
- 164. ремонт
- 165. ничего
- 166. новый сайт
- 167. терминал для оплаты
- 168. ремонт здания
- 169. ни чего
- 170. парковочное место
- 171. Выходные в кассе, получение услуги электронных билетов
- 172. новый сайт
- 173. нареканий нет
- 174. ремонт
- 175. реконструкция и благоустройство территории вокруг театра
- 176. оплата через банковский терминал
- 177. реставрация театра. чтобы театр не переезжал в другое здание
- 178. размещение здания театра в новой части г. Минусинска.
- 179. ремонт
- 180. ремонт туалетной комнаты
- 181. цветочного отдела
- 182. все устраивает
- 183. ремонт, сохранение здания театра. Чтобы не было переезда в другое здание
- 184. Рассылка. Информирование о Новогодних вечерах заранее, за полгода
- 185. Ремонт, новое здание для театра
- 186. нельзя найти музыку на сайте, которая играет в спектаклях
- 187. перед началом спектакля возможность заходить зрителям в зрительный зал

188. банковский терминал
189. Обновить шторы, установить кондиционеры, заменить сидения, увеличить время антракта
190. Все уже сделано
191. Особых замечаний нет
192. Ремонт театра
193. Хотелось бы оплачивать билеты по карте
194. электронные брошюры
195. Побыстрее закончить реконструкцию
196. Сделать вентиляцию в зрительном зале
197. терминал для оплаты
198. терминал для оплаты в кассу и в буфет
199. Всё отлично.
200. Театру необходим ремонт!
201. Я довольна. Насколько знаю, на сайте организации (если он есть) должно размещаться Положение об обработке персональных данных. Проверьте у себя, я не нашла.
202. Ничего, все устраивает)
203. Хотелось бы видеть в кассе терминал для оплаты билетов безналично.
204. Мне все нравится
205. Театральную кассу сделать в новой части, в современных достойных условиях, с постоянным нормированным рабочим днем. Большинство людей работает с 8ч утра и до 18ч, в новой части и чтобы купить билеты нет времени ехать в театр. Спасибо большое Валентине Владимировне и Ирине Геннадьевне, Любовь Александровне, что работала раньше, помним ее, что идут на любые уступки, условия для нас.
206. 1. Мобильную версию сайта. 2. Актёрам микрофоны. 3. Побольше спектаклей в малом зале. 4. Всегда следовать текущему курсу и не ставить спектакли с нецензурной бранью, как это делают красноярцы.
207. сделать ремонт в зрительном зале, на стены страшно смотреть
208. Все устраивает и так
209. Ремонт в театре и вернуться обратно после
210. Все отлично, главное отличные спектакли и неподражаемая игра актеров
211. Все устраивает!
212. Все очень нравится
213. Почаще в Абакан приезжать
214. нет
215. Очень хочется, чтобы сделали ремонт здания. Сидения настолько старые, что испытываю дискомфорт.
216. Ремонт здания, а остальное все супер!!
217. Больше новых постановок.
218. Чаше выезжать в районы Красноярского края
219. Сделать ремонт или построить новое здание
220. Ремонт в здании и парковку.
221. Поставьте ящик для пожертвований для нужд театра, больно смотреть на отсутствие ремонта
222. Зал на большее количество мест.

- 223. Хотелся больше информации о спектаклях .
- 224. Обслуживание по картам
- 225. Постройте уже новое здание труппе театра. Сиденья скрипят, проходы узкие, а туалет, это вообще отдельная тема, стыдно перед гостями!!! Не о сайте нужно думать, а о помещении!!!
- 226. Покупка съёмочного видеооборудования!
- 227. Все отлично.
- 228. Оплату банковскими картами.
- 229. двигаться в том же направлении.
- 230. оплату через банковскую карту
- 231. Летом тоже охота в театр, летом деток можно оставить с бабушками и сходить в театр. И еще: поднимите старые спектакли, которые уже сняли, хотя бы один в месяц, думаю все этого хотят. Ходила ещё в школе на многое, хотела бы окунуться в эти спектакли уже взрослой
- 232. Я предложила ранее, при ответе на один из вопросов
- 233. Сделать ремонт фасада
- 234. Это наш любимый театр, нас все устраивает
- 235. удобные сидения
- 236. Все устраивает. Мы гордимся нашим Минусинским драмтеатром! ;-)
- 237. Провести капитальный ремонт здания
- 238. провести ремонт
- 239. Ремонт в здании. Расширение зрительного зала по возможности.
- 240. онлайн покупка билетов

Недостатки

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

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

Таблица № 60. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории:	2.Нет	82,4
9.Удовлетворены ли Вы условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	2.Нет	82,4
2.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	5,0
4.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - 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)	2.Нет	2,0

Нужно обратить внимание на параметры доступности предоставления услуг для инвалидов, открытости и доступности информации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте, что нашло подтверждение в некоторых текстовых ответах.

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

1. Недостаточно доступна информация, размещенная на официальном сайте учреждения (недостаточно фотографий и подробных аннотаций к спектаклям, отсутствие автоматической подписки на рассылку репертуара).
2. Недостаточная полнота информации, размещенной на информационных стендах (недостаточное количество информационных баннеров).
3. Недостаточно комфортное оборудование территории для инвалидов (установка пандусов).
4. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.

Рекомендации

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

- 1. На официальном сайте театра создать автоматическую подписку на рассылку репертуара, размещать больше фотографий и более подробные аннотации к спектаклям.**
- 2. Провести капитальный ремонт здания.**
- 3. Улучшить доступность услуг для инвалидов.**
- 4. Рассмотреть возможность изменения графика работы касс.**
- 5. Активнее использовать информационные баннеры.**
- 6. Облагородить территорию возле театра.**
- 7. Сделать возможным оплачивать билеты безналичным расчетом.**

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
«Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского» (г. Норильск)

Показатель оценки по организации: **79,18**
Экспертные оценки:

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

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	1	5	6
18-30	19	76	96
31-45	32	166	200
46-55	20	79	100
Старше 55 лет	9	20	29
База по столбцу:	82	348	512

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры – 96,65.
2. Доступность услуг для инвалидов – 61,71.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 61. Рейтинг показателей по критериям оценки



Таблица № 62. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 344 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. Всего достаточно
2. Интерактивный монитор
3. Что бы как в музее был компьютер где самостоятельно можно смотреть анонсы
4. Интерактивный монитор
5. Всё в достатке
6. Всего достаточно
7. Достаточно наполненный сайт
8. В целом хорошо. Но было бы неплохо, если бы в контактах адрес электронной почты был активным для удобства.
9. О заранее какие примерно хотя бы спектакли будут, а вообще все хорошо инстаграмме или в сети где-нибудь рекламу сделать!
10. все хватает
11. Информации достаточно
12. Телефон на главной странице сайта
13. Информации хватает
14. интерактивный монитор для знакомства с репертуаром театра
15. Ни каких
16. информации достаточно
17. Информация на стендах доступна и проста
18. Все хорошо
19. всего достаточно
20. Всё отлично
21. покупка через сайт билетов на спектакли
22. Все прекрасно, доступно, информация полная. Огромное спасибо!

23. Скучный репертуар, одно и тоже годами представляют
24. меня все устраивает.
25. Всего хватает
26. всё устраивает
27. Всего достаточно
28. не знаю
29. Всего хватает! Спасибо за работу!
30. Всего достаточно
31. Все в порядке
32. Возможно консультация со специалистами
33. Всего хватает, всё замечательно.
34. Не хватает специализированных афиш на каждый спектакль
35. Сложно ответить.
36. В основном всё хорошо. Можно побольше истории театра.
37. Вполне достаточно
38. Мне достаточно имеющихся видов размещения информации
39. Все в порядке
40. Вся информация изложена в доступной форме
41. Всего хватает
42. А разве есть сайт драматического театра?
43. Нет проблем с информацией
44. Мне кажется достаточно информации
45. Сайт не проговорила, трудно ответить
46. Теперь не будет хватать нашего местного телевидения, где шла реклама всех идущих спектаклей
47. Меня всё устраивает.
48. Можно было бы сделать Инстаграм
49. Не видно рекламы в газетах
50. Всего в полной мере
51. Всего хватает
52. Рекламы и качество её
53. Мне хватает информации и на стендах и на сайте! Хотелось бы только больше фото спектаклей видеть на сайте
54. Всего хватает.
55. Всего хватает
56. Информации достаточно
57. Достаточно информации. Главное читать!
58. Всего достаточно!
59. всего хватает
60. Всё хватает.

61. Информации достаточно
62. Все хорошо
63. Покупка билетов онлайн
64. Истории театра
65. На малой сцене билеты тяжело купить в кассе, почти всегда приходится ждать и покупать за 5 минут до начала спектакля.
66. Да всё хватает.
67. Всего хватает
68. Рассылок и афиш на предприятиях
69. все устраивает
70. Сейчас есть все необходимое
71. Информации хватает.
72. Смс информирования (группа вацап) в случае отмены мероприятия. Знаю, что группа такая есть, как туда попасть не знаю.
73. Всё хватает.
74. Хватает
75. Всего достаточно. Я довольна.
76. Приобретение онлайн билетов
77. Претензий нет!
78. Всё есть:)
79. Информации достаточно
80. Все способы взаимодействия в достаточном количестве.
81. Всего хватает
82. Мне все хватает. Очень нравится ходить в театр
83. Всего достаточно, большое спасибо за вашу работу!
84. Всего хватает
85. Мне достаточно того что есть.
86. Всё отлично!
87. Все устраивает
88. Информация представлена в полном объеме
89. Всего достаточно
90. Все устраивает
91. Информация предоставлена в полном объеме.
92. Мне, как просто зрителю, достаточно информации, прочтенной на информационных стендах. О репертуаре нашей труппы всегда получаю информацию посредством буклетов, афиш, рекламы. Меня это устраивает. Спасибо.
93. Заказ билетов онлайн
94. Все хватает
95. Можно больше рекламы
96. Всего хватает

97. всего хватает

98. Информации о наличии билетов

99. Все хватает

100. Полностью удовлетворена информированием

101. Вполне достаточно.

102. Я удовлетворен информацией.

103. Все устраивает

104. хватает

105. В городе отсутствуют афиши.

106. Всего достаточно

107. Все представлено довольно конкретно, не вызывает дополнительных , все чудесно

108. Всего достаточно

109. Мне всего хватает

110. Цена билета

111. Всё устраивает.

112. Современного интерьера в фойе с табло с рекламой, чтобы не в советское приходил, а в модное место. И современное оборудование в зале.

113. Достаточно

114. Всего хватает

115. Нет таких

116. Больше информации о мероприятии в соц. Сетях. Например: площадка instagram

117. Все хорошо

118. Всего хватает

119. Всего хватает

120. Наружной рекламы, рекламы в соцсетях.

121. Меня все устраивает

122. На мой взгляд, все продуманно и пока хватает в полной мере.)

123. Хватает

124. Всего достаточно

125. Все удовлетворяет

126. Все хорошо

127. Всю необходимую информацию возможно получить при необходимости

128. Всего хватает.

129. Затрудняюсь

130. Всего достаточно

131. все устраивает

132. Достаточно

133. Хватает всего

134. Всего хватает

135. Есть всё

136. Информация в полном объёме
137. Нет возможности приобретения электронного билета
138. Всего достаточно
139. Затрудняюсь ответить
140. Всего вполне достаточно
141. Информации достаточно
142. Чаще пользуюсь информацией размещённой вне здание организации
143. Меня всё устраивает
144. Достаточно
145. Все хорошо, все устраивает)
146. Хотелось бы более развернутую рекламу в Талнахе!
147. Затрудняюсь ответить
148. Больших плакатах на домах возле театра.
149. Инстаграм
150. Всего достаточно!
151. Нет претензий.
152. Всего достаточно.
153. Всей информации достаточно, спасибо
154. Всего хватает
155. Все хватает
156. Всё хорошо. Вполне достаточно и информативно
157. Все в полном объеме
158. информация в полном объёме
159. Всего достаточно
160. Сложно оценить качество организации сайта, поскольку ранее не было необходимости обращаться за информацией на сайт. Афиши и информацию о стоимости и наличии билетов ежемесячно получаю у распространителя билетов
161. Всего достаточно
162. Всего достаточно.
163. Всего достаточно
164. Телевидение
165. Достаточно всего
166. Считаю, что информация представлена в полном объёме , кроме того, в самом театре она представлена ярко, интересно, доступно
167. Вроде все есть
168. Всего достаточно
169. Всё способы информации достаточно
170. Все достаточно доступно и понятно
171. Хватает
172. Афиш для всех спектаклей репертуара не хватает

- 173. Всё ОК
- 174. Для меня достаточно информации
- 175. Всего хватает
- 176. Мобильной версии сайта
- 177. Мне всего достаточно
- 178. всё хватает
- 179. Затрудняюсь ответить
- 180. Всё в достатке
- 181. всего хватает
- 182. рекламы , купить билеты легче.

Вопрос 12. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

- 1. Интерактивный монитор
- 2. Интерактивный монитор
- 3. Рекламы большому инстаграмме везде в сити т.к. там все сидят.
- 4. скидки на билеты
- 5. Чтобы было больше детских спектаклей. Чтобы был кружок для детей по актерскому мастерству
- 6. спектакли онлайн
- 7. Изменить репертуар! Убрать старые не интересные спектакли. Сменить руководство, в особенности главного режиссера, так как постановки главного режиссера театра невозможно смотреть! Сплошная депрессия, насилие и т д.
- 8. нет предложений
- 9. Меня все устраивает, спасибо любимому театру
- 10. предложений пока нет
- 11. Всё отлично
- 12. Новые просторные уборочные комнаты!
- 13. Молодцы!!!! Спасибо!!!
- 14. Вводить новые спектакли!!!!
- 15. все ок.
- 16. Побольше рекламы
- 17. меня всё устраивает
- 18. Меня все устраивает, наш театр самый лучший!
- 19. вроде все есть
- 20. Моё мнение, всего достаточно. Очень удобно, что билеты можно купить онлайн. Рада, что театр идёт в ногу со временем!
- 21. Всё устраивает. Спасибо актёрам и режиссёрам, и всем работникам театра!
- 22. Я не специалист, меня все устраивает
- 23. Ничего. Всё и так хорошо.
- 24. Все хорошо
- 25. Театру Быть!!!

26. Все, что могу)))
27. Крайне неудобно, что отсутствует оплата билетов через терминал. Сам терминал есть но кассир сообщает, что оплата через него невозможна, потому что потом не сходится бухгалтерия по проданным билетам. Обновите ПО или специалиста по IT.
28. Хотелось бы, чтоб появилась возможность приобретения билетов онлайн
29. Не вижу проблем
30. Смените администраторов.
Только в нашем театре зрителей с цветами отгоняют от сцены, чтоб не мешали актерам кланяться....
Больше детских спектаклей хочется. В том числе новых. Мы пересмотрели все по несколько раз...На Золушке только раз пять были. Надо ещё!
31. Все устраивает
32. Мне всё нравится
33. При посещении детских спектаклей, на которые билеты продаются без места необходимо организовывать посадку, а то получается, что двери в зал открываются и люди с детьми бегут на первые ряды, один человек занимает целый ряд... в общем бардак и базар получается, пока все не рассядутся... отвратительные впечатления... в Москве такого нет, билеты продают с местом и все культурно проходят на свое место и никто не борется за место у сцены
34. Не хожу тк нету времени. Нужно деньги зарабатывать на еду.
35. Выход в Инстаграмм... при этом рекламу соцсетей указывать на всех рекламках театра и его афишах... Родина есть в инстаграмм.. а театра нет ... недочет !
36. Побольше спектаклей в год
37. Выделять больше денег из бюджета для покупки и изготовления декораций и костюмов для спектаклей
38. Продолжайте в том же духе! Нравится все. Очень.
39. Больше детских спектаклей
40. Открыть кассу в Кайеркане
41. Сменить подрядчиков буфета, слишком дорого, при огромных ценах на бутербродах слишком тонкая начинка (рыба, мясо или колбаса) все нормы нарушены. С такими ценами любимое посещение буфета на антракте стало неприемлемым.
На фото спектаклей укажите фото артистов.
42. Меня всегда всё устраивает в моём любимом театре.
43. Ассортимент в буфете)
44. Кафетерий и по ценовой политике и по ассортименту желаем лучшего предложения. Можно так же рассмотреть вопрос о продаже цветов в фойе театра на первом этаже перед каждым спектаклем. Разрешить для начала хотя б немного цветов. Чтобы дать оценку как пойдет это предложение.
45. Больше детского репертуара.
И классики.
46. Усовершенствовать работу со зрителем, повысить квалификацию распространителей билетов, чтобы они знали что продают!
47. Меня все устраивает!))
48. Улучшение работы рекламы
49. Больше спектаклей
50. все отлично!
51. Не знаю
52. Длительное время отсутствовала возможность приобретения билетов онлайн. В ближайшем времени попробую данный сервис
53. Ничего. Спасибо.

- 54. Ничего.
- 55. По-моему все хорошо
- 56. Улучшить качество продукции и обслуживания в буфете
- 57. Нет
- 58. Мне все нравится
- 59. Вы молодцы!!!! Хороших спектаклей и премьер, благодарных зрителей!!!
- 60. Все хорошо!
- 61. все хорошо
- 62. Телефон буфета для бронирования столов
- 63. К условиям претензий нет
- 64. Сменить главного режиссёра.
- 65. Ничего
- 66. Чтобы в субботу и воскресенье спектакль начинался в 16.00.
- 67. Наладить вентиляцию в зале
- 68. Наш театр самый лучший!
Ничего не нужно улучшать!
- 69. Доработать сайт
- 70. Бронирование/оплату билетов по телефону
- 71. Играть премьеры 3 дня подряд
- 72. Наш театр самый лучший!
- 73. В зале бывает очень холодно, особенно зимой.
- 74. Организовать работу театрального кафе для исключения больших очередей
- 75. Ничего
- 76. Детские спектакли хотелось бы смотреть ещё и вечером, часов в 17. Спасибо
- 77. Всё устраивает.
- 78. Побольше спектаклей от режиссера Файрузова Т. Р.
- 79. Все устраивает
- 80. Ничего
- 81. Все хорошо
- 82. Больше классического репертуара вернуть на сцену.
- 83. Условия оказания услуг в данной организации находятся на высшем уровне.
- 84. Новых премьер!!!!
- 85. Открыть точку продажи цветов
- 86. Спасибо за хорошие постановки...театр работает отлично...
- 87. Меня всё устраивает
- 88. Вы уже сделали ватсап рассылку
- 89. Больше и разнообразней спектаклей
- 90. Все отлично
- 91. Поменьше ненормативной лексики в театре

92. Упорядочить работу театрального кафе. Это заведение не справляется с потоком посетителей в антракте, что портит отдых и общее впечатление от посещения театра.
93. Меня все удовлетворяет.
94. Ничего, все отлично
95. Все устраивает
96. Они молодцы
97. Ничего
98. Качество услуг на сегодняшний день очень высокое. Ведётся активная работа с населением, в том числе с молодежью. Дополнительных предложений нет
99. Всё на высшем уровне
100. Всё хорошо!!!
101. Хочу покупать билеты через Интернет, минуя кассу
102. Пересмотрите репертуарную политику. Хочется видеть по больше интересных спектаклей. Русской классики...
103. Сделать ремонт в туалетной комнате, а именно расстояние в самих туалетах меньше чем в маленьком самолете, это крайне неудобно
104. Продолжить начатые проекты
105. Я не профессионал в этой сфере, навряд ли подскажу. Но благодарю за то что есть, на мой взгляд уровень достойный и все кто к нему причастен делают любимое дело, профессионально и порядочно и это видим. С большой любовью и признательностью к Нашему Театру.:) 0939
106. Улучшить работу буфета
107. Все удовлетворяет
108. Круглые столы о премьерах перед показом...по теме которую хотите донести.
109. Все отлично. Успехов в дальнейшей работе.
110. Сохранять традиции театра
111. Всё устраивает.
112. Все хорошо!
113. Покупку билетов онлайн
114. Больше детских спектаклей
115. Все устраивает
116. Обожаю театр! Горжусь, что в городе есть такой театр!!!
117. Ничего
118. Больше рекламы
119. Печеньки!!!!))
120. Рассмотреть возможность предоставлять билеты с местом на все спектакли (детские, малая сцена)
121. Все устраивает
122. Мне все нравится
123. Возможность приобретения билетов на сайте. Более частое проведение актёрский капустников и встреч с актёрами.
124. Услуг в достаточном количестве. Не меняла бы ничего
125. Затрудняюсь ответить
126. Ещё больше замечательных спектаклей
127. Ввести контрамарки

128. Финансирование театра должно быть достаточным для оказания услуг
129. Удобные мягкие стулья в малом зале.
Меньше пошлых и развратных спектаклей с матами
130. Все отлично, полезная информация на стендах.
131. Детские спектакли ставить не только в субботу и в воскресенье, но и в будние дни.
132. Больше рекламы.
133. Абонементы, на посещение спектаклей в течении месяца. Телевизионная реклама. Покупка билетов через интернет.
134. Необходимости нет
135. Нет претензий.
136. Все устраивает
137. Всё устраивает
138. Молодцы! Большое спасибо!
139. условия удовлетворительные
140. Все устраивает
141. Я довольна всеми услугами в театре, считаю, что ничего улучшать не нужно.
142. Все устраивает
143. Продолжать активную информационную деятельность
144. Доступные цены
145. Все и так отлично
146. Продолжать свои славные традиции, следовать выбранному вектору развития и не изменять себе! За это мы и любим наш Заполярный драматический!
147. Меня все устраивает
148. Побольше спектаклей для детей
149. Хочется классического театра побольше, без экспериментов. Нужны новые пьесы на актуальные темы. Нужны сюжеты на основе местной истории
150. Могу делать афиши))))
151. Все устраивает
152. Побольше хороших спектаклей .
153. Больше комедий и детских спектаклей.
154. Сделать приложение театра для телефона, чтобы всегда быть в курсе, что происходит в театре
155. Только похвалить
156. Всё хорошо!
157. Затрудняюсь ответить
158. Всё замечательно, контролёры и гардероб всегда встречают с улыбкой, замечательные распространители, все рассказывают, и помогут! Артисты на уровне!!! Люблю приходить в театр, отдыхаю там душой
159. Все удовлетворяет
160. всё нравится
161. рекламу

Недостатки

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

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

Таблица № 63. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории:	2.Нет	14,3
9.Удовлетворены ли Вы условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	2.Нет	7,1
4.Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - 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)	2.Нет	2,8

Нужно обратить внимание на параметры доступности предоставления услуг для инвалидов, открытости и доступности информации, размещенной на официальном сайте, что нашло подтверждение в некоторых текстовых ответах.

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

1. Недостаточно комфортное оборудование территории для инвалидов.
2. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.
3. Недостаточно информации, размещенной на официальном сайте учреждения.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
«Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского» (г. Норильск)

Рекомендации

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

- 1. Проанализировать какой информации на сайте недостаточно посетителям театра и осуществить ее размещение.**
- 2. Размещать больше информации о мероприятии в социальных сетях.**
- 3. Осуществлять смс-информирование об отмене спектаклей.**
- 4. Рассмотреть возможность создания абонементов.**
- 5. Установить новые стулья в малом зале.**
- 6. Организовать безналичный расчет в кассах.**
- 7. Улучшить состояние санитарно-гигиенических помещений.**

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

Показатель оценки по организации: **82,79.**
Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	7
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	6
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	3
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	4
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	1
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	0

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	27	18	45
18-30	21	28	49
31-45	8	23	32
46-55	6	12	18
Старше 55 лет	5	11	16
База по столбцу:	67	92	160

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

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 100,0.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,25.
3. Комфортность условия предоставления услуг – 87,19.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 64. Рейтинг показателей по критериям оценки



Таблица № 65. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

В ходе исследования респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Какие условия комфортности нужно улучшить?», «Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 56 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. Критерий 1. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. Всего хватает
2. Никаких
3. достаточно
4. Меня всё устраивает 😊
5. Таких 2
6. все хорошо
7. почетные граждане города
8. Всего достаточно
9. Информирование на должном уровне
10. Всего хватает, живое общение лучше всех стендов и сайтов.
11. информации достаточно на сайте и стендах
12. информации достаточно
13. все в порядке, лучше связываться мне по телефону
14. Всего хватает.
15. Все есть

Вопрос 7. Критерий 2. Какие условия комфортности нужно улучшить? Можно выбрать варианты из предыдущего вопроса.

1. наличие комфортной зоны отдыха
2. - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)
3. комфортную зону отдыха (ожидания)
4. наличие комфортной зоны отдыха
5. наличие комфортной зоны отдыха
6. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
7. Не хватает комфортной зоны ожидания
8. Музей находится на территории горДК. Места мало. Думаю, музею нужно другое отдельное помещение, чтобы организовать интерактивные площадки.
9. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)
10. наличие комфортной зоны отдыха
11. - наличие комфортной зоны отдыха
- доступность наличие питьевой воды
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
12. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)
13. Я думаю, что можно поставить кулер, для удобства
14. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
15. Таких нет
16. Интернет и сайты
17. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)
18. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
19. - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)
20. Отсутствует комфортная зона отдыха
21. доступность наличия питьевой воды
22. Музей находится в здании Городского дома культуры и своих санитарно-гигиенических помещений нет.
23. Отдельное здание с подсобными и служебными помещениями
24. все нормально
25. вполне все устраивает
26. Наличие дополнительных помещений. Музей очень хороший, но помещение для них небольшое
27. Зону отдыха

Вопрос 17. Критерий 5. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

1. Увеличить музейные площади или перевести музей в другое здание. Посетителей бывает много, а места мало.
2. Побольше помещение, чтобы можно было разместить интересные экспонаты, которые можно было подержать в руках.
3. Отдельное помещение
4. Побольше помещения, чтобы можно более свободно передвигаться на коляске.
5. Необходимо расширить площади музея. Тесно ему в тех помещениях, в которых он располагается.
6. условия комфортности
7. Отдельное здание
8. Все упирается в финансы
9. дополнительное финансирование
10. Для процветания необходимо отдельное здание и увеличение финансирования.
11. Мало места, поэтому новое помещение не помешало бы музею
12. тесно музею в этом помещении
13. Очень тесно, побольше помещение.
14. Отдельное здание

Недостатки

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

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

Таблица № 66. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
6.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	5,6
16.Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	2.Нет	2,5

Из таблицы мы видим, что неудовлетворенность определена прежде всего уровнем удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации.

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

1. Недостаточная комфортность условий предоставления услуг (отсутствие комфортной зоны отдыха, недостаточная доступность питьевой воды, тесное помещение).

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

Рекомендации

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

- 1. Создание комфортной зоны отдыха.**
- 2. Рассмотреть возможность расширения помещения.**
- 3. Улучшение условий в санитарно-гигиенических помещениях.**

Информация о результатах контрольных мероприятий (на официальный сайт ГМУ)

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

Значения данных в ячейках, выделенных цветом:

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

Значения Показателей оценки для занесения на сайт ГМУ на вкладке «Количественные показатели».

Показатели по культурно-досуговым учреждениям, музеям, организации кинопроката по критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры.
2. Комфортность условий предоставления услуг.
3. Доступность услуг для инвалидов.

Показатели на сайте ГМУ	1.1.1.	1.1.2.	1.2.1.	1.3.1.		1.3.2.		1.Критерий. Итоговое значение, баллы	2.1.1.	2.3.1.		2.Критерий. Итоговое значение, баллы	3.1.1.	3.2.1.	3.3.1		3.Критерий. Итоговое значение, баллы
Дом офицеров г. Красноярск	10	9	3	407	417	401	409	94,63	5	423	438	98,29	2	3	56	58	64,97
Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова г.	10	9	3	569	589	535	554	94,13	5	564	610	96,23	4	5	104	115	91,13
Дом искусств г. Красноярск	9	10	3	142	148	139	145	93,86	5	154	163	97,24	0	0	13	15	26,00
Енисей кино г. Красноярск	9	10	3	126	129	130	135	94,29	5	134	147	95,58	1	4	12	12	68,00

Показатели на сайте ГМУ	1.1.1.	1.1.2.	1.2.1.	1.3.1.		1.3.2.		1.Критерий. Итоговое значение, баллы	2.1.1.	2.3.1.		2.Критерий. Итоговое значение, баллы	3.1.1.	3.2.1.	3.3.1.		3.Критерий. Итоговое значение, баллы
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	6	9	3	344	346	323	329	89,02	5	617	622	99,60	5	2	42	44	74,64
Таймырский Дом народного творчества г Дудинка	10	9	4	63	63	55	57	97,80	5	353	355	99,72	0	2	5	6	41,00
Таймырский краеведческий музей г. Дудинка	10	10	4	156	159	156	156	99,62	5	170	171	99,71	3	3	16	16	72,00
Центр культурных инициатив г. Красноярск	10	10	4	443	454	441	447	99,25	5	462	471	99,04	2	4	37	41	71,07
<i>Музей истории города Заозерного</i>	7	6	3	160	160	160	160	86,50	4	151	160	87,19	1	0	43	43	36,00

Показатели по культурно-досуговым учреждениям, музеям, организации кинопроката по критериям:

4. Доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры.

5. Удовлетворённость условиями оказания услуг.

Показатели на сайте ГМУ	4.1.1.		4.2.1.		4.3.1.		4.Критерий. Итоговое значение, баллы	5.1.1.		5.2.		5.3.		5.Критерий. Итоговое значение, баллы	Итоговое значение по совокупности общих критериев показателей, характеризующих оценки по организации.	Число опрошенных
Дом офицеров г. Красноярск	430	438	432	438	433	438	98,49	431	438	434	438	437	438	99,22	91,12	438
Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова г. Красноярск	587	610	595	610	597	610	97,08	603	610	598	610	603	610	98,69	95,45	610
Дом искусств г. Красноярск	157	163	160	163	157	163	97,06	159	163	159	163	160	163	97,85	82,40	163
Енисей кино г. Красноярск	145	147	143	147	142	147	97,69	141	147	143	147	142	147	96,53	90,42	147
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	619	622	619	622	620	622	99,55	619	622	618	622	620	622	99,57	92,47	622
Таймырский Дом народного творчества г. Дудинка	354	355	354	355	353	355	99,66	355	355	346	355	355	355	99,49	87,53	355
Таймырский краеведческий музей г. Дудинка	170	171	171	171	170	171	99,65	170	171	169	171	170	171	99,30	94,06	171
Центр культурных инициатив г. Красноярск	456	471	463	471	469	471	97,96	469	471	469	471	466	471	99,26	93,32	471
Музей истории города Заозерного	160	160	160	160	160	160	100,00	156	160	160	160	160	160	99,25	81,79	160

Показатели по театрально зрелищным учреждениям:

Показатели на сайте ГМУ	1.1.1.	1.1.2.	1.2.1.	1.3.1.		1.3.2.		1.Критерий. Итоговое значение, баллы	2.Критерий. Итоговое значение, баллы	3.1.1.	3.2.1.	3.3.1.		3.Критерий. Итоговое значение, баллы	4.Критерий. Итоговое значение, баллы
Ачинский драматический театр	9	10	3	140	150	150	157	93,27	67,64	4	0	3	5	42,00	67,64
Канский драматический театр	10	9	4	187	192	192	199	97,28	96,14	5	5	15	18	95,00	96,14
Красноярская краевая филармония	3	10	3	163	185	256	275	82,74	68,46	4	1	17	23	54,17	68,46
Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского	10	10	3	277	302	553	586	94,22	78,70	4	2	17	22	63,18	78,70
Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина	10	9	3	294	312	493	511	93,64	72,42	3	1	21	25	51,20	72,42
Красноярский Музыкальный театр	9	9	4	207	221	267	282	94,67	75,58	3	2	9	12	56,50	75,58
Красноярский театр кукол	10	10	3	125	132	152	164	94,48	62,74	0	2	3	6	31,00	62,74
Красноярский театр юного зрителя	9	10	3	173	179	283	293	94,15	78,32	4	2	6	8	62,50	78,32
Минусинский драматический театр	10	8	3	223	238	244	252	92,10	59,70	1	2	3	17	27,29	59,70
Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского	9	10	4	300	318	348	361	96,65	79,18	2	3	12	14	61,71	79,18

Показатели на сайте ГМУ	5.Критерий. Итоговое значение, баллы	Итоговое значение по совокупности общих критериев показателей, характеризующих оценки по организации.	Число опрошенных
Ачинский драматический театр	67,64	67,64	304
Канский драматический театр	96,14	96,14	272
Красноярская краевая филармония	68,46	68,46	655
Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского	78,70	78,70	608
Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина	72,42	72,42	531
Красноярский музыкальный театр	75,58	75,58	650
Красноярский театр кукол	62,74	62,74	317
Красноярский театр юного зрителя	78,32	78,32	448
Минусинский драматический театр	59,70	59,70	379
Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского	79,18	79,18	512

Приложение 1. Экспертные оценки.

Перечень информационных объектов, показатели комфортности и доступности для инвалидов взяты из документа Минтруд России от 27.05.2019 «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», из приложения к данному документу «Приложение 1 к расчету показателя 1.1. Культура.», а также нормативно правовых актов на которые ссылается упомянутый документ.

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

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров»

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

1.1. Оценочная ведомость:

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5. Режим, график работы организации культуры	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1

7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
Всего	9
Нормативное количество материалов/единиц информации	9

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Дом офицеров г. Красноярск
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1

8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	9
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети «Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Дом офицеров г. Красноярск
№	Наименование информационного объекта	http://domoficerov24.ru
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Режим, график работы организации культуры	1

7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	11
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	9
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»

4.1. Оценочная ведомость:

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»	Дом офицеров г. Красноярск
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

5.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1

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

5.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Дом офицеров г. Красноярск
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	2
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	3

**Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
«Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»**

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

1.1. Оценочная ведомость:

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

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Дворец Труда и Со- гласия им. А.Н. Кузне- цова
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	9
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети «Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова г. Красноярск
№	Наименование информационного объекта	http://kskdts.ru
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Режим, график работы организации культуры	0
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1

11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	11
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	9
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

4.1. Оценочная ведомость:

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».	Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова г. Красноярск
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»

5.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	1

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

5.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова г. Красноярск
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	5

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств»

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

1.1. Оценочная ведомость:

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

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Дом искусств г. Красноярск
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	0
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	8
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	9

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Дом искусств г. Красноярск
№	Наименование информационного объекта	http://домискус- ств24.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Режим, график работы организации культуры	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1

11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	12
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»

4.1. Оценочная ведомость:

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»	Дом искусств г. Красноярск
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

5.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры .	0

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

5.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Дом искусств г. Красноярск
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	0
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	0

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Енисей кино»

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

1.1. Оценочная ведомость:

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

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Енисей кино г. Красноярск
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	8
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	9

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети «Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Енисей кино г. Красноярск
№	Наименование информационного объекта	http://enisey-kino.ru
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Режим, график работы организации культуры	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1

11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	12
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

4.1. Оценочная ведомость:

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»	Енисей кино г. Красноярск
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

5.1 Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	0
Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1

5.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Енисей кино г. Красноярск
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	1
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	4

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»

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

1.1. Оценочная ведомость:

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
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	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
Всего	5
Нормативное количество материалов/единиц информации	9

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	0
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	0
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	0
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	5
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	6

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети «Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»
№	Наименование информационного объекта	http://www.shush.ru
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Режим, график работы организации культуры	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1

11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	11
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	9
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

4.1. Оценочная ведомость:

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»	Историко-этно-графический музей-заповедник «Пушенское»
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

5.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	1
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры .	1

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

5.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	5
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский Дом народного творчества»

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

1.1. Оценочная ведомость:

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

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Таймырский Дом народ- ного творче- ства г. Дудинка
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	9
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети «Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Таймырский Дом народного творчества г. Дудинка
№	Наименование информационного объекта	http://www.tdnt.org
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Режим, график работы организации культуры	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1

12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	11
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	9
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

4.1. Оценочная ведомость:

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»	Таймырский Дом народного творчества г. Дудинка
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

5.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	0

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

5.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Таймырский Дом народного творчества г. Дудинка
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	0
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»

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

1.1. Оценочная ведомость:

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

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Таймырский краеведческий музей г. Дудинка
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	9
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети «Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Таймырский краеведческий музей г. Дудинка
№	Наименование информационного объекта	http://taimyr-museum.ru
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Режим, график работы организации культуры	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1

11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	12
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

4.1. Оценочная ведомость:

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»	Таймырский краевед- ческий музей г. Дудинка
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

5.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	Лифты 0 Поручни 1 Проемы 1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1

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

5.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Таймырский краеведче- ский музей г. Дудинка
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	3
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	3

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив»

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

1.1. Оценочная ведомость:

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

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Центр культурных инициатив г. Красноярск
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	9
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Центр культурных инициатив г. Красноярск
№	Наименование информационного объекта	http://www.polzunova13.ru
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Режим, график работы организации культуры	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1

12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	12
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

4.1 Оценочная ведомость:

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»	Центр культур- ных инициатив г. Красноярск
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

5.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	0

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

5.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Центр культурных инициатив г. Красноярск
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	2
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	4

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Ачинский драматический театр

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

1.1. Оценочная ведомость:

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

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Ачинский драматический театр
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	8
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	9

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети «Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Ачинский драматический театр
№	Наименование информационного объекта	http://www.achtd.ru
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Режим, график работы организации культуры	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1

11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	12
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух . При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

4.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	1
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	1

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Ачинский драматический театр
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	0

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Канский драматический театр

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

1.1. Оценочная ведомость:

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

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Канский драматический театр
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	9
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети «Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Канский драматический театр
№	Наименование информационного объекта	http://те-атр.канск24.рф
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Режим, график работы организации культуры	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0

11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	11
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	9
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

4.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	1
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	1

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Канский дра- матический театр
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включи- тельно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	5
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включи- тельно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	5

**Краевое государственное автономное учреждение культуры
«Красноярская краевая филармония»**

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

1.1. Оценочная ведомость:

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

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Красноярская краевая филармония
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	0
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	0
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	0
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	4
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	3

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети «Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Красноярская краевая филармония
№	Наименование информационного объекта	http://krasfil.ru
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Режим, график работы организации культуры	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1

11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	12
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

4.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	1

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Красноярская краевая филар- мония
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включи- тельно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включи- тельно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	1

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

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

1.1. Оценочная ведомость:

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

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	9
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети «Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского http://www.krasopera.ru
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Режим, график работы организации культуры	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1

12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	12
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

4.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Красноярский государствен- ный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2

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

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

1.1. Оценочная ведомость:

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

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	9
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети «Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина
№	Наименование информационного объекта	http://new.sibdrama.ru
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Режим, график работы организации культуры	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1

12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	11
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	9
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

4.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	1

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Красноярский драматиче- ский театр им. А.С. Пушкина
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включи- тельно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	3
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти вклю- чительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	1

**Краевое государственное автономное учреждение культуры
«Красноярский музыкальный театр»**

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

1.1. Оценочная ведомость:

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

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Красноярский музыкальный театр
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	0
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	8
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	9

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети «Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Красноярский музыкальный театр
№	Наименование информационного объекта	http://www.muztk.ru
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Режим, график работы организации культуры	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1

12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	11
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	9
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

4.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	1

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Красноярский музыкальный театр
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	3
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2

**Краевое государственное автономное учреждение культуры
«Красноярский театр кукол»**

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

1.1. Оценочная ведомость:

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

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Красноярский театр кукол
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	9
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети «Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Красноярский театр кукол
№	Наименование информационного объекта	https://www.puppet24.com/
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Режим, график работы организации культуры	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1

12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	12
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух . При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

4.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	0

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Красноярский театр кукол
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	0
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2

**Краевое государственное автономное учреждение культуры
«Красноярский театр юного зрителя»**

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

1.1. Оценочная ведомость:

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

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Красноярский театр юного зрителя
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	8
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	9

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети «Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Красноярский театр юного зрителя
№	Наименование информационного объекта	http://www.ktyz.ru
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Режим, график работы организации культуры	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1

12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	12
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

4.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	1

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Краснояр- ский театр юного зрителя
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включи- тельно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включи- тельно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Минусинский драматический театр

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

1.1. Оценочная ведомость:

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

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Минусинский драматический театр
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	9
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети «Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Минусинский драматический театр
№	Наименование информационного объекта	http://www.mdrama.ru
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	0
6	Режим, график работы организации культуры	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1

12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	9
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	8
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

4.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	0

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Минусинский драматический театр
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	1
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2

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

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

1.1. Оценочная ведомость:

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

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Мая- ковского
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	0
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	8
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	9

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети «Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского
№	Наименование информационного объекта	http://www.northdrama.ru
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Режим, график работы организации культуры	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1

12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	12
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

4.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	0

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяков- ского
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	2
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	3

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

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

1.1. Оценочная ведомость:

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

1.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Музей истории города Заозерного
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	0
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	6
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	7

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети «Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Музей истории города Заозерного
№	Наименование информационного объекта	http://zaozmuseum24.ru/
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	0
6	Режим, график работы организации культуры	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1

12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	7
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	6
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

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

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

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

4.1. Оценочная ведомость:

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

4.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг»	Музей истории города Заозерного
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

5.1. Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры .	0

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

5.2. Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»	Музей истории города Заозерного
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	1
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	0

Приложение 2. Анкета для получателей услуг

Анкеты для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры разработаны на основе следующих нормативных правовых актов:

1. Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
2. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры».
3. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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».

Анкеты содержат 22 вопроса для учреждений культуры клубного типа, музеев, учреждения кинопроката и 12 вопросов для театрально-зрелищных учреждений. И включают все необходимые показатели, предусмотренные НПА, а также характеристики социального портрета респондента.

**Анкета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры
(для учреждений культуры клубного типа, музеев, учреждения кинопроката).**

Состоит из разделов:

1. Приглашение к опросу;
2. Опросная часть. Оценка по критериям.
3. Общие сведения (портрет респондента, обратная связь – раздел 6 таблицы)

Анкета составлена на основании Приказа Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих на общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»), Приказа Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями...».

АНКЕТА

1. Вводная часть (приглашение к опросу)

Уважаемый участник опроса!

Приглашаем Вас оценить качество условий оказания услуг организацией культуры.

Ваше мнение очень важно для принятия эффективных мер по улучшению ее работы.

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

№	Вопрос	Ответы
	1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»	
1	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	<i>Да</i> <i>Нет</i> (закрывает вопрос 2)
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	<i>Да</i> <i>Нет</i>
3	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	<i>Да</i> <i>Нет</i> (закрывает вопрос 4)

4	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - 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)	<i>Да</i> <i>Нет</i>
5	Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?	Поле для текста
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»		
6	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	<i>Да</i> <i>Нет</i>
7	Какие условия комфортности нужно улучшить? Можно выбрать варианты из предыдущего вопроса.	Поле для текста
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»		
8	Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	- да - нет (закрывает вопросы 3 Критерия)

9	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории: - 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	Да Нет
10	<u>Для организаций, расположенных в здании объекта культурного наследия (В соответствии с пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834):</u> Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории: - 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; - наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей; - устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	Да Нет Добавить ТИП «Объекты культурного наследия»
11	Удовлетворены ли Вы условиями доступности, позволяющими 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	Да Нет
	4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	

12	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	Да Нет
13	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	Да Нет
14	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	Да Нет
15	<i>Если Вы ответили «Нет» на какой-либо вопрос о доброжелательности, вежливости работников организации – укажите, пожалуйста, причину</i>	Поле для текста
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		
16	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	Да Нет
17	Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?	Да Нет
18	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	Да Нет
19	<i>Если Вы ответили «Нет» на какой-либо вопрос об удовлетворенности условиями оказания услуг – укажите, пожалуйста, причину</i>	Поле для текста
6. Общие сведения (портрет респондента, обратная связь)		
20	Ваш пол	Мужской Женский
21	Ваш возраст	Категории: Моложе 18 лет 18-30 31-45 46-55 Старше 55 лет
22	Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?	Поле для текста

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

Состоит из разделов:

1. Приглашение к опросу;
2. Опросная часть. Оценка по критериям.
3. Общие сведения (портрет респондента, обратная связь – раздел 6 таблицы)

Анкета составлена на основании Приказа Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих на общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»), Приказа Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями...».

АНКЕТА

1. Вводная часть (приглашение к опросу)

Уважаемый участник опроса!

Приглашаем Вас оценить качество условий оказания услуг организацией культуры.

Ваше мнение очень важно для принятия эффективных мер по улучшению ее работы.

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

№	Вопрос	Ответы
	1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»	
1	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	<i>Да</i> <i>Нет</i> (закрывает вопрос 2)
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	<i>Да</i> <i>Нет</i>
3	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	<i>Да</i> <i>Нет</i> (закрывает вопрос 4)

4	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - 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)	<i>Да</i> <i>Нет</i>
5	Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?	Поле для текста
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»		
6	Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	- да - нет (закрывает вопросы 3 Критерия)
7	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории: - 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	<i>Да</i> <i>Нет</i>

8	<u>Для организаций, расположенных в здании объекта культурного наследия (В соответствии с пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834):</u> Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории: - 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; - наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей; - устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	Да Нет Добавить ТИП «Объекты культурного наследия»
9	Удовлетворены ли Вы условиями доступности, позволяющими 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	Да Нет
6. Общие сведения (портрет респондента, обратная связь)		
10	Ваш пол	Мужской Женский
11	Ваш возраст	Категории: Моложе 18 лет 18-30 31-45 46-55 Старше 55 лет
12	Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?	Поле для текста

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

1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
2. Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
3. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».
6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».
7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» (в случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия).
8. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
9. Приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
10. Методический документ Минтруда России от 27.05.2019 «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».