УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

Министерство культуры
Свердловской области

«__»_____2024г.

м.п.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

ФГАОУ ВО «УрФУ имени
первого Президента России
Б.Н. Ельцина»

«__»_____2024г.

м.п.

Аналитический отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Свердловской области в 2024 году

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1. МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ 6

1.1. Программа исследования (описание инструментария оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Свердловской области) 6

1.2. Методика исследования и формы для регистрации первичной информации 10

1.3. Методика расчета показателей качества работы учреждений культуры 14

1.4. Результаты сбора первичной информации 21

1.5. Структура базы собранных данных в Microsoft Excel 24

ГЛАВА 2. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ 26

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации 26

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг 39

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов 50

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации 64

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации (учреждении) 75

Сводный общий рейтинг учреждений культуры по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг по муниципальным и государственным учреждениям 86

Сводный общий рейтинг всех учреждений культуры по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году 103

ГЛАВА 3. ОСОБЕННОСТИ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО МУНИЦИАЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЯМ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ 121

Рейтинг муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг по отдельным критериям 126

Сводный общий рейтинг муниципальных образований Свердловской области по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг 131

ГЛАВА 4. ДИНАМИКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СРАВНЕНИИ С 2021 ГОДОМ. АНАЛИЗ ФАКТОРОВ СПАДА И РОСТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ 134

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНЙ КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ 142

ВВЕДЕНИЕ

В современном обществе оценка качества оказания социальных услуг населению особенно актуальна. Оценка качества работы является базой для оценки эффективности деятельности любого учреждения, организации, её персонала. Особое значение она имеет и для сферы культуры.

Система организаций культурной сферы многослойна, разделена на уровни, виды и формы социокультурной сферы. По видам выделяются институты социально-культурной сферы (научно-исследовательские учреждения, учреждения искусств, творческие союзы и иные объединения художественно-творческой направленности); образовательно-воспитательные учреждения; научно-просветительские учреждения; культурно-досуговые учреждения (в том числе и ведомственные); санаторно-курортные и туристско-экскурсионные учреждения; культуроохранительные институты. Каждая форма социокультурных учреждений имеет свои специфические особенности и должна быть выражена в определенной системе показателей.

Однако независимая оценка качества условий оказаний услуг организациями культуры в определенной степени «усредняет» разграничение по формам культурной деятельности вследствие установленных законодательством требований. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры базируется на определенных показателях, которые как раз и выявляют способность организаций культуры предоставить гражданам качественные услуги и рассчитываются в баллах.

Единый порядок 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 (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены в сфере культуры - приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599, приказами Минтруда РФ 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», 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».

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов, что является универсальным значением:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) для каждой организации (учреждения);

в) для муниципального образования (среднее значение по входящим, в него оцениваемым в 2024 году учреждениям культуры);

г) отдельно для муниципальных и государственных учреждений (среднее значение для всех муниципальных и всех государственных учреждений культуры Свердловской области, оцениваемых в 2024 году);

д) в целом по отрасли в субъекте Российской Федерации (среднее по всем оцениваемым в 2024 году учреждениям культуры Свердловской области).

Структура отчета:

Отчет состоит из введения, четырех глав, заключения и приложений. Главы отчета выстроены в соответствии с целями научно-исследовательской работы.

В первой главе характеризуются цель и задачи исследования, источники информации, на которых был построен данный отчет, методика расчёта итоговых показателей независимой оценки качества (НОК) учреждений культуры и структура собранной базы данных.

Во второй главе приводятся результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в государственных и муниципальных учреждениях культуры Свердловской области по каждому критерию и итоговый рейтинг охваченных в 2024 году НОК учреждений культуры.

В третьей главе анализируются результаты НОК по муниципальным образованиям Свердловской области, формируются рейтинги муниципалитетов. Оценка ситуации и рекомендации в адрес каждого муниципального образования даны в Приложении 3.

В четвертой главе, на основе сравнения результатов НОК 2024 года с результатами НОК в 2021 по тем же учреждениям культуры Свердловской области и на основе пояснений различных социально-демографических категорий получателей услуг о причинах своей неудовлетворенности анализируется динамика показателей НОК и факторы роста и спада отдельных показателей НОК.

В заключении формулируются основные выводы, сделанные по результатам независимой оценки качества, а также предложения по повышению качества обслуживания в государственных и муниципальных учреждениях культуры Свердловской области.

Отчет содержит следующие электронные приложения:

- Приложение 1 Количество опрошенных получателей услуг по организациям культуры Свердловской области в 2024 году.docx
- Приложение 2 Формы фиксации первичной информации.docx
- Приложение 3 Результаты НОК и рекомендации муниципальным образованиям Свердловской области.docx
- Приложение 4. Результаты НОК и рекомендации учреждениям культуры, в отношении которых проведена НОК в 2024 году.docx
- Приложение 5. Минкульт_НОК_2024.xlsx – база собранных данных в Microsoft Excel.

Анализ собранных в ходе проведения НОК количественных и качественных данных осуществлялся в программах Microsoft Excel (MS Office 365), Vortex, версия 10; SPSS Statistics, версия 20.

Исполнителями научно-исследовательской работы являются:

Руководитель временного научного коллектива – Нидергаус Е.О., к.с.н., доцент, директор Департамента политологии и социологии УГИ УРФУ на момент заключения государственного контракта, руководитель образовательной программы «Управление персоналом», стаж работы 21 год.

Члены временного научного коллектива:

1. Архипова Л. А., специалист по учебно-методической работе департамента политологии и социологии УрФУ, стаж работы 11 лет;
2. Гарифуллина Е.М., ведущий социолог Лаборатории социологических и политологических исследований УрФУ; стаж работы 15 лет;
3. Дюпина Анастасия Андреевна, лаборант кафедры политических наук, стаж работы 2 года;
4. Лопатина В. Р., к.с.н., социолог Лаборатории социологических и политологических исследований УрФУ, стаж работы 6 лет;
5. Рыжков Александр Евгеньевич, и.о. директора Департамента политологии и социологии УГИ УРФУ, кандидат исторических наук, стаж работы 1 год
6. Спиридонова Алина Дмитриевна, Ассистент кафедры политических наук, стаж работы 3 года.
7. Титова Ева Павловна, специалист по учебно-методической работе департамента политологии и социологии УрФУ, стаж работы 3 года;
8. Шкурин Д.В., к.с.н., заведующий Лабораторией политологических и социологических исследований УГИ УРФУ, доцент кафедры прикладной социологии УрФУ, стаж работы 30 лет.

ГЛАВА 1. МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

1.1. Программа исследования (описание инструментария оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Свердловской области)

Программа разработана в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства РФ о культуре»; Федеральным законом от 5.12.2017 № 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»; Постановлением 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»; Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599; Методикой 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 (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н); Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом 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»; Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Целями настоящего исследования являются:

1.Повышение качества деятельности организаций в сфере культуры Свердловской области.

2.Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

Реализация поставленных целей осуществляется путем решения следующих задач:

1. Получение данных об организации предоставления услуг и уровне удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг организациями культуры;

2. Обобщение полученных данных, построение рейтингов организаций культуры;

3. Обеспечение Исполнителем технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры;

4. Выявление степени удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания (исключая театрально-зрелищные и концертные организации);

5. Выявление проблем, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг;

6. Обобщение результатов проведенных опросов граждан и определение фактических значений показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, выявление влияния исследуемых показателей на удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания;

7. Возможность сравнения удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания в разрезе субъектов Российской Федерации, отраслей социальной сферы, организационно-правовых форм и типов организаций (учреждений), предоставляющих услуги;

8. Определение недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями (по каждому критерию каждой организации) и подготовка предложений по повышению качества условий оказания услуг и устранению выявленных проблем (по каждому критерию и в целом по каждой организации).

Объект исследования:

22 государственных и 111 муниципальных учреждений культуры, расположенных на территории Свердловской области в соответствии с Перечнем организаций культуры, расположенных на территории Свердловской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 году (Приложение № 2 к Техническому заданию), и Перечнем учреждений, в которых проведение независимой оценки условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры в 2024 году будет проведено в удаленном режиме (Приложение № 3 к Техническому заданию). Перечень организаций культуры Свердловской области формируется в соответствии с перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Министерстве культуры Свердловской области.

Планируемая выборочная совокупность получателей услуг в учреждениях культуры Свердловской области согласно Техническому заданию− 68 650 человек. Необходимое и достаточное количество респондентов определено с учетом того, что опрос проводится в группах получателей услуг организаций культуры, законных представителей получателей услуг организаций культуры.

Категория опрашиваемых: совершеннолетние граждане – получатели услуг (родители получателей услуг, их законные представители) и потенциальные получатели услуг в организации культуры Свердловской области старше 18 лет.

Респондентами являются дееспособные получатели услуг, законные представители несовершеннолетних получателей услуг. Несовершеннолетние получатели услуг в возрасте до 7 лет не могут являться респондентами. Несовершенные получатели услуг в возрасте от 7 до 14 лет (в случае необходимости) опрашиваются (анкетируются) в присутствии законного представителя.

Предмет исследования: условия оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Свердловской области по следующим общим критериям:

- Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»;
- Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»;
- Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»;
- Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»;
- Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

В отношении театрально-зрелищных и концертных организаций по критериям:
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»;
Критерий 2. «Доступность услуг для инвалидов».

Методы исследования (сбора данных):

1. **Онлайн опрос** получателей услуг учреждений культуры Свердловской области через Яндекс-форму, ссылка или QR-код на которую размещалась на информационных стендах организаций и информационном сайте организации в сети интернет. (https://forms.yandex.ru/cloud/66012a283e9d0871f3505f2d/ – Форма 3)
2. **Офлайн опрос в режиме анкетирования** получателей услуг при их личном посещении организации (результаты опроса также заносились анкетерами в Форму 3)
3. **Онлайн опрос** получателей услуг учреждений культуры Свердловской области через официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru.
4. **Структурированное наблюдение** – обследование условий оказания услуг в учреждениях культуры и их филиалах в процессе выезда экспертов с фото-и видео фиксацией.
5. **Анализ документов:**
    a. мониторинг содержания сайтов учреждений культуры в сети Интернет
    b. анализ предоставленных учреждениями культуры фото и видео материалов (в случае, если экспертиза проводилась в удаленном режиме в отношении учреждений из Приложения № 4 к Техническому заданию).
    c. повторный анализ собранных экспертами фото и видео материалов.

По результатам структурированного наблюдения и анализа документов экспертами заполнялись две Яндекс-формы:

- https://forms.yandex.ru/u/660a5a70068ff0a7a46b3ee4/ для оценки материалов на сайте организации в сети Интернет (Форма 1)
- https://forms.yandex.ru/u/66016af62530c20c287ccf9e/ для оценки условий оказания услуг в учреждениях культуры и их филиалах по результатам наблюдения и анализа документов (Форма 2)

Этапы проведения исследования:

1. Подготовительный этап, включающий
   - разработку и подготовку инструментариев, программирование Яндекс-форм;
   - подбор, инструктаж экспертов;
   - организация взаимодействия с представителями оцениваемых учреждений культуры с целью размещения ссылок на формы опроса и согласование выездов экспертов по филиалам.
2. Этап полевых работ, включающий
   - онлайн и офлайн опрос получателей услуг;
   - выезд экспертов с целью обследования условий оказания услуг в учреждениях культуры и их филиалах;
   - анализ фото и видео материалов, собранных экспертами и предоставленными учреждениями культуры;
   - мониторинг сайтов учреждений культуры в сети интернет;
   - внесение данных в Яндекс-формы;
   - координацию и мониторинг хода работ.
3. Этап обработки данных, включающий
   - чистку массива данных, подготовку к обработке и обработку массива данных в программной среде (Microsoft Excel);
   - кодировку ответов на открытые вопросы;
   - расчет количественных показателей независимой оценки в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утверждаемым приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н.;
   - подготовку форм оценки и рекомендации по учреждениям культуры и их филиалам и по муниципальным образованиям Свердловской области;
4. Аналитический этап, включающий
   - обобщение и анализ данных по результатам проведенной независимой оценки качества (НОК) оказания услуг населению;
   - подготовку аналитического отчета.

1.2. Методика исследования и формы для регистрации первичной информации

Для проведения исследования используются следующие показатели качества работы организаций культуры (см. таблицу 1). Данные показатели составлены в соответствии Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599; Методикой 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 (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н);

Таблица 1. Показатели качества работы организаций культуры

Номер	Показатель (критерий)	Форма регистрации
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»		
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	
1.1.1.	- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);	Форма 2
1.1.2.	- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения).	Форма 1
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование: 1. телефона; 2. электронной почты; 3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); 4. раздела "Часто задаваемые вопросы"; 5. технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	Форма 1
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Форма 3
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»		
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: 1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания),	Форма 2

Номер	Показатель (критерий)	Форма регистрации
	оборудованной соответствующей мебелью; 2. наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); 3. наличие и доступность питьевой воды; 4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5. санитарное состояние помещений организаций; 6. доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг).	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги). Для организаций культуры и образования нет установленного времени ожидания предоставления услуги, поэтому данный параметр не фиксируется и не используется в расчётах.	Не фиксировалось
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Форма 3
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»		
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: 1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); 2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4. наличие сменных кресел-колясок; 5. наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.	Форма 2
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: 1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4. наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; 5. помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; 6. наличие возможности предоставления услуги в	Форма 2, за исключением п.4. п.4 - Форма 1

Номер	Показатель (критерий)	Форма регистрации
	дистанционном режиме или на дому.	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	Форма 3
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Форма 3
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Форма 3
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Форма 3
Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Форма 3
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Форма 3
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Форма 3

Для регистрации первичной информации использовались три Яндекс-формы, две для проведения экспертной оценки и одна (Форма 3 = анкета) для опроса получателей услуг об их удовлетворённости качеством оказания услуг. Печатный вариант форм приведен в **Приложении 2. Формы фиксации первичной информации.**

Форма №1. Информация об организации на официальном сайте организации в сети «Интернет» использовалась экспертами для оценки материалов на сайте организации в сети Интернет.

С ее помощью фиксировались следующие показатели:

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

- **Показатель № 1.1.2** Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. - На официальном сайте организации в сети "Интернет»
- **Показатель № 1.2:** Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

- **Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов».**
  - **Показатель № 3.2**: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: 4) Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению

Форма №2. Информация, фиксируемая экспертом при посещении организации и ее филиалов, использовалась экспертами для оценки открытости и доступности информационных материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации, при оценке комфортности условий предоставления услуг в помещениях организации, при оценке доступности услуг для инвалидов.
С ее помощью фиксировались следующие показатели:

- **Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации».**
  - **Показатель 1.1.2:** Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. - На информационных стендах в помещении организации
- **Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»**
  - **Показатель № 2.1** Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.
- **Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»**
  - **Показатель № 3.1:** Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Форма №3. Анкета для проведения опроса граждан - посетителей учреждений культуры Свердловской области использовалась для опроса получателей услуг об их удовлетворённости качеством оказания услуг и позволяла зафиксировать все остальные показатели, связанные с удовлетворенностью получателей услуг и полностью закрывала критерии 4 и 5. Ссылка: https://forms.yandex.ru/cloud/62a08dce31f38cc1c7c6d22b/

Респонденты заполняли анкету самостоятельно либо по желанию респондента анкета может заполняться экспертом или сотрудником организации со слов респондента. Эксперты находились в помещениях организации, доступных для посещения гражданами, в соответствии с требованиями законодательства по согласованию с руководителем организации культуры. Опрос проводился с учетом критериев и показателей 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, утвержденной приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 675н.

1.3. Методика расчета показателей качества работы учреждений культуры

Методика расчёта показателей сформирована в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры») и отражена в таблице 2.

Таблица 2. Значимость и порядок расчётов показателей характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Свердловской области.

N п/п	Показатель, критерий	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Обозначение
1.	**Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»**				**К1**
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов	$П_{инф}$
$$П_{инф}= \frac{1}{2} \times \left(\frac{И_{стенд}}{И_{норм\text{-}стенд}} + \frac{И_{сайт}}{И_{норм\text{-}сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$ где $И_{стенд}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации. При проведении независимой оценки в нескольких зданиях организации Истенд =($И_{стенд1}$+ $И_{стенд2}$+…$И_{стендN}$)/N, где N – количество оцениваемых зданий; $И_{сайт}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет (далее – официальный сайт организации); $И_{норм\text{-}стенд}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации установлено нормативными правовыми актами; $И_{норм\text{-}сайт}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации в сети Интернет установлено нормативными правовыми актами.				
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и	100 баллов	30%	30 баллов	$П_{дис}$

	взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)				

$$П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист}, \qquad (1.2)$$

где

$Т_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$С_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов

1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов	$П^{откр}_{уд}$

$$П^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ\text{-}стенд}} + \frac{У_{сайт}}{Ч_{общ\text{-}сайт}} \right) \times 100, \qquad (1.3)$$

где:

$У_{стенд}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$У_{сайт}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

$Ч_{общ\text{-}стенд}$ – число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{общ\text{-}сайт}$ – число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте

Итого по 1 критерию «Открытость и доступность информации об организации» $К^1 = (0{,}3 \times П_{инф} + 0{,}3 \times П_{дист} + 0{,}4 \times П^{откр}_{уд})$	100%	100 баллов

2.	**«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** <2>				**К2**
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов	$П_{комф.усл}$
$П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}$, (2.1) где: $Т_{комф}$– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) При проведении независимой оценки в нескольких зданиях организации $Т_{комф} = (Т_{комф\ 1+} Т_{комф\ 2+\ldots} Т_{комф\ N})/N$, где N – количество оцениваемых зданий; $С_{комф}$ – количество комфортных условий предоставления услуг. При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($П_{комф.усл}$) принимает значение 100 баллов					
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги). Для организаций культуры и образования нет установленного времени ожидания предоставления услуги, поэтому данный параметр не фиксируется и не используется в расчётах.				$П^{со}_{ожид}$
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов	$П^{комф}_{уд}$
$$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100,$$ (2.3) где $У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.					
Итого по 2 критерию: «Комфортность условий предоставления услуг» $К^2=(0,5\times П_{комф.усл} + 0,5\times П^{комф}_{уд})$		100%	100 баллов		
3.	**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** <3>				**К3**

3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов	$П^{орг}_{дост}$
$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}$, (3.1) где: $Т^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие) При проведении независимой оценки в нескольких зданиях организации $Т^{орг}_{дост} = ($ $Т^{орг}_{дост\ 1+}$ $Т^{орг}_{дост\ 2+\ldots}$ $Т^{орг}_{дост\ N)}/N$, где N – количество оцениваемых зданий; $С^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($П^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов.				
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100 баллов	40%	40 баллов	$П^{услуг}_{дост}$
$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}$, (3.2) где: $Т^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие). При проведении независимой оценки в нескольких зданиях организации $Т^{услуг}_{дост} = ($					

$Т^{услуг}_{дост\ 1+}$ $Т^{услуг}_{дост\ 2+...}$ $Т^{услуг}_{дост\ N)}$./N, где N – количество оцениваемых зданий;

$С^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($П^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов	$П^{дост}_{уд}$

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}\right) \times 100, \qquad (3.3)$$

где

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов

Итого по 3 критерию «Доступность услуг для инвалидов» $К^{З}=(0,3\times П^{орг}_{дост} + 0,4\times П^{услуг}_{дост} + 0,3\times П^{дост}_{уд})$	100%	100 баллов

4.	**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» <2>**				**К4**
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов	$П^{перв.конт}_{уд}$

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \qquad (4.1)$$

где

$У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов	$П^{оказ.услуг}_{уд}$

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \qquad (4.2)$$

где

$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание

услуги; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг					
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов	$П^{вежл.дист}_{уд}$
$$П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \quad (4.3)$$ где $У^{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг					
Итого по 4 критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» $К^4=(0,4\times П^{перв.конт}_{уд} + 0,4\times П^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2\times П^{вежл.дист}_{уд})$			100%	100 баллов	

5.	**Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** <2>				**К5**
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов	$П_{реком}$
$$П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \quad (5.1)$$ где $У_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.					
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов	$П^{орг.усл}_{уд}$
$$П^{орг.усл}_{уд} = \left(\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \quad (5.2)$$ где $У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;					

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.					
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов	$П_{уд}$
$$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \quad (5.3)$$ где $У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг					
Итого по 5 критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» $К^5=(0,3\times П_{реком} + 0,2\times П^{орг.усл}_{уд} + 0,5\times П_{уд})$			100%	100 баллов	
Показатель оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества $S_n = \sum K^m_n/5, \quad (6)$ где: S_n – показатель оценки качества n-ой организации; K^m_n – значения критериев оценки в n-ой организации Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации $S^{ou} = \sum S^{ou}_n / N^{ou}, \quad (7)$ где: S^{ou} – показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации. S^{ou}_n – показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации; N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.					

<1> Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073)

1.4. Результаты сбора первичной информации

Сбор первичной информации осуществлялся с 26 марта по 22 сентября 2024 года. Срок сбора был продлен связи с тем, что театральный сезон ряда театрально-зрелищных и концертных организаций начинается только в сентябре и только с сентября появляется возможность массово опрашивать получателей услуг данных организаций.

Были проведены следующие виды полевых работ:

1. Экспертная оценка сайтов учреждений культуры Свердловской области (Форма 1)

Экспертами были проанализированы и оценены интернет-сайты 133 учреждений культуры Свердловской области.

2. Экспертная оценка информационных стендов в помещении организаций и их филиалов, комфортности условий предоставления услуг, доступности услуг для инвалидов. (Форма 2)

Проведена экспертная оценка информационных стендов в помещении организаций и их филиалов, комфортности условий предоставления услуг, доступности услуг для инвалидов путем выезда эксперта (Перечень организаций в Приложении 2 к договору) или путем оценивания предоставленных учреждений культуры фото и видео материалов (для организаций перечисленных в Приложении 4 к Договору «Перечень учреждений, в которых проведение независимой оценки условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры в 2024 году будет проведено в удаленном режиме»).

Всего было произведено 748 экспертных оценок адресов всех 133 организаций и практически всех филиалов, за исключением 4 филиалов, перечисленных ниже в таблице 3. Основная причина отсутствия оценки филиала – ремонт филиала или филиал закрыт/приостановлена деятельность.

3. Опрос получателей услуг учреждений культуры Свердловской области (Форма 3).

Опрос получателей услуг учреждений культуры Свердловской области проводился с 26 марта по 22 сентября 2024 года. Всего собрано 76 111 анкет через Яндекс-формы и 6 089 анкет через официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru. (согласно техническому заданию всего требовалось собрать 68.650 анкет, в том числе 20% анкет рекомендовалось собрать через bus.gov.ru) то есть на 19,7% больше, чем запланировано в Техническом задании. Однако 6.090 анкет, собранных через официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru не удалось использовать в дальнейшем анализе, поскольку выгрузка результатов опроса с bus.gov.ru содержала некорректные данные (число ответивших на вопросы иногда вдвое превышало число опрошенных).

Выборочная норма выполнена в среднем на 120%. Не выполнена норма по 8 организациям (собрано от 81–99 % анкет). Поскольку в 2024 году рекомендовалось 20% анкет собрать через официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru, то мы ориентировались на указанное число опрошенных самостоятельно, указанных по каждой организации на этом сайте. Однако в выгрузке от 16 сентября 2024 года по ряду организаций были приведены данные самостоятельных опросов значительно ниже, чем указано на странице каждой организации на этом сайте.

Подробно запланированное и фактическое количество опрошенных посетителей учреждений приведены в **Приложении №1 к Аналитическому отчету о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Свердловской области в 2024 году «Количество опрошенных получателей услуг по организациям культуры Свердловской области в 2024 году».**

Социально-демографическая структура опрошенных получателей услуг:

- 68,4% составили женщины и 31,6% - мужчины;
- средний возраст опрошенных 41,8 года (в выборке хорошо представлены разные возрастные группы с небольшим преобладанием возрастной группы от 30 до 50 лет).
- 31,8% опрошенных имеют высшее и 31,3% - среднее специальное образование;
- 29% опрошенных составляют специалисты, 12,4% - служащие, 12,3% неработающие пенсионеры, 11,7% школьники, студенты и учащиеся (школьники до 18 лет опрашивались через их законных представителей), 11,1% различного уровня руководители, 7,0% рабочие, 4,1% временно безработные, 3,0% -различного рода бизнесмены и предприниматели.
- 50,5% состоят в зарегистрированном браке, еще 13,4% состоят в незарегистрированном браке;
- 44,2% не имеют в семье несовершеннолетних детей (от 3 до 17 лет); 26,8%–1 ребенка, 20,4, % –2 детей и 8,6% - трех детей и более.

Таким образом, первичная информация собрана в достаточном объеме, чтобы в соответствии с Техническим заданием провести оценку условий оказания услуг учреждениями культуры Свердловской области.

Таблица 3. Филиалы, в которых не удалось, провести оценку информационных стендов, комфортности оказания услуг и доступности услуг для инвалидов

№	Название учреждения	Наименование структурного подразделения (филиала, сетевой единицы)	Адрес структурного подразделения (филиала, сетевой единицы)	Причина отсутствия экспертной оценки:
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система» городского округа Рефтинский	Библиотека №1	624285, Свердловская область, пгт. Рефтинский, ул. Гагарина дом 10А	Ремонт
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Североуральского городского округа»	Библиотека № 4 поселка Калья	624480, Свердловская область, г. Североуральск, п. Калья, ул. Первомайская, 17	Библиотека №4 п. Калья объединена с библиотекой №13 п. Калья в ДК «Горняк».
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа»	Городская детская библиотека № 1	Свердловская область, г. Серов, ул.Гагарина,27	Ремонт

№	Название учреждения	Наименование структурного подразделения (филиала, сетевой единицы)	Адрес структурного подразделения (филиала, сетевой единицы)	Причина отсутствия экспертной оценки:
4	Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Библиотечно-информационный центр»	Зарубинская сельская библиотека	Свердловская область, Талицкий район, д. Зарубина, ул. Уральская, 10	Филиал ликвидирован

1.5. Структура базы собранных данных в Microsoft Excel

Структура базы собранных данных в Microsoft Excel содержит листы с исходными данными (Интернет-Форма1, СТЕНДЫ-Форма2, Посетители-Форма3), справочные листы (Платные, 2019) и ключевые листы с расчётами и основной информацией по результатам НОК в 2024 году (Реестр, Результаты, Организации, Муниципалитеты, Рейтинг МО).

Таблица 3. Структура базы собранных данных в Microsoft Excel

Лист/колонка	**Содержимое**
Ключевые расчётные листы:	
Реестр	**Содержит список оцениваемых организаций и их филиалов**, план выборки и фактическое количество опрошенных получателей услуг, ссылку на фото и видеоматериалы об организациях культуры, собранных экспертами или предоставленных учреждениями культуры Свердловской области
A	Номер оцениваемой организации. Чтобы увидеть список филиалов нажмите "+" слева от номера организации
B	Номер филиала
C	Полное название организации/филиала
D-J	Дополнительная информация: Муниципальное образование, адрес организации/филиала, ИНН, адрес электронной почты.
H	план выборки
I	Фактически опрошено силами оператора через Яндекс-формы
J…	Служебные поля для различных расчётов
Результаты	**Результаты НОК в 2024 году**
A	Номер оцениваемой организации в Реестре
B	Полное название организации
C	ИНН организации
D	Количество получателей услуг за 2023 год по данным Министерства культуры Свердловской области
E	Количество адресов по данной организации
F	Число опрошенных самостоятельно через bus.gov.ru (по данным выгрузки с сайта bus.gov.ru от 16 сентября 2024 года).
G	Число опрошенных оператором
H	Общее число опрошенных
I-BA	Промежуточные результаты НОК за 2024 год по каждому показателю и критерию
BB-BD	Итоговые результаты НОК за 2024 год
BE-BL	Результаты НОК за 2021 год Источник: **https://mkso.ru/data/File/nsok/2021/23-12-2021-otchet-kult-NOK.pdf**
BM-BU	Сравнение результатов НОК за 2024 и 2021 год
BV…	Служебные поля для различных расчётов
Организации	Форма для автоматического формирования результатов оценки по номеру организации
H1	Номер оцениваемой организации (со страницы «Реестр»)
Муниципалитеты	Форма для автоматического формирования результатов оценки по номеру муниципального образования
G2	Номер оцениваемого муниципального образования (со страницы «Рейтинг МО»)
Рейтинг	Общий рейтинг учреждений культуры Свердловской области

Рейтинг ГОС	Рейтинги государственных организаций
Рейтинг МУН	Рейтинги муниципальных организаций
Рейтинг МО	Рейтинги муниципальных образований Свердловской области
Динамика	Сравнение данных за 2024 год с данными НОК за 2021 год
Листы с исходными данными:	
Интернет	результаты экспертной оценки информационных материалов на сайте организации в сети интернет (Форма 1)
F	номер организации в реестре
СТЕНДЫ	результаты экспертной оценки материалов на стендах организации и ее филиалов, комфортность предоставления услуг и оценку условий, созданных для инвалидов (Форма 2)
J	номер организации в реестре. Чтобы выбрать адреса филиалов конкретной организации используйте фильтр в этой колонке
Посетители	результаты выборочного опроса получателей услуг (Форма 3-Анкета получателя услуг)
D	номер организации в реестре. Чтобы выбрать посетителей конкретной организации используйте фильтр в этой колонке
Справочные листы:	
Рекомендации посетителей	Консолидированные рекомендации получателей услуг в адрес своего учреждения
2021	Результаты НОК данные оценки за 2021 год, для сопоставления Источник: **https://mkso.ru/data/File/nsok/2021/23-12-2021-otchet-kult-NOK.pdf**
БАЗГОВ	Данные выгрузки результатов самостоятельного опроса по учреждениям культуры с сайта bus.gov.ru от 16 сентября 2024 года

ГЛАВА 2. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

В 2024 году независимой оценке качества условий оказания услуг подлежало 22 государственных и 111 муниципальных учреждений, в том числе 17 театрально-зрелищных или концертных организаций. В данной главе будут представлены отдельные общие рейтинги для оцениваемых государственных и муниципальных учреждений культуры. Что касается театрально-зрелищных или концертных организаций, то они представлены в общих рейтингах, вместе с тем, обращаем внимание, что при их оценке не использовались данные по критериям 2, 4 и 5.

Для удобства восприятия числовой информации в отчете далее повсеместно (на диаграммах и в таблицах) используется цветовая шкала:

	Учреждения, набравшие менее 80 баллов
	Учреждения, набравшие от 80 до 89,9 баллов
	Учреждения, набравшие от 90 до 94,9 баллов
	Учреждения, набравшие от 95 до 99,9 баллов
	Учреждения, набравшие 100 баллов

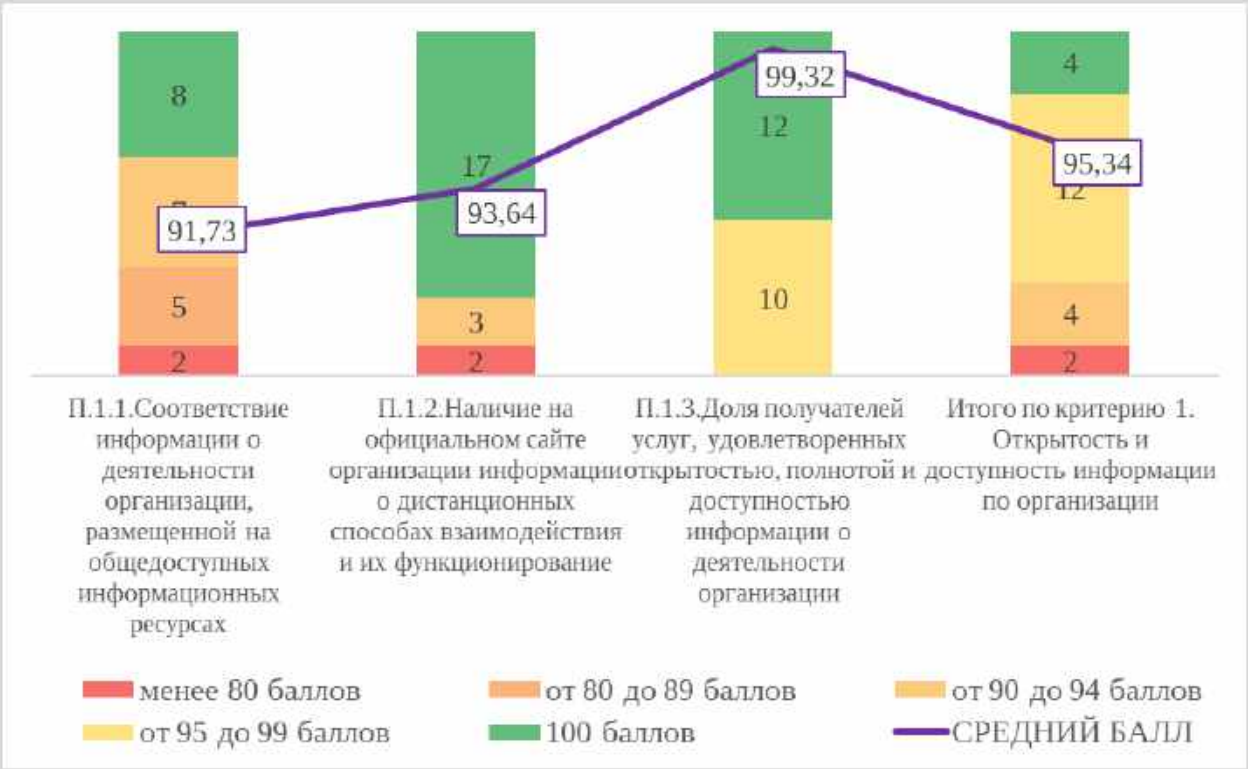
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации

Данный критерий **(К1)** применялся ко всем, в том числе к театрально-зрелищным и концертным организациям и был представлен тремя показателями:

- **П.1.1** Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации (учреждения) и на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
- **П.1.2.** Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: (телефона, электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- **П.1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Диаграмма 1. Распределение учреждений культуры по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 1 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)

1.1 Государственные учреждения



1.2. Муниципальные учреждения

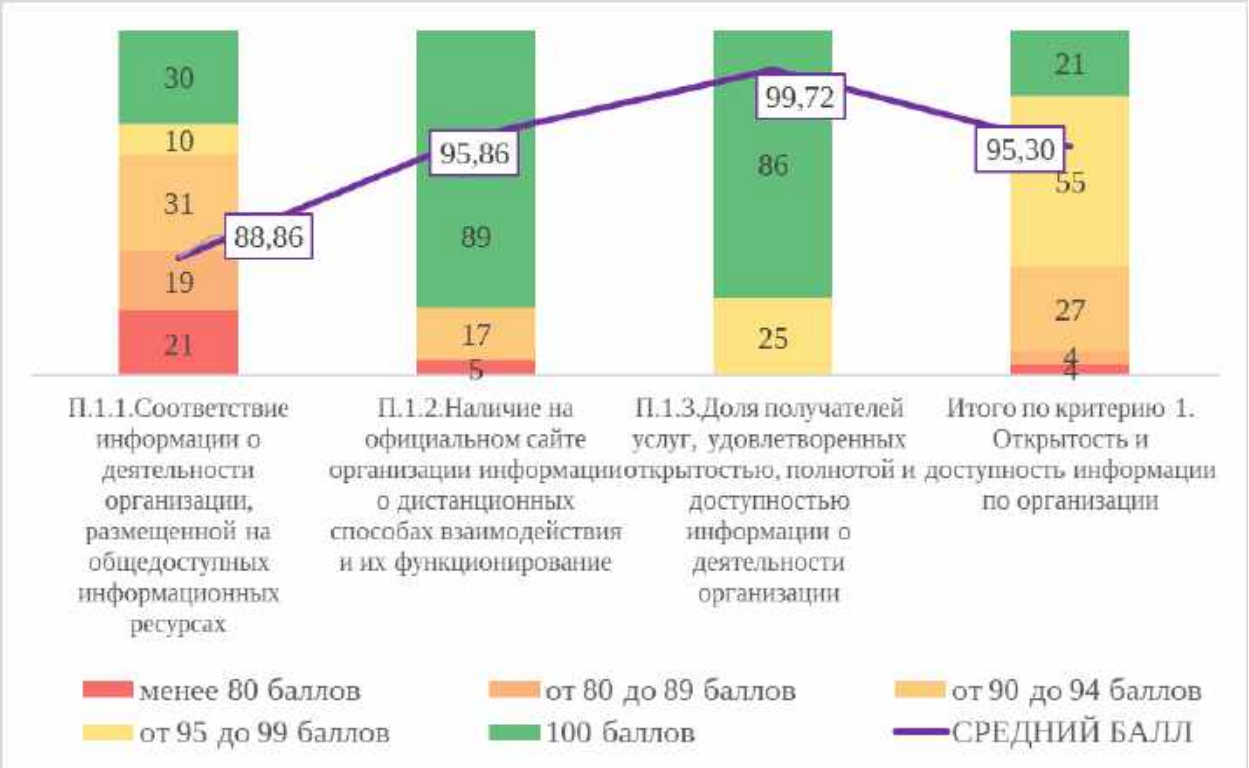


Таблица 4.2 Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 1 Открытость и доступность информации – **ГОСУДАРСТВЕННЫЕ учреждения культуры Свердловской области**

Место*	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и молодежи им. В.П. Крапивина»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный театр эстрады»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский центр народного искусства имени Е.П. Родыгина»	100,0	100,0	100,0	100,0
5	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»	100,0	100,0	99,0	99,6
5	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный областной дворец народного творчества»	100,0	100,0	99,0	99,6
5	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Инновационный культурный центр»	100,0	100,0	99,0	99,6
8	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»	94,0	100,0	100,0	98,2
9	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»	92,0	100,0	100,0	97,6
10	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	91,0	100,0	100,0	97,3
10	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека»	91,0	100,0	100,0	97,3
12	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Мультимедийный исторический парк «Россия – моя история. Свердловская область»	100,0	90,0	100,0	97,0
13	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный академический театр	92,0	100,0	98,0	96,8

Место*	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
	музыкальной комедии»				
14	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»	87,0	100,0	100,0	96,1
15	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный академический театр драмы»	86,0	100,0	99,0	95,4
16	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская ордена трудового красного знамени государственная академическая филармония»	85,0	100,0	99,0	95,1
17	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская государственная детская филармония»	83,0	100,0	99,0	94,5
18	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник»	92,0	90,0	95,0	92,6
19	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера»	76,0	100,0	99,0	92,4
20	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Центр традиционной народной культуры среднего Урала»	83,0	90,0	100,0	91,9
21	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»	72,0	60,0	100,0	79,6
22	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов»	94,0	30,0	99,0	76,8

* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

Подавляющее большинство государственных учреждений культуры в Свердловской области (20 из 22 организаций или 90,1%) получили высокие по критерию 1 (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую открытость, доступность и полноту информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет.

Минимальное значение показателя 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах» составляет 72 балла (Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»). Относительно низкий (менее 80 баллов) балл получило также Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера» (76,0 баллов).

Максимальное значения показателя 1.1. составило 100 баллов, что и было отмечено по 8 государственным учреждениям из 22 (то есть в 36,4% случаев). Среднее значение данного показателя для государственных учреждений культуры составляет 91,73 балла.

Минимальное значение показателя 1.2. «Обеспечение на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия» составляет 30 баллов у Государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов», относительно низкое значение (60 баллов) наблюдается у Государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств» - некоторые дистанционные способы взаимодействия у данных учреждений не функционировали в момент проверки. Максимальное значения показателя 1.2. составило 100 баллов, что было отмечено у подавляющего большинства (17 из 22 организаций или в 77,3% случаев) учреждений культуры Свердловской области. Среднее значение данного показателя у государственных учреждений составляет 93,64 балла.

Минимальное значение показателя 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации» составляет 95 баллов и фиксируется у Государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник». Остальные государственные организации набрали в 2004 году от 98 до 100 баллов. Максимальный балл фиксируется у 12 из 22, то есть у более чем половины учреждений. Среднее значение данного показателя составляет 99,32 балла.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» составляет 76,8 балла (Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов», слабое место - недостаточно функционирующих способов дистанционного взаимодействия). Не очень высокое значение (менее 80 баллов) фиксируется также у Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств» - 79,6 баллов, слабое место - слабое место - недостаточно функционирующих способов дистанционного взаимодействия и недостаточно материалов на информационном сайте организации в сети Интернет.

Остальные государственные учреждения, как уже отмечалось выше, набрали по первому критерию свыше 90 баллов, в том числе четыре организации (Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский центр народного искусства имени Е.П. Родыгина», Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и молодежи им. В.П. Крапивина», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный театр эстрады», Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова») набрали ровно 100 баллов. Среднее значение критерия 1 по всем 22 государственным учреждениям культуры, подлежащим НОК в 2024 году, составило 95,34 балла.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 1 является показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (среднее значение 99,32 баллов, все учреждения по этому критерию набрали 95 баллов и более). Наиболее «слабой» составляющей Критерия 1 является показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (среднее значение 91,73 балла, при этом 2 из 22 учреждений (9,1%) получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 0 до 80 баллов).

Таблица 4.2 Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 1 Открытость и доступность информации – **МУНИЦИПАЛЬНЫЕ учреждения культуры Свердловской области**

Место *	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотека городского округа Верхнее Дуброво»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Историко-краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	МБУК «Нижнетагильский драматический театр имени Д.Н. Мамина-Сибиряка»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейный комплекс»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнесалдинский краеведческий музей им.А.Н. Анциферова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинский краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа Центр культуры и кино «Родина»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Камышловского городского округа «Камышловский краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система (г. Верхняя Салда)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека им. П.П. Бажова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Режевской исторический музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский театр кукол»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложская централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0

Место *	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Артинского городского округа»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоуральский театр кукол»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха»	100,0	100,0	100,0	100,0
22	Муниципальное автономное учреждение культуры» Дом культуры городского округа Верхнее Дуброво»	100,0	100,0	99,0	99,6
22	Муниципальное автономное учреждение культуры «Каменск-Уральский краеведческий музей им. И.Я. Стяжкина»	100,0	100,0	99,0	99,6
22	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр музыки, драмы и комедии» Новоуральского городского округа	100,0	100,0	99,0	99,6
22	Муниципальное учреждение «Качканарская городская библиотека им. Ф.Т. Селянина»	100,0	100,0	99,0	99,6
22	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	99,0	99,6
22	Муниципальное казенное учреждение «Мугайский музейно-туристский комплекс»	100,0	100,0	99,0	99,6
28	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система» городского округа Рефтинский	96,0	100,0	100,0	98,8
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Красноуральск	96,0	100,0	100,0	98,8
28	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей города Арамиль»	96,0	100,0	100,0	98,8
28	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Слободо-Туринский историко-краеведческий музей»	96,0	100,0	100,0	98,8
28	Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнетагильский городской историко-краеведческий музей»	96,0	100,0	100,0	98,8
28	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей п. Нейво-Шайтанский»	96,0	100,0	100,0	98,8
28	Муниципальное автономное учреждение культуры Верхнетагильская городская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова	96,0	100,0	100,0	98,8
35	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотека Малышевского городского округа»	95,0	100,0	100,0	98,5

Место *	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа «город Ирбит» «Историко-этнографический музей»	96,0	100,0	99,0	98,4
37	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Дегтярск)	94,0	100,0	100,0	98,2
37	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система»	94,0	100,0	100,0	98,2
37	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха городского округа Богданович»	94,0	100,0	100,0	98,2
37	Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Музейный комплекс»	94,0	100,0	100,0	98,2
37	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Полевской)	94,0	100,0	100,0	98,2
37	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр Кушвинского городского округа»	94,0	100,0	100,0	98,2
37	Муниципальное бюджетное учреждение Пышминского городского округа «Библиотечно-информационный центр»	94,0	100,0	100,0	98,2
37	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Публичная библиотека» Новоуральского городского округа	94,0	100,0	100,0	98,2
37	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Алапаевск)	94,0	100,0	100,0	98,2
37	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сысертская районная библиотека»	94,0	100,0	100,0	98,2
37	Муниципальное казенное учреждение городского округа Заречный «Централизованная библиотечная система»	94,0	100,0	100,0	98,2
37	Муниципальное автономное учреждение Горноуральского городского округа «Петрокаменский центр культуры»	94,0	100,0	100,0	98,2
37	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотека Каменского городского округа имени Героя России генерала армии Виктора Петровича Дубынина»	94,0	100,0	100,0	98,2
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» (г.Реж)	94,0	100,0	100,0	98,2
37	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования Алапаевское	94,0	100,0	100,0	98,2

Место *	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
37	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал»	94,0	100,0	100,0	98,2
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Белоярского городского округа «Белоярская центральная районная библиотека»	94,0	100,0	99,0	97,8
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»	94,0	100,0	99,0	97,8
53	Муниципальное учреждение культуры «Верхнесинячихинское музейное объединение» муниципального образования Алапаевское	94,0	100,0	99,0	97,8
56	Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложский историко-краеведческий музей»	92,0	100,0	100,0	97,6
57	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинская Централизованная библиотечная система»	91,0	100,0	100,0	97,3
58	МАУК «Нижнетагильская филармония»	92,0	100,0	99,0	97,2
59	Муниципальное автономное учреждение культуры «Театр драмы г. Каменска-Уральского»	100,0	90,0	100,0	97,0
59	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинский краеведческий музей»	90,0	100,0	100,0	97,0
59	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (г.Нижняя Салда)	90,0	100,0	100,0	97,0
59	Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Петрокаменская центральная районная библиотека»	90,0	100,0	100,0	97,0
59	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система»	90,0	100,0	100,0	97,0
59	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Арамильская Центральная городская библиотека»	90,0	100,0	100,0	97,0
59	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Каменска-Уральского»	90,0	100,0	100,0	97,0
66	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Красноуфимск	89,0	100,0	100,0	96,7
66	Муниципальное бюджетное учреждение «Ирбитская централизованная библиотечная система» Ирбитского муниципального образования	89,0	100,0	100,0	96,7
68	Первоуральское муниципальное казенное учреждение культуры «Парк новой культуры»	100,0	90,0	99,0	96,6
68	Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы «Вариант»	100,0	90,0	99,0	96,6
70	Муниципальное учреждение «Публичная библиотека городского округа ЗАТО Уральский»	87,0	100,0	100,0	96,1

Место *	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
71	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский парк культуры и отдыха»	86,0	100,0	100,0	95,8
71	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесергинский краеведческий музей»	86,0	100,0	100,0	95,8
73	Муниципальное бюджетное учреждений «Байкаловский районный краеведческий музей»	95,0	90,0	100,0	95,5
73	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа»	85,0	100,0	100,0	95,5
73	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Невьянск)	85,0	100,0	100,0	95,5
76	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киновидеоцентр «КульТУРА»	85,0	100,0	99,0	95,1
77	МКУК «Центральная библиотека Таборинского сельского поселения»	83,0	100,0	100,0	94,9
77	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа «Централизованная библиотечная система»	83,0	100,0	100,0	94,9
79	Муниципальное бюджетное учреждение «Красноуфимский краеведческий музей» городского округа Красноуфимск	94,0	90,0	99,0	94,8
80	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа «Кушвинский краеведческий музей»	82,0	100,0	100,0	94,6
81	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа Кинотеатр «Феникс»	80,0	100,0	100,0	94,0
81	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоуральский историко-краеведческий музей»	90,0	90,0	100,0	94,0
81	Муниципальное автономное учреждение культуры «Североуральский краеведческий музей»	90,0	90,0	100,0	94,0
81	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (г.Нижний Тагил)	80,0	100,0	100,0	94,0
81	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр»	84,0	100,0	97,0	94,0
86	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная Библиотечная Система» (г.Нижняя Тура)	79,0	100,0	100,0	93,7
86	Муниципальное казенное учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитская централизованная библиотечная система»	89,0	90,0	100,0	93,7
88	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Серовский исторический музей»	78,0	100,0	100,0	93,4
88	МАУК «Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина»	78,0	100,0	100,0	93,4

Место *	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
90	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Североуральского городского округа»	75,0	100,0	100,0	92,5
91	Муниципальное бюджетное учреждение культура «Централизованная библиотечная система» (г.Среднеуральск)	86,0	90,0	99,0	92,4
92	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» ГО Верхотурский	73,0	100,0	100,0	91,9
93	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г. Ревда)	74,0	100,0	99,0	91,8
94	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камышловская централизованная библиотечная система»	82,0	90,0	100,0	91,6
95	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф.Павленкова»	71,0	100,0	100,0	91,3
96	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесергинская библиотека»	86,0	90,0	96,0	91,2
97	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа	72,0	100,0	98,0	90,8
98	Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Заречный «Краеведческий музей»	79,0	90,0	100,0	90,7
98	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа»	69,0	100,0	100,0	90,7
100	Муниципальное бюджетное учреждение «Ивдельский историко-этнографический музей имени И.Е. Уварова»	78,0	90,0	100,0	90,4
101	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор»	67,0	100,0	100,0	90,1
102	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский исторический музей»	78,0	90,0	99,0	90,0
102	Муниципальное автономное учреждение культуры «Киноконцертный театр «Прогресс» Асбестовского городского округа	78,0	90,0	99,0	90,0
104	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры и искусства»	67,0	100,0	99,0	89,7
105	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа «город Ирбит» Свердловской области «Библиотечная система»	79,0	60,0	100,0	81,7
106	Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Библиотечно-информационный центр»	47,0	90,0	100,0	81,1
107	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинодосуговый центр «Заря»	78,0	60,0	99,0	81,0

Место *	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
108	Муниципальное учреждение «Михайловский краеведческий музей»	87,0	30,0	100,0	75,1
109	Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы им. А.П. Чехова	24,0	90,0	99,0	73,8
110	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр»	41,0	30,0	100,0	61,3
111	Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»	31,0	30,0	100,0	58,3

* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

Подавляющее большинство муниципальных учреждений культуры в Свердловской области (103 из 111 организаций или 92,8%) также получили высокие по критерию 1 (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую открытость, доступность и полноту информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет.

Минимальное значение показателя 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах» составляет 24 балла (Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы им. А.П. Чехова), низкие значения (менее 50 баллов) по этому показателю набрали также Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения» - 31 балл, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр»(г. Нижние Серьги) - 41 балл и Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Библиотечно-информационный центр» - 47 баллов. Максимальное значения показателя 1.1. составило 100 баллов, что и было отмечено по 30 муниципальным учреждениям из 111 (то есть в 27,0% случаев). Среднее значение данного показателя для муниципальных учреждений культуры составляет 88,86 балла.

Минимальное значение показателя 1.2. «Обеспечение на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия» составляет 30 баллов у трех муниципальных учреждений (Муниципальное учреждение «Михайловский краеведческий музей», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр» (г. Нижние Серьги) и муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»). Максимальное значения показателя 1.2. составило 100 баллов, что было отмечено у подавляющего большинства 89 из 111 организаций или в 80,2% случаев. Среднее значение данного показателя у муниципальных учреждений составляет 95,86 баллов.

Минимальное значение показателя 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации» составляет 96 баллов и фиксируется у Муниципального бюджетного учреждения культуры «Верхнесергинская библиотека». У остальных муниципальных организаций по этому критерию набрано 97 и более баллов, в том числе 86 из 111 организаций (77,5%) набрали 100 баллов ровно. Среднее значение данного показателя составляет 99,72 балла.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» составляет 58,3 балла (Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения», слабые места – отсутствие требуемых документов на сайте учреждения и недостаточное количество функционирующих способов дистанционного

взаимодействия), относительно низкое значение показателя фиксируется также у Муниципальное учреждение «Михайловский краеведческий музей» - 75,1 балла, Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы им. А.П. Чехова – 73,8 балла и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр» - 61,3 балла. Остальные муниципальные учреждения, набрали по первому критерию свыше 80 баллов и выше, в том числе 21 из 111 муниципальных организаций (18,9%) набрали ровно 100 баллов. Среднее значение критерия 1 по всем 111 муниципальным учреждениям культуры, подлежащим НОК в 2024 году, составило 95,30 балла.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 1 у муниципальных учреждений является показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (среднее значение 99,72 баллов, все учреждения по этому критерию набрали 96 баллов и более). Наиболее «слабой» составляющей Критерия 1 является показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (среднее значение 88,86 балла, при этом 21 из 111 учреждений (18,9%) получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 24 до 80 баллов).

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

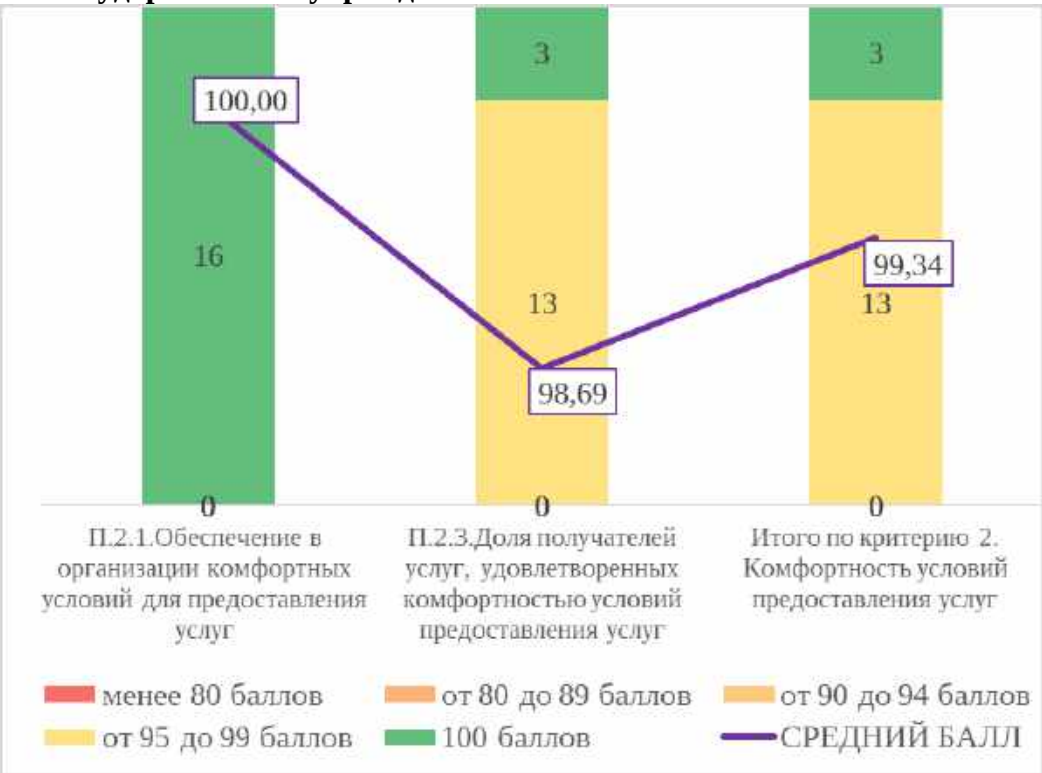
Данный критерий **(К1)** не применялся к театрально-зрелищным и концертным организациям и был представлен тремя показателями:

Критерий **К2** представлен тремя показателями:

- **П.2.1.** Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг)).
- **П.2.2.** Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги). Для организаций культуры и образования нет установленного времени ожидания предоставления услуги, поэтому данный параметр не фиксируется и не используется в расчётах.
- **П. 2.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Диаграмма 2. Распределение учреждений по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 2 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)

2.1 Государственные учреждения



2.2. Муниципальные учреждения

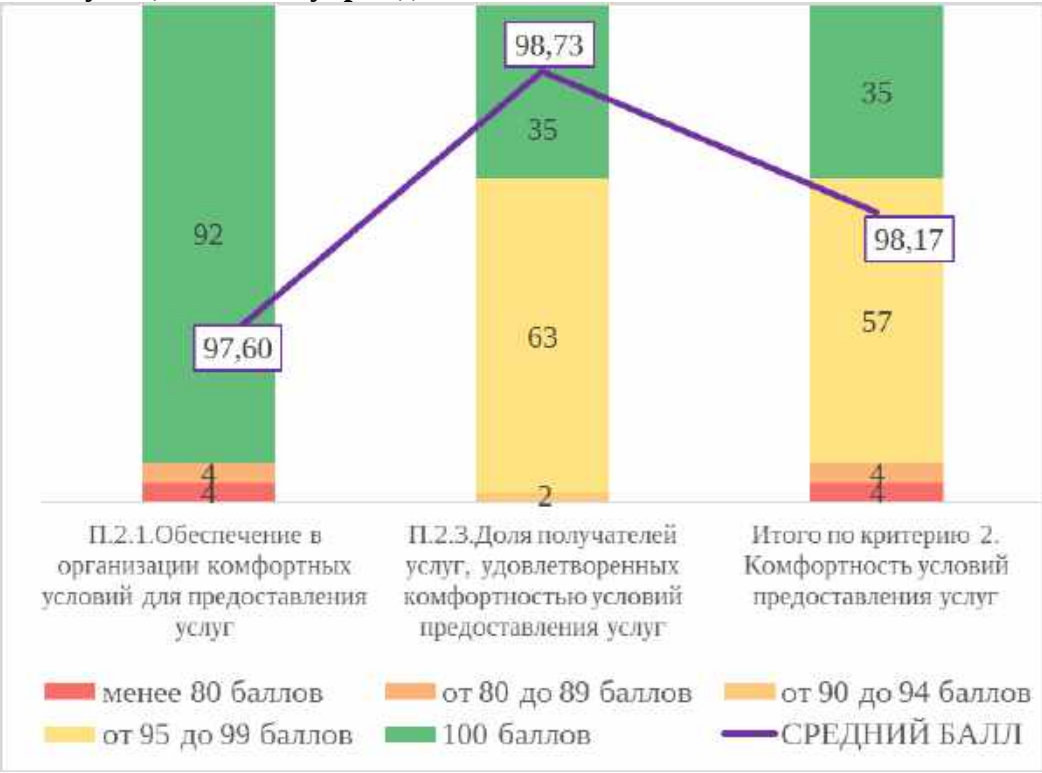


Таблица 5.1. Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - **ГОСУДАРСТВЕННЫЕ учреждения культуры Свердловской области**

Место*	Наименование организации:	П.2.1.	П.2.3	К2
1	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Центр традиционной народной культуры среднего Урала»	100,0	100,0	100,0
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»	100,0	100,0	100,0
1	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»	100,0	100,0	100,0
4	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»	100,0	99,0	99,5
4	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и молодежи им. В.П. Крапивина»	100,0	99,0	99,5
4	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»	100,0	99,0	99,5
4	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»	100,0	99,0	99,5
4	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»	100,0	99,0	99,5
4	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник»	100,0	99,0	99,5
4	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Мультимедийный исторический парк «Россия – моя история. Свердловская область»	100,0	99,0	99,5
11	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	100,0	98,0	99,0
11	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный областной дворец народного творчества»	100,0	98,0	99,0
11	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов»	100,0	98,0	99,0
11	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека»	100,0	98,0	99,0
15	Государственное автономное учреждение культуры	100,0	97,0	98,5

Место*	Наименование организации:	П.2.1.	П.2.3	К2
	Свердловской области «Инновационный культурный центр»			
15	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера»	100,0	97,0	98,5

* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

Все исследуемые государственные учреждения культуры в Свердловской области (16 из 16) получили высокие баллы по критерию 2 (98,5 баллов и выше), т. е. обеспечили достаточно высокую комфортность условий предоставления услуг. В частности, это связано с тем, что по первому показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» этого критерия у всех 16 государственных организаций Свердловской области результат составляет 100 баллов, то есть обеспечено по 5 или более комфортных условий в каждом филиале организации.

Показатель 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» для учреждений культуры не оценивается (в сфере культуры показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен) и оценке не подлежит.

Минимальное значение показателя 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией» составляет 97 баллов (Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Инновационный культурный центр» и Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера»). Все 16 обследуемых государственных организаций получили довольно высокие значения по этому критерию (97 баллов и более), в трех организациях (Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Центр традиционной народной культуры среднего Урала» и Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств») все 100% опрошенных были удовлетворены комфортностью предоставления услуг. Среднее значение данного показателя составляет 98,69 балла.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» составляет 98,5 баллов (Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Инновационный культурный центр», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера»). Все остальные государственные организации набрали по этому критерию 99 и более балов. Три организации (Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Центр традиционной народной культуры среднего Урала», Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств») набрали по второму критерию максимальные 100 баллов. Среднее значение данного критерия по всем государственным учреждениям составляет 99,34 балла.

В данном критерии чуть более слабой стронной выступает показатель 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг». Изредка встречаются получатели услуг, не совсем удовлетворенные комфортность оказания услуг в учреждении культуры. Таким образом, слабых сторон у этого критерия

практически нет – все государственные организации обеспечили достаточно условий комфортности и это подтверждают данные удовлетворённости этим параметром получателей услуг этих организаций.

Таблица 5.2. Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - **МУНИЦИПАЛЬНЫЕ учреждения культуры Свердловской области**

Место*	Наименование организации:	П.2.1	П.2.3	К2
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотека городского округа Верхнее Дуброво»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система (г. Верхняя Салда)	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейный комплекс»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинский краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнесалдинский краеведческий музей им.А.Н. Анциферова»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Историко-краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Режевской исторический музей»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры» Дом культуры городского округа Верхнее Дуброво»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры Верхнетагильская городская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Красноуральск	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система» городского округа Рефтинский	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей п. Нейво-Шайтанский»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Слободо-Туринский историко-краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотека Малышевского городского округа»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Дегтярск)	100,0	100,0	100,0

Место*	Наименование организации:	П.2.1	П.2.3	К2
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Публичная библиотека» Новоуральского городского округа	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Музейный комплекс»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Ирбитская централизованная библиотечная система» Ирбитского муниципального образования	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное учреждение «Публичная библиотека городского округа ЗАТО Уральский»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесергинский краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждений «Байкаловский районный краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0
1	МКУК «Центральная библиотека Таборинского сельского поселения»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Красноуфимский краеведческий музей» городского округа Красноуфимск	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа Кинотеатр «Феникс»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинский краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Североуральского городского округа»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камышловская централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Заречный «Краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Ивдельский историко-этнографический музей имени И.Е. Уварова»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский исторический музей»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа «город Ирбит» Свердловской области «Библиотечная система»	100,0	100,0	100,0
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека им. П.П. Бажова»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара»	100,0	99,0	99,5

Место*	Наименование организации:	П.2.1	П.2.3	К2
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа Центр культуры и кино «Родина»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Камышловского городского округа «Камышловский краеведческий музей»	100,0	99,0	99,5
36	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное учреждение «Качканарская городская библиотека им. Ф.Т. Селянина»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное автономное учреждение культуры «Каменск-Уральский краеведческий музей им. И.Я. Стяжкина»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей города Арамиль»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнетагильский городской историко-краеведческий музей»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа «город Ирбит» «Историко-этнографический музей»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования Алапаевское	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное автономное учреждение Горноуральского городского округа «Петрокаменский центр культуры»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Алапаевск)	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр Кушвинского городского округа»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Полевской)	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сысертская районная библиотека»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное учреждение культуры «Верхнесинячихинское музейное объединение» муниципального образования Алапаевское	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложский историко-краеведческий музей»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинская Централизованная библиотечная система»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Петрокаменская центральная районная библиотека»	100,0	99,0	99,5

Место*	Наименование организации:	П.2.1	П.2.3	К2
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (г.Нижняя Салда)	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное казенное учреждение городского округа Заречный «Централизованная библиотечная система»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Красноуфимск	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Невьянск)	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киновидеоцентр «КульТУРА»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа «Централизованная библиотечная система»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа «Кушвинский краеведческий музей»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоуральский историко-краеведческий музей»	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (г.Нижний Тагил)	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г. Ревда)	100,0	99,0	99,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф.Павленкова»	100,0	99,0	99,5
69	Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложская централизованная библиотечная система»	100,0	98,0	99,0
69	Муниципальное казенное учреждение «Мугайский музейно-туристский комплекс»	100,0	98,0	99,0
69	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотека Каменского городского округа имени Героя России генерала армии Виктора Петровича Дубынина»	100,0	98,0	99,0
69	Муниципальное бюджетное учреждение Пышминского городского округа «Библиотечно-информационный центр»	100,0	98,0	99,0
69	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха городского округа Богданович»	100,0	98,0	99,0
69	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» (г.Реж)	100,0	98,0	99,0
69	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский парк культуры и отдыха»	100,0	98,0	99,0
69	Муниципальное автономное учреждение культуры «Североуральский краеведческий музей»	100,0	98,0	99,0

Место*	Наименование организации:	П.2.1	П.2.3	К2
69	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная Библиотечная Система» (г.Нижняя Тура)	100,0	98,0	99,0
69	Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Библиотечно-информационный центр»	100,0	98,0	99,0
69	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинодосуговый центр «Заря»	100,0	98,0	99,0
69	Муниципальное учреждение «Михайловский краеведческий музей»	100,0	98,0	99,0
81	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Белоярского городского округа «Белоярская центральная районная библиотека»	100,0	97,0	98,5
81	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Арамильская Центральная городская библиотека»	100,0	97,0	98,5
81	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесергинская библиотека»	100,0	97,0	98,5
81	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры и искусства»	100,0	97,0	98,5
85	Муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха»	100,0	96,0	98,0
85	Первоуральское муниципальное казенное учреждение культуры «Парк новой культуры»	100,0	96,0	98,0
87	Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	100,0	95,0	97,5
87	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Артинского городского округа»	100,0	95,0	97,5
87	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа	100,0	95,0	97,5
87	Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»	100,0	95,0	97,5
91	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»	100,0	94,0	97,0
92	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр»	100,0	92,0	96,0
93	Муниципальное бюджетное учреждение культура «Централизованная библиотечная система» (г.Среднеуральск)	80,0	99,0	89,5
93	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа»	80,0	99,0	89,5
95	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» ГО Верхотурский	80,0	97,0	88,5
96	Муниципальное казенное учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитская централизованная библиотечная система»	80,0	96,0	88,0

Место*	Наименование организации:	П.2.1	П.2.3	К2
97	МАУК «Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина»	60,0	99,0	79,5
97	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр»	60,0	99,0	79,5
99	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Серовский исторический музей»	60,0	98,0	79,0
100	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал»	60,0	97,0	78,5

* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

Подавляющее большинство (92 из 100 или 92%) муниципальных учреждений (96 балов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую комфортность условий предоставления услуг.

Минимальное значение показателя 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» составляет 60 баллов (МАУК «Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Серовский исторический музей», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал»). Подавляющее большинство (92 из 100 или 92%) муниципальных организаций набрали 100 баллов по данному критерию. Среднее значение по этому показателю составляет 97,6 балла.

Показатель 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» для учреждений культуры не оценивается (в сфере культуры показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен) и оценке не подлежит.

Минимальное значение показателя 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией» составляет 92 балла (Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр»), и 94 балла (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»). Остальные муниципальные учреждения набрали по этому показателю 95 баллов и более, а 35 из 100 организаций (35%) – максимальные 100 баллов, то есть все опрошенные получатели услуг данных организаций были удовлетворены комфортностью предоставления услуг. Среднее значение данного показателя составляет 98,73 балла.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» составляет 78,5 баллов (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал»), относительно низкие значения (менее 80 баллов) фиксируются также у МАУК «Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина» - 79,5 балла, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр» - 79,5 балла, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Серовский исторический музей» - 79,0 баллов. У 35 организаций из 100 (35%) набрано по 2 критерию максимальные 100 баллов. Среднее значение данного критерия по муниципальным учреждениям культуры составляет 98,17 баллов.

В данном критерии немного более слабой стронной выступает показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг», среднее значение по данному показателю 97,6 балла, 8 муниципальных организаций набрали по

данному критерию 80 баллов и менее. Немного более сильная сторона – показатель 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», средний балл 98,73, что означает что почти все опрошенные получатели услуг удовлетворены данным параметром, у всех муниципальных организаций доля удовлетворенных составила 97% и выше от числа опрошенных.

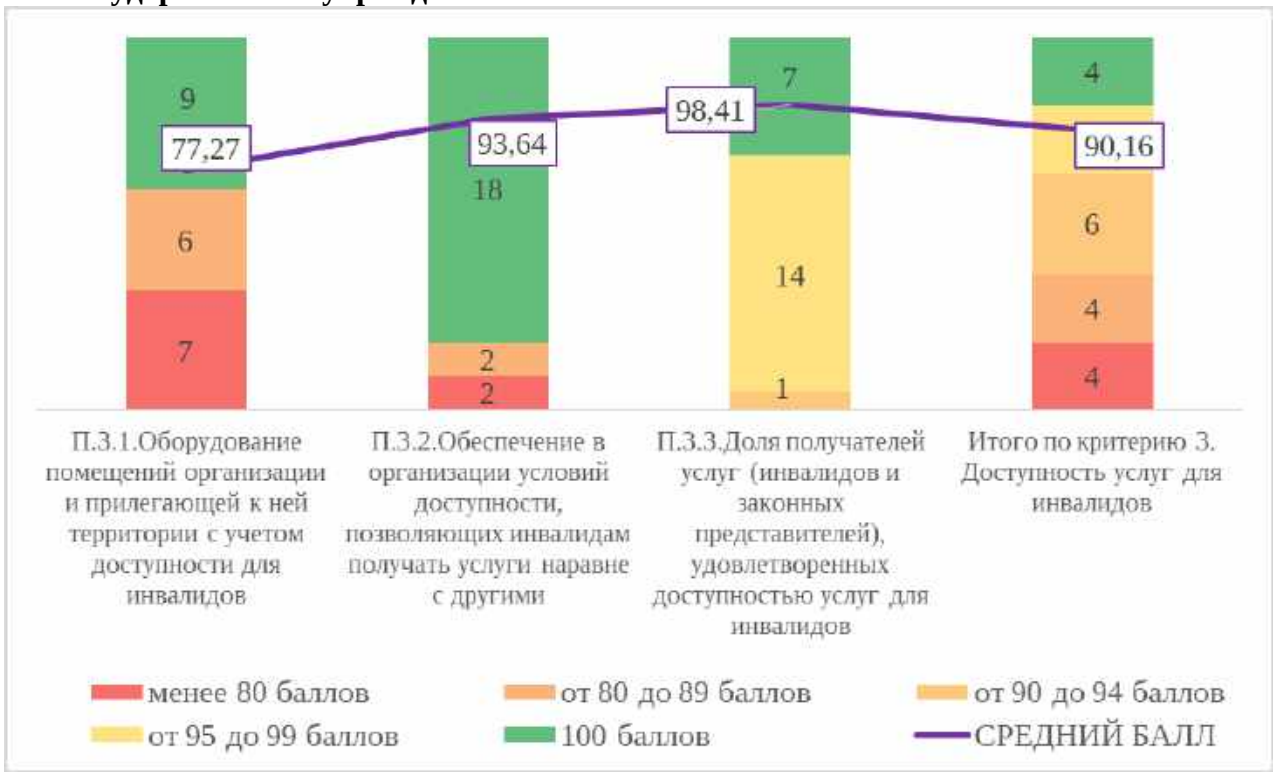
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Данный критерий **(К3)** применялся ко всем, в том числе к театрально-зрелищным и концертным организациям и был представлен тремя показателями:

- **П.3.1.** Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: (оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений).
- **П.3.2.** Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
- **П.3.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

Диаграмма 3. Распределение учреждений по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 3 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)

3.1. Государственные учреждения



3.2. Муниципальные учреждения

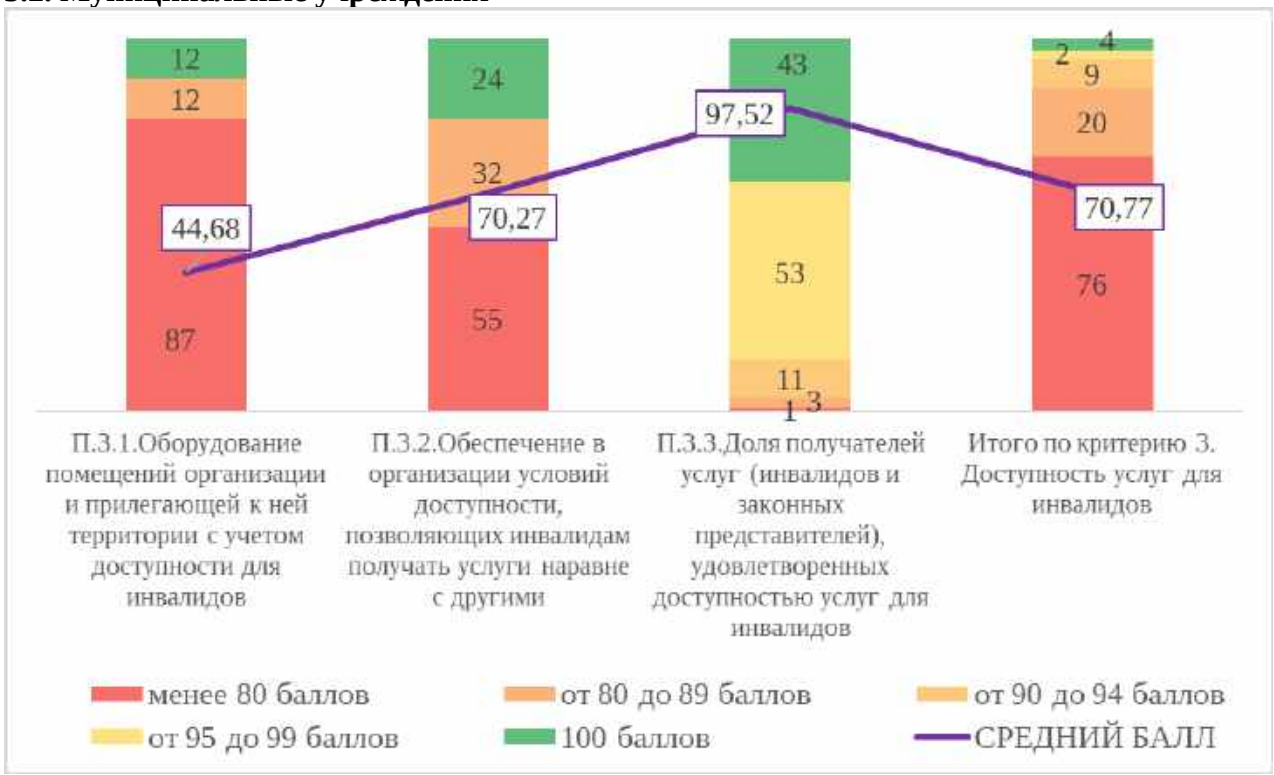


Таблица 6.1. Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов – муниципальные учреждения культуры Свердловской области» - **ГОСУДАРСТВЕННЫЕ учреждения культуры Свердловской области**

Место*	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	К3
1	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный областной дворец народного творчества»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный академический театр музыкальной комедии»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская государственная детская филармония»	100,0	100,0	100,0	100,0
5	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»	100,0	100,0	99,0	99,7
5	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный театр эстрады»	100,0	100,0	99,0	99,7
7	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Инновационный культурный центр»	100,0	100,0	98,0	99,4
8	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»	100,0	100,0	96,0	98,8
9	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Центр традиционной народной культуры среднего Урала»	80,0	100,0	100,0	94,0
10	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Мультимедийный исторический парк «Россия – моя история. Свердловская область»	80,0	100,0	99,0	93,7
10	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	80,0	100,0	99,0	93,7
10	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский центр народного искусства имени Е.П. Родыгина»	80,0	100,0	99,0	93,7

Место*	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	КЗ
13	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный академический театр драмы»	80,0	100,0	95,0	92,5
14	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»	100,0	80,0	99,0	91,7
15	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и молодежи им. В.П. Крапивина»	60,0	100,0	99,0	87,7
15	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник»	60,0	100,0	99,0	87,7
17	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»	60,0	100,0	98,0	87,4
18	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов»	60,0	100,0	93,0	85,9
19	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская ордена трудового красного знамени государственная академическая филармония»	80,0	60,0	96,0	76,8
20	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека»	20,0	100,0	100,0	76,0
21	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»	20,0	80,0	100,0	68,0
22	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера»	40,0	40,0	97,0	57,1

* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

Более половины государственных учреждений культуры в Свердловской области (14 из 22 организаций или 63,6%) получили достаточно высокие баллы по этому критерию (более 90 баллов), то есть достаточно полноценно обеспечили доступность услуг для инвалидов. Вместе с тем, в ряде организаций услуги для инвалидов обеспечиваются недостаточно полно.

Минимальное значение показателя 3.1. «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» составляет 20 баллов, что означает что обеспечено только одно условие в среднем на каждый филиал организации и фиксируется в двух организациях (Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека» и Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»). Еще в 11 организациях значение данного показателя составляет от 40 (в среднем два условия на филиал) до 80 (в среднем 4 условия)

баллов. В оставшихся 9 организациях (40,1%) требования по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов полностью выполнены (обеспечено 5 или более условий в каждом филиале, что позволило набрать по этому показателю 100 баллов). Среднее значение данного показателя для государственных учреждений составляет 77,27 балла.

Минимальное значение показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составляет 40 баллов (Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера»), то есть обеспечено всего 2 условия. Еще три учреждения (Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств» - 80 баллов, Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей» - 80 баллов, Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская ордена трудового красного знамени государственная академическая филармония» - 60 баллов) обеспечили по 3-4 условия и набрали по этому критерию от 60 до 80 баллов. Остальные 18 государственных учреждений (81,8%) набрали по этому критерию максимальные 100 баллов, обеспечив по 5 или более условий доступности. Среднее значение данного показателя для государственных учреждений составляет 93,64 балла.

Минимальное значение показателя 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составляет 93 балла (Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов»), у остальных организаций доля опрошенных инвалидов и их представителей удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила 95% и более, а в 7 организациях (31,8%) все опрошенные инвалиды их представители были удовлетворены созданными для инвалидов условиями. Среднее значение данного показателя для государственных учреждений составляет 98,41 балла.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составляет 57,1 баллов (Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера») и 68,0 баллов (Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»). Причина низких значений критерия в этих организациях - недостаточно оборудованные помещения и прилегающие территории, а также недостаточно условий для получения услуг наравне с другими. В большинстве государственных организаций (14 из 22 или 63,6%) по критерию доступности услуг для инвалидов набрано свыше 90 баллов, а в 4х организациях (Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный областной дворец народного творчества», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный академический театр музыкальной комедии», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская государственная детская филармония») условия для получения услуг полностью обеспечены, что подтверждается и 100% удовлетворённостью по результатам опроса инвалидов и их представителей. Среднее значение критерия 3 для государственных учреждений составило 90,16 балла.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 3 для государственных учреждений культуры является показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (среднее значение 98,41 баллы, 100% государственных получили высокую оценку свыше 90 баллов по данному показателю. Наиболее «слабой» составляющей Критерия 3 является показатель 1.3. «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (среднее значение

составляет всего 77,27 балла), при этом более половины учреждений (59,1%, 13 учреждений из 22) получили относительно низкие оценки по данному показателю (менее 90 баллов), зато остальные 9 учреждений набрали максимальные 100 баллов.

Таблица 6.2. Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов – муниципальные учреждения культуры Свердловской области» - **МУНИЦИПАЛЬНЫЕ учреждения культуры Свердловской области**

Место *	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	К3
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотека городского округа Верхнее Дуброво»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Историко-краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киновидеоцентр «КульТУРА»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»	100,0	100,0	100,0	100,0
5	Муниципальное автономное учреждение культуры» Дом культуры городского округа Верхнее Дуброво»	100,0	100,0	98,0	99,4
5	МБУК «Нижнетагильский драматический театр имени Д.Н. Мамина-Сибиряка»	100,0	100,0	98,0	99,4
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейный комплекс»	80,0	100,0	100,0	94,0
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс»	80,0	100,0	100,0	94,0
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнесалдинский краеведческий музей им.А.Н. Анциферова»	80,0	100,0	100,0	94,0
7	Муниципальное автономное учреждение культуры «Каменск-Уральский краеведческий музей им. И.Я. Стяжкина»	80,0	100,0	100,0	94,0
7	Муниципальное автономное учреждение культуры «Театр драмы г. Каменска-Уральского»	80,0	100,0	100,0	94,0
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр музыки, драмы и комедии» Новоуральского городского округа	100,0	80,0	100,0	92,0
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система» городского округа Рефтинский	100,0	80,0	99,0	91,7
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинский краеведческий музей»	100,0	80,0	98,0	91,4
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложский историко-краеведческий музей»	100,0	80,0	98,0	91,4
16	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Дегтярск)	60,0	100,0	100,0	88,0

Место *	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	К3
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система»	60,0	100,0	100,0	88,0
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа Центр культуры и кино «Родина»	60,0	100,0	100,0	88,0
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский театр кукол»	60,0	100,0	100,0	88,0
20	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Камышловского городского округа «Камышловский краеведческий музей»	60,0	100,0	98,0	87,4
21	Муниципальное бюджетное учреждений «Байкаловский районный краеведческий музей»	60,0	100,0	96,0	86,8
22	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотека Малышевского городского округа»	80,0	80,0	100,0	86,0
22	Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы «Вариант»	80,0	80,0	100,0	86,0
24	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха городского округа Богданович»	80,0	80,0	98,0	85,4
25	Первоуральское муниципальное казенное учреждение культуры «Парк новой культуры»	80,0	80,0	97,0	85,1
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинская Централизованная библиотечная система»	80,0	80,0	96,0	84,8
27	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский парк культуры и отдыха»	100,0	60,0	100,0	84,0
27	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоуральский театр кукол»	100,0	60,0	100,0	84,0
29	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Централизованная библиотечная система»	40,0	100,0	100,0	82,0
29	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский исторический музей»	40,0	100,0	100,0	82,0
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Красноуральск	40,0	100,0	98,0	81,4
31	МКУК «Центральная библиотека Таборинского сельского поселения»	40,0	100,0	98,0	81,4
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф.Павленкова»	40,0	100,0	97,0	81,1
34	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа Кинотеатр «Феникс»	60,0	80,0	100,0	80,0
34	Муниципальное учреждение «Качканарская городская библиотека им. Ф.Т. Селянина»	60,0	80,0	100,0	80,0

Место *	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	К3
36	Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Музейный комплекс»	60,0	80,0	99,0	79,7
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Ивдельский историко-этнографический музей имени И.Е. Уварова»	80,0	60,0	100,0	78,0
38	Муниципальное автономное учреждение культуры «Киноконцертный театр «Прогресс» Асбестовского городского округа	60,0	80,0	93,0	77,9
39	МАУК «Нижнетагильская филармония»	60,0	80,0	91,0	77,3
40	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Полевской)	20,0	100,0	100,0	76,0
41	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр Кушвинского городского округа»	20,0	100,0	95,0	74,5
42	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система (г. Верхняя Салда)	40,0	80,0	100,0	74,0
42	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинский краеведческий музей»	40,0	80,0	100,0	74,0
42	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа «Кушвинский краеведческий музей»	40,0	80,0	100,0	74,0
45	Муниципальное бюджетное учреждение Пышминского городского округа «Библиотечно-информационный центр»	40,0	80,0	99,0	73,7
46	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека им. П.П. Бажова»	40,0	80,0	98,0	73,4
47	Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Заречный «Краеведческий музей»	40,0	80,0	96,0	72,8
48	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей города Арамиль»	60,0	60,0	100,0	72,0
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Красноуфимский краеведческий музей» городского округа Красноуфимск	60,0	60,0	99,0	71,7
50	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа «город Ирбит» Свердловской области «Библиотечная система»	40,0	80,0	92,0	71,6
51	Муниципальное бюджетное учреждение «Режевской исторический музей»	60,0	60,0	98,0	71,4
51	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Публичная библиотека» Новоуральского городского округа	60,0	60,0	98,0	71,4
51	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (г.Нижняя Салда)	60,0	60,0	98,0	71,4

Место *	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	К3
54	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоуральский историко-краеведческий музей»	60,0	60,0	95,0	70,5
55	Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	60,0	60,0	93,0	69,9
56	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»	60,0	60,0	90,0	69,0
57	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Слободо-Туринский историко-краеведческий музей»	20,0	80,0	100,0	68,0
58	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Алапаевск)	20,0	80,0	99,0	67,7
59	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камышловская централизованная библиотечная система»	20,0	80,0	98,0	67,4
60	Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложская централизованная библиотечная система»	20,0	80,0	97,0	67,1
61	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Белоярского городского округа «Белоярская центральная районная библиотека»	20,0	80,0	95,0	66,5
62	Муниципальное учреждение «Публичная библиотека городского округа ЗАТО Уральский»	20,0	80,0	94,0	66,2
63	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	40,0	60,0	100,0	66,0
63	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Красноуфимск	40,0	60,0	100,0	66,0
65	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Артинского городского округа»	20,0	80,0	93,0	65,9
66	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сысертская районная библиотека»	40,0	60,0	98,0	65,4
66	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г. Ревда)	40,0	60,0	98,0	65,4
68	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры и искусства»	40,0	60,0	94,0	64,2
69	Муниципальное бюджетное учреждение культура «Централизованная библиотечная система» (г.Среднеуральск)	60,0	40,0	100,0	64,0
70	Муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха»	60,0	60,0	73,0	63,9
71	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Серовский исторический музей»	40,0	60,0	90,0	63,0

Место *	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	К3
72	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинодосуговый центр «Заря»	0,0	80,0	99,0	61,7
73	Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнетагильский городской историко-краеведческий музей»	0,0	80,0	98,0	61,4
73	Муниципальное казенное учреждение «Мугайский музейно-туристский комплекс»	0,0	80,0	98,0	61,4
75	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор»	80,0	20,0	97,0	61,1
76	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр»	40,0	60,0	83,0	60,9
77	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа «город Ирбит» «Историко-этнографический музей»	0,0	80,0	94,0	60,2
78	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей п. Нейво-Шайтанский»	20,0	60,0	100,0	60,0
78	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесергинский краеведческий музей»	20,0	60,0	100,0	60,0
78	Муниципальное казенное учреждение городского округа Заречный «Централизованная библиотечная система»	20,0	60,0	100,0	60,0
78	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа»	20,0	60,0	100,0	60,0
78	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» (г.Реж)	20,0	60,0	100,0	60,0
78	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр»	20,0	60,0	100,0	60,0
84	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара»	20,0	60,0	98,0	59,4
84	Муниципальное автономное учреждение Горноуральского городского округа «Петрокаменский центр культуры»	20,0	60,0	98,0	59,4
84	Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Петрокаменская центральная районная библиотека»	20,0	60,0	98,0	59,4
84	Муниципальное автономное учреждение культуры «Североуральский краеведческий музей»	20,0	60,0	98,0	59,4
84	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа»	20,0	60,0	98,0	59,4
89	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Североуральского городского округа»	20,0	60,0	97,0	59,1

Место *	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	К3
89	Муниципальное учреждение культуры «Верхнесинячихинское музейное объединение» муниципального образования Алапаевское	20,0	60,0	97,0	59,1
89	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотека Каменского городского округа имени Героя России генерала армии Виктора Петровича Дубынина»	20,0	60,0	97,0	59,1
89	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал»	20,0	60,0	97,0	59,1
93	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система»	20,0	60,0	94,0	58,2
94	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Арамильская Центральная городская библиотека»	40,0	40,0	98,0	57,4
95	Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы им. А.П. Чехова	60,0	20,0	98,0	55,4
96	Муниципальное автономное учреждение культуры Верхнетагильская городская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова	0,0	60,0	100,0	54,0
97	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесергинская библиотека»	0,0	60,0	95,0	52,5
98	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа «Централизованная библиотечная система»	20,0	40,0	100,0	52,0
99	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Каменска-Уральского»	20,0	40,0	99,0	51,7
99	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования Алапаевское	20,0	40,0	99,0	51,7
99	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная Библиотечная Система» (г.Нижняя Тура)	20,0	40,0	99,0	51,7
102	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Невьянск)	20,0	40,0	98,0	51,4
103	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (г.Нижний Тагил)	20,0	40,0	96,0	50,8
104	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа	20,0	40,0	95,0	50,5
105	Муниципальное учреждение «Михайловский краеведческий музей»	0,0	40,0	100,0	46,0
105	Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Библиотечно-информационный центр»	0,0	40,0	100,0	46,0

Место *	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	К3
107	Муниципальное казенное учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитская централизованная библиотечная система»	0,0	40,0	99,0	45,7
108	Муниципальное бюджетное учреждение «Ирбитская централизованная библиотечная система» Ирбитского муниципального образования	0,0	40,0	98,0	45,4
109	Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»	20,0	20,0	100,0	44,0
110	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» ГО Верхотурский	0,0	40,0	89,0	42,7
111	МАУК «Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина»	20,0	0,0	89,0	32,7

* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

Подавляющее большинство муниципальных учреждений культуры в Свердловской области (96 из 111 организаций или 86,5%) получили относительно низкие баллы по этому критерию (менее 90 баллов), а 7 организаций (6,3%) даже менее 50 баллов, то есть недостаточно полноценно обеспечили доступность услуг для инвалидов. Вместе с тем, в ряде организаций услуги для инвалидов обеспечиваются достаточно полно: 15 организаций (13,5%) набрали по этому критерию свыше 90 баллов.

Минимальное значение показателя 3.1. «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» составляет 0 баллов и фиксируется сразу по 11 организациям (то есть в 10% случаев) что означает что в среднем не обеспечено даже одно условие на каждый филиал данной организации (Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинодосуговый центр «Заря», Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнетагильский городской историко-краеведческий музей», Муниципальное казенное учреждение «Мугайский музейно-туристский комплекс», Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа «город Ирбит» «Историко-этнографический музей», Муниципальное автономное учреждение культуры Верхнетагильская городская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесергинская библиотека», Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Библиотечно-информационный центр», Муниципальное учреждение «Михайловский краеведческий музей», Муниципальное казенное учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитская централизованная библиотечная система», Муниципальное бюджетное учреждение «Ирбитская централизованная библиотечная система» Ирбитского муниципального образования, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» ГО Верхотурский). Еще в 34 организациях (30,6%) обеспечено в среднем одно условие на каждый филиал организации (20 баллов). В среднем по 2 условия (40 баллов) обеспечено в 20 организациях (18,0%). В среднем три условия (60 баллов) обеспечено на каждый филиал в 22 организациях (19,8%), по 4 условия в 12 организациях (10,8%) и 5 и более условий (100 баллов) обеспечено на каждый филиал только у 12 организаций (10,8%). Среднее значение данного показателя для муниципальных учреждений составляет 44,68 баллов, это самый низкий результат из показателей НОК 2024 года.

Минимальное значение показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составляет 0 баллов (МАУК «Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина»), то есть нет никаких условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Низкие значения (в среднем по 1 условию на каждый филиал) фиксируются в трех учреждениях (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор», Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы им. А.П. Чехова, и Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»). В среднем по 2 условия на филиал (40 баллов) отмечаются в 15 организациях (13,5%), по 3 условия (60 баллов) в 36 организациях (32,4%), по 4 условия (80 баллов) в 32 организациях (28,8%). И только в 24 муниципальных учреждениях (21,6%) обеспечены 5 и более условий (100 баллов). Среднее значение данного показателя для муниципальных учреждений составляет 70,27 балла.

Минимальное значение показателя 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составляет 73 балла (Муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха» (г. Лесной)), что означает, что только 73% опрошенных получателей данного учреждения (инвалидов и их представителей) удовлетворены созданными в данном учреждении услугами для инвалидов. Однако в подавляющем большинстве муниципальных организаций 107 из 111 или 96,4%) доля удовлетворенных этим параметром составила 90% и более, в том числе в 43 организациях (38,7%) все опрошенные инвалиды и их представители были удовлетворены доступностью услуг для инвалидов. Среднее значение данного показателя для муниципальных учреждений составляет 97,52 балла.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составляет 32,7 баллов (МАУК «Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина»). Низкие значения (менее 50 баллов) фиксируются также еще в 6 организациях (Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Библиотечно-информационный центр» - 46 баллов, Муниципальное учреждение «Михайловский краеведческий музей» - 46 баллов, Муниципальное казенное учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитская централизованная библиотечная система» - 45,7 баллов, Муниципальное бюджетное учреждение «Ирбитская централизованная библиотечная система» Ирбитского муниципального образования – 45,4 балла, Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения» - 44,0 балла, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» ГО Верхотурский – 42,7 балла). Высокие значения по критерию 3 (90 баллов и более) фиксируются только в 15 организациях (13,5%) и только в 4х организациях (Муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотека городского округа Верхнее Дуброво», Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Историко-краеведческий музей», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киновидеоцентр «КульТУРА», Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол») обеспечено достаточно условий оказания услуг для инвалидов и возможностей получать им услуги наравне с другими, что выразилось в том, что все 100% опрошенных инвалидов и их представителей – посетителей данных организаций удовлетворены условиями оказания услуг для инвалидов. Среднее значение критерия 3 для муниципальных организаций составило 70,77 балла, что значительно ниже в сравнении с оцениваемыми в 2024 году государственными организациями (90,16 балла).

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 3 является показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (среднее значение 97,52 балла, 107 из 111 муниципальных организаций (96,4%) получили высокую оценку 90 баллов и более по данному показателю. Наиболее «слабой» составляющей Критерия 3

является показатель 1.3. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (среднее значение составляет всего 44,68 баллов, при этом более половины учреждений (58,6%, то есть 65 учреждений из 111) получили относительно низкие оценки по данному показателю (менее 50 баллов).

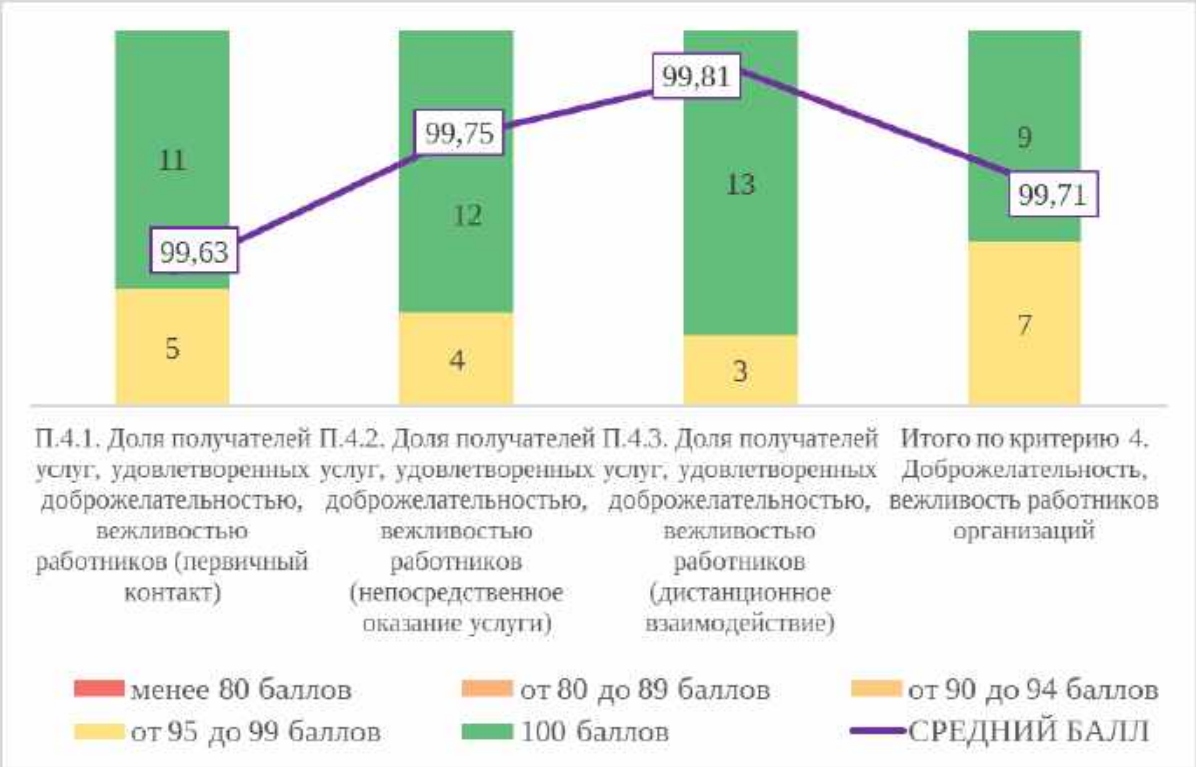
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Данный критерий (**К4**) не применялся к театрально-зрелищным и концертным организациям и был представлен тремя показателями:

- **П.4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
- **П.4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
- **П.4.3**. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Диаграмма 4. Распределение учреждений по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 4 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)

4.1. Государственные учреждения



4.1. Муниципальные учреждения

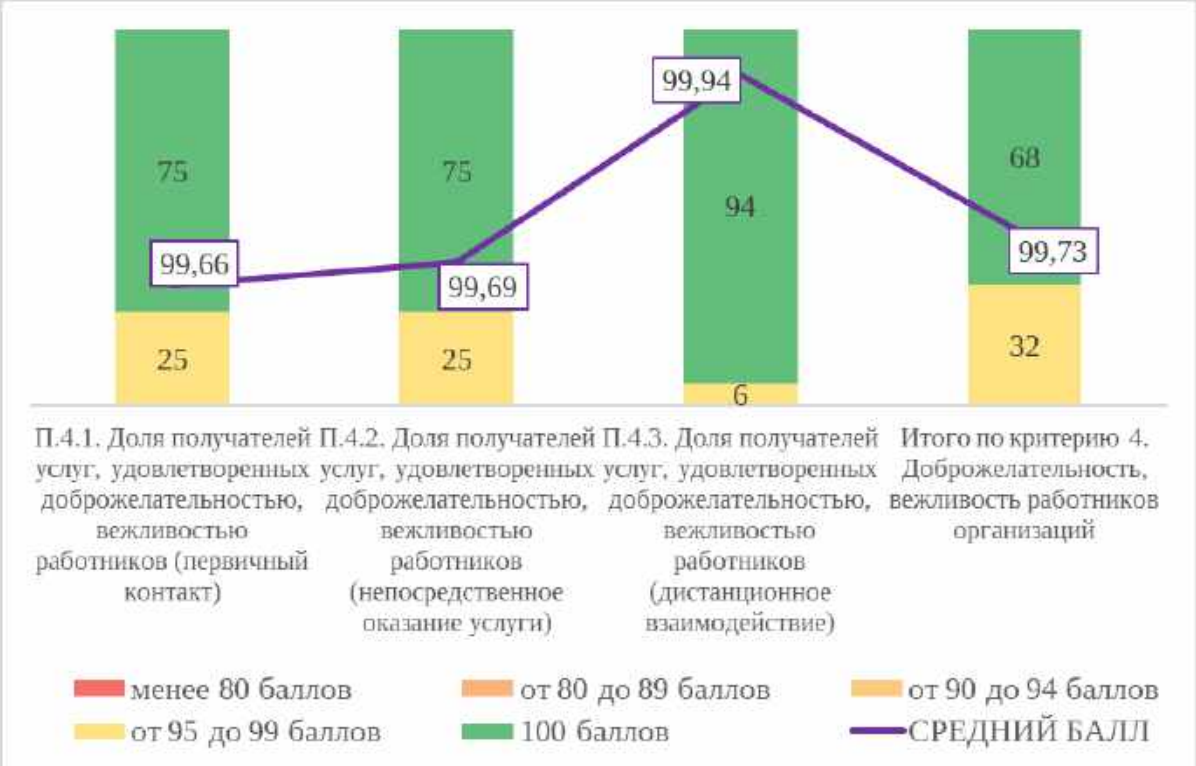


Таблица 7.1. Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации» - **ГОСУДАРСТВЕННЫЕ учреждения культуры Свердловской области**

Место*	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
1	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный областной дворец народного творчества»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Центр традиционной народной культуры среднего Урала»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и молодежи им. В.П. Крапивина»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов»	100,0	100,0	100,0	100,0
10	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Мультимедийный исторический парк «Россия – моя история. Свердловская область»	99,0	100,0	100,0	99,6
10	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник»	100,0	99,0	100,0	99,6
12	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»	100,0	99,0	99,0	99,4
12	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для незрячих и	99,0	100,0	99,0	99,4

Место*	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
	слабовидящих»				
14	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека»	99,0	99,0	100,0	99,2
14	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера»	98,0	100,0	100,0	99,2
16	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Инновационный культурный центр»	99,0	99,0	99,0	99,0

* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

Все исследуемые государственные учреждения культуры в Свердловской области (16 из 16, поскольку театрально-зрелищные и концертные организации не оценивались по данному критерию) получили очень высокие баллы по критерию 4 (99 баллов и выше), т.е. обеспечили высокий уровень доброжелательности и вежливости работников организации по отношению к получателям услуг.

Минимальное значение показателя 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составляет 98 баллов (Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера»), остальные государственные организации набрали по этому критерию 99 баллов и более, а 11 организаций из 16 (68,8%) – ровно 100 баллов. Среднее значение данного показателя для государственных учреждений составляет 99,63 балла.

Минимальное значение показателя 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)» составляет 99 баллов, что фиксируется у 4-х организаций из 16. У остальных 12 организаций (75%) удовлетворенность по этому показателю составила ровно 100 баллов. Среднее значение данного показателя составляет 99,75 баллов.

Минимальное значение показателя 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)» составляет 99 баллов, что фиксируется всего у трех организаций из 16. Остальные 13 организаций (81,3%) набрали по данному показателю ровно 100 баллов. Среднее значение данного показателя составляет 98,81 балла. Таким образом, практически все получатели услуг государственных учреждений культуры Свердловской области удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составляет для государственных учреждений 99,0 баллов (Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Инновационный культурный центр»). У остальных государственных организаций значение данного критерия свыше 99 баллов, а у 9

организаций из 16 (56,3%) составляет ровно 100 баллов. Среднее значение по критерию 4 у государственных учреждений составило 99,71 балла, что является очень высоким результатом.

Наиболее «сильными» составляющими Критерия 4 у государственных учреждений, практически в равной степени, являются все три уровня доброжелательности и вежливости работников: как при первичном контакте, так и при непосредственном оказании услуги и при дистанционных формах взаимодействия. Немного ниже других – показатель 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» (в среднем 99,63 балла).

Таблица 7.2. Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации» - **МУНИЦИПАЛЬНЫЕ учреждения культуры Свердловской области**

Место*	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотека городского округа Верхнее Дуброво»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Историко-краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киновидеоцентр «КульТУРА»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система» городского округа Рефтинский	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры» Дом культуры городского округа Верхнее Дуброво»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинский краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейный комплекс»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнесалдинский краеведческий музей им.А.Н. Анциферова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Каменск-Уральский краеведческий музей им. И.Я. Стяжкина»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотека Малышевского городского округа»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Ивдельский историко-этнографический музей имени И.Е. Уварова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Дегтярск)	100,0	100,0	100,0	100,0

Место*	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа Центр культуры и кино «Родина»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа Кинотеатр «Феникс»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей города Арамиль»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Музейный комплекс»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Красноуфимский краеведческий музей» городского округа Красноуфимск	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Камышловского городского округа «Камышловский краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Режевской исторический музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Публичная библиотека» Новоуральского городского округа	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждений «Байкаловский районный краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоуральский историко-краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский исторический музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система (г. Верхняя Салда)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинский краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа «Кушвинский краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Красноуфимск	100,0	100,0	100,0	100,0

Место*	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
1	Муниципальное бюджетное учреждение Пышминского городского округа «Библиотечно-информационный центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Красноуральск	100,0	100,0	100,0	100,0
1	МКУК «Центральная библиотека Таборинского сельского поселения»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека им. П.П. Бажова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сысертская районная библиотека»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г. Ревда)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф.Павленкова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Заречный «Краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа «город Ирбит» Свердловской области «Библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Полевской)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Слободо-Туринский историко-краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей п. Нейво-Шайтанский»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесергинский краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение городского округа Заречный «Централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа «Централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Алапаевск)	100,0	100,0	100,0	100,0

Место*	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камышловская централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Петрокаменская центральная районная библиотека»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Невьянск)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложская централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Североуральского городского округа»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное учреждение культуры «Верхнесинячихинское музейное объединение» муниципального образования Алапаевское	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотека Каменского городского округа имени Героя России генерала армии Виктора Петровича Дубынина»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (г.Нижний Тагил)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное учреждение «Публичная библиотека городского округа ЗАТО Уральский»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры Верхнетагильская городская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Библиотечно-информационный центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитская централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнетагильский городской историко-краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0

Место*	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
1	Муниципальное казенное учреждение «Мугайский музейно-туристский комплекс»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Ирбитская централизованная библиотечная система» Ирбитского муниципального образования	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» ГО Верхотурский	100,0	100,0	100,0	100,0
69	МАУК «Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина»	100,0	100,0	99,0	99,8
70	Муниципальное бюджетное учреждение культура «Централизованная библиотечная система» (г.Среднеуральск)	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (г.Нижняя Салда)	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Арамильская Центральная городская библиотека»	100,0	99,0	100,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Серовский исторический музей»	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»	100,0	99,0	100,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная Библиотечная Система» (г.Нижняя Тура)	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара»	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр Кушвинского городского округа»	100,0	99,0	100,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Белоярского городского округа «Белоярская центральная районная библиотека»	100,0	99,0	100,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Артинского городского округа»	100,0	99,0	100,0	99,6
80	Муниципальное учреждение «Качканарская городская библиотека им. Ф.Т. Селянина»	99,0	100,0	99,0	99,4
80	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа «город Ирбит» «Историко-этнографический музей»	100,0	99,0	99,0	99,4
82	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский парк культуры и отдыха»	99,0	99,0	100,0	99,2
82	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха городского округа Богданович»	99,0	99,0	100,0	99,2
82	Первоуральское муниципальное казенное учреждение культуры «Парк новой культуры»	99,0	99,0	100,0	99,2

Место*	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
82	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинская Централизованная библиотечная система»	99,0	99,0	100,0	99,2
82	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»	99,0	99,0	100,0	99,2
82	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» (г.Реж)	99,0	99,0	100,0	99,2
82	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования Алапаевское	99,0	99,0	100,0	99,2
82	Муниципальное автономное учреждение Горноуральского городского округа «Петрокаменский центр культуры»	99,0	99,0	100,0	99,2
82	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа»	99,0	99,0	100,0	99,2
82	Муниципальное автономное учреждение культуры «Североуральский краеведческий музей»	99,0	99,0	100,0	99,2
82	Муниципальное учреждение «Михайловский краеведческий музей»	99,0	99,0	100,0	99,2
82	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинодосуговый центр «Заря»	99,0	99,0	100,0	99,2
94	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесергинская библиотека»	99,0	99,0	99,0	99,0
95	Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложский историко-краеведческий музей»	98,0	99,0	100,0	98,8
96	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа	98,0	99,0	99,0	98,6
97	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	98,0	98,0	100,0	98,4
97	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры и искусства»	98,0	98,0	100,0	98,4
99	Муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха»	97,0	97,0	100,0	97,6
100	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр»	96,0	97,0	99,0	97,0

* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

Все исследуемые муниципальные учреждения культуры в Свердловской области (100 из 100, поскольку театрально-зрелищные и концертные организации не оценивались по данному критерию) получили очень высокие баллы по критерию 4 (97 баллов и выше), т.е. обеспечили высокий уровень доброжелательности и вежливости работников организации по отношению к получателям услуг.

Минимальное значение показателя 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения),

обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составляет 96 баллов (Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр» (г. Верхняя Салда)). Еще 24 организаций набрали по этому показателю от 97 до 99 баллов, а оставшиеся 75 организаций (75%) набрали ровно по 100 баллов, то есть все или почти все опрошенные получатели услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. Среднее значение данного показателя для муниципальных учреждений составляет 99,66 баллов.

Минимальное значение показателя 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)» составляет 97 баллов, что фиксируется у 2-х организаций (Муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха» (г. Лесной) и Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр»(г. Верхняя Салда)). Еще 23 организации по этому показателю набрали от 98 до 99 баллов У остальных 75 организаций (75%) удовлетворенность по этому критерию составила ровно 100 баллов. Среднее значение данного показателя составляет 99,69 баллов.

Минимальное значение показателя 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)» составляет 99 баллов, что фиксируется всего у шести организаций из 100. Остальные 94 организаций (94%) набрали по данному показателю ровно 100 баллов. Среднее значение данного показателя составляет 99,94 балла, что является самым высоким значением среди всех показателей НОК 2024 года для муниципальных учреждений. Таким образом, практически все получатели услуг, как государственных, так и муниципальных учреждений культуры Свердловской области удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составляет для муниципальных учреждений 97 баллов (Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр») и 97,6 баллов (Муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха»). У остальных муниципальных организаций значение данного критерия свыше 98 баллов, а у 68 организаций из 100 (68%) составляет ровно 100 баллов. Среднее значение по критерию 4 у муниципальных учреждений составило 99,73 балла, что примерно соответствует результатам, полученным по государственным организациям (99,71 балла), и является очень высоким результатом.

Наиболее «сильными» составляющими Критерия 4 у муниципальных учреждений, практически в равной степени, являются все три уровня доброжелательности и вежливости работников: как при первичном контакте, так и при непосредственном оказании услуг и при дистанционных формах взаимодействия. Немного выше других – показатель 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия» (среднее значение 99,94 балла).

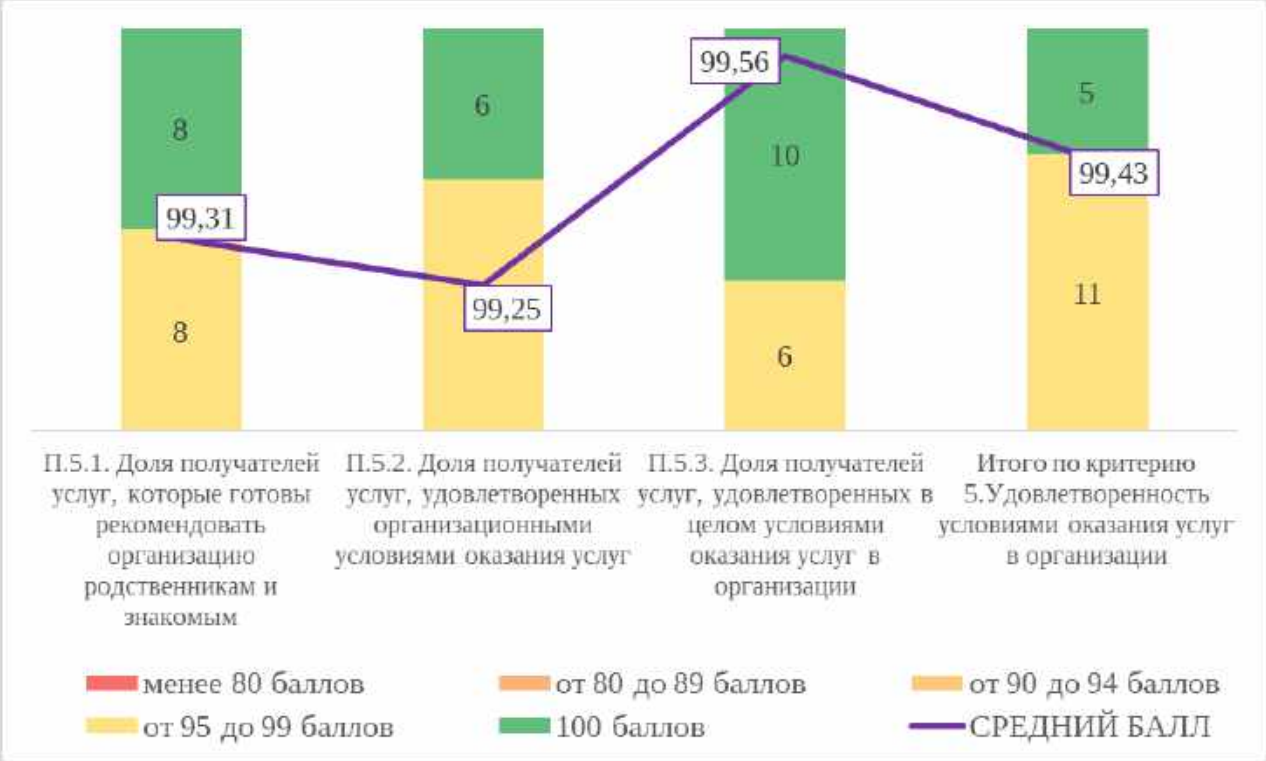
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации (учреждении)

Данный критерий (К5) не применялся к театрально-зрелищным и концертным организациям и был представлен тремя показателями:

- **П.5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
- **П.5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
- **П.5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Диаграмма 5. Распределение учреждений по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 5 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)

5.1. Государственные учреждения



5.2. Муниципальные учреждения

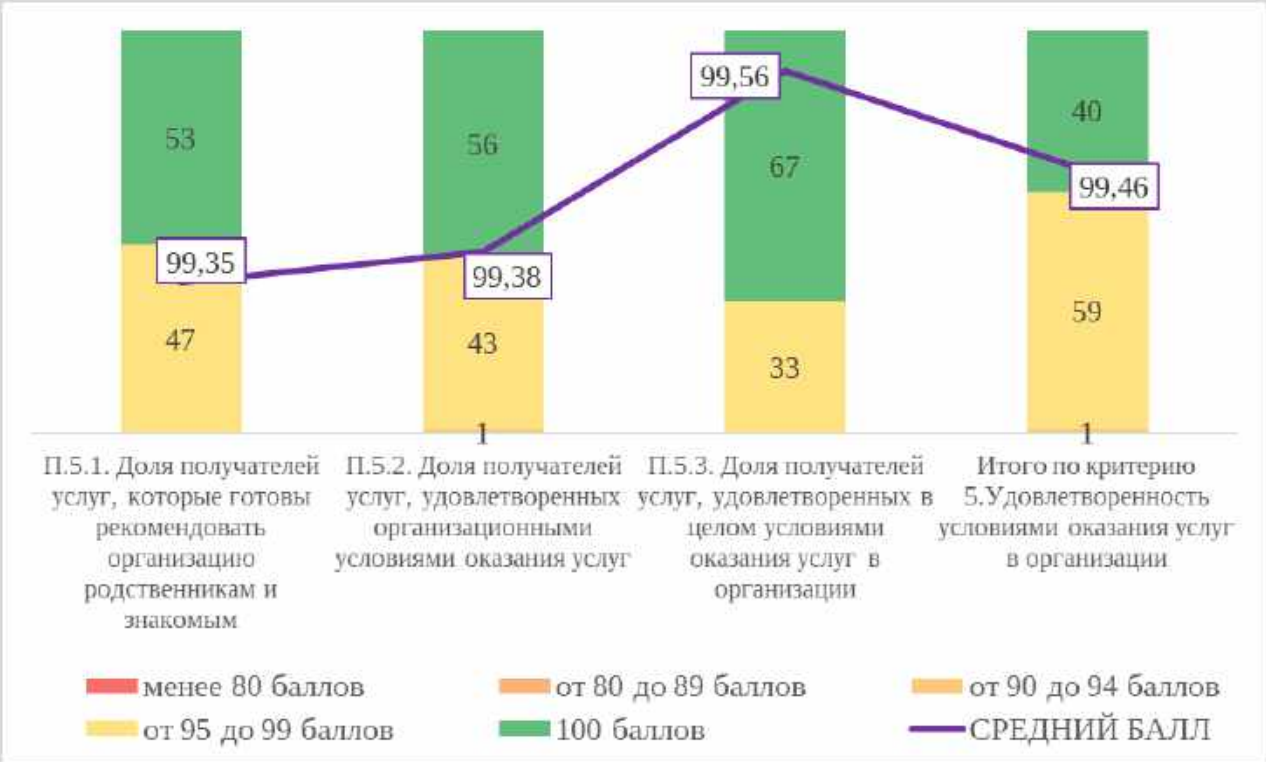


Таблица 7.1. Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - **ГОСУДАРСТВЕННЫЕ учреждения культуры Свердловской области**

Место*	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
1	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Центр традиционной народной культуры среднего Урала»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и молодежи им. В.П. Крапивина»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»	100,0	100,0	100,0	100,0
6	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»	100,0	99,0	100,0	99,8
6	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	100,0	99,0	100,0	99,8
8	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»	99,0	100,0	100,0	99,7
9	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный областной дворец народного творчества»	99,0	99,0	100,0	99,5
9	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов»	99,0	99,0	100,0	99,5
11	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»	100,0	99,0	99,0	99,3
12	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник»	99,0	99,0	99,0	99,0
12	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Инновационный культурный центр»	99,0	99,0	99,0	99,0

Место*	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
14	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера»	98,0	98,0	99,0	98,5
14	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека»	98,0	98,0	99,0	98,5
16	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Мультимедийный исторический парк «Россия – моя история. Свердловская область»	98,0	99,0	98,0	98,2

* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

Все исследуемые государственные учреждения культуры Свердловской области (16 из 16, исключая театрально зрелищные и концертные организации или 100%), получили высокие баллы по критерию 5 (98 баллов и выше), т. е. обеспечили достаточно высокий уровень удовлетворенности клиентов условиями оказания услуг.

Минимальное значение показателя 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» составляет 98 баллов у трех организаций (Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Мультимедийный исторический парк «Россия – моя история. Свердловская область»). Еще 5 организаций набрали по 99 баллов по этому показателю, и оставшиеся 8 (из 16 = 50%) набрали 100 максимальных баллов по этому показателю (все или почти все опрошенные получатели услуг в данных организациях готовы были рекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым). Среднее значение данного показателя у государственных организаций составляет 99,31 балла.

Минимальное значение показателя 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» составляет у государственных учреждений 98 баллов (Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера»). Еще 8 организаций набрали по этому показателю 99 баллов, и оставшиеся 6 организаций (37,5%) набрали максимальный балл, то есть все или почти все опрошенные получатели услуг в данных организациях удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. Среднее значение данного показателя у государственных организаций составляет 99,25 балла.

Минимальное значение показателя 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» составляет 98 баллов (Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Мультимедийный исторический парк «Россия – моя история. Свердловская область»). Еще пять государственных организаций набрали по этому показателю 99 баллов. Оставшиеся 10 организаций (62,5%) набрали максимальный балл, то есть все или почти все получатели услуг в этих организациях удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации. Среднее значение данного показателя составляет 99,56 баллов.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» составляет 98,2 балла (Государственное

автономное учреждение культуры Свердловской области «Мультимедийный исторический парк «Россия – моя история. Свердловская область»). Еще две организации (Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека» и Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера») набрали близкое к этому значение 98,5 баллов. У 8 государственных организаций (50%) значение критерия 5 составило от 99 до 99,8 баллов, а у 5 организаций (31,3%) составило максимальные 100 баллов. Среднее значение данного показателя по государственным организациям составляет 99,43 балла.

По критерию 5 у государственных организаций нельзя выделить слабых или сильных мест – среднее значение по каждому составляющему показателю у государственных организаций превышает 99 баллов. Немного меньше результат по показателю 5.2. «Уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями предоставления услуг» (среднее значение 99,25 балла), немного больше по показателю 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» (среднее значение 99,56 балла).

Таблица 7.2. Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - **МУНИЦИПАЛЬНЫЕ учреждения культуры Свердловской области**

Место*	**Наименование организации:**	**П.5.1**	**П.5.2**	**П.5.3**	**К5**
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотека городского округа Верхнее Дуброво»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система» городского округа Рефтинский	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинский краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейный комплекс»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Каменск-Уральский краеведческий музей им. И.Я. Стяжкина»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотека Малышевского городского округа»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Ивдельский историко-этнографический музей имени И.Е. Уварова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Дегтярск)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа Кинотеатр «Феникс»	100,0	100,0	100,0	100,0

Место*	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей города Арамиль»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Музейный комплекс»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Красноуфимский краеведческий музей» городского округа Красноуфимск	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Камышловского городского округа «Камышловский краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Режевской исторический музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Публичная библиотека» Новоуральского городского округа	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждений «Байкаловский районный краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский исторический музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система (г. Верхняя Салда)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинский краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Красноуральск	100,0	100,0	100,0	100,0
1	МКУК «Центральная библиотека Таборинского сельского поселения»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека им. П.П. Бажова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Заречный «Краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Полевской)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Слободо-Туринский историко-краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесергинский краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр»	100,0	100,0	100,0	100,0

Место*	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Алапаевск)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камышловская централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры Верхнетагильская городская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнетагильский городской историко-краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Ирбитская централизованная библиотечная система» Ирбитского муниципального образования	100,0	100,0	100,0	100,0
1	МАУК «Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинская Централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
41	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоуральский историко-краеведческий музей»	100,0	99,0	100,0	99,8
41	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Красноуфимск	100,0	99,0	100,0	99,8
41	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сысертская районная библиотека»	100,0	99,0	100,0	99,8
41	Муниципальное учреждение культуры «Верхнесинячихинское музейное объединение» муниципального образования Алапаевское	100,0	99,0	100,0	99,8
41	Муниципальное учреждение «Публичная библиотека городского округа ЗАТО Уральский»	100,0	99,0	100,0	99,8
41	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Белоярского городского округа «Белоярская центральная районная библиотека»	100,0	99,0	100,0	99,8
47	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнесалдинский краеведческий музей им.А.Н. Анциферова»	99,0	100,0	100,0	99,7
47	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа Центр культуры и кино «Родина»	99,0	100,0	100,0	99,7

Место*	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
47	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа «Кушвинский краеведческий музей»	99,0	100,0	100,0	99,7
47	Муниципальное бюджетное учреждение Пышминского городского округа «Библиотечно-информационный центр»	99,0	100,0	100,0	99,7
47	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф.Павленкова»	99,0	100,0	100,0	99,7
47	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа «город Ирбит» Свердловской области «Библиотечная система»	99,0	100,0	100,0	99,7
47	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа»	99,0	100,0	100,0	99,7
47	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Североуральского городского округа»	99,0	100,0	100,0	99,7
47	Муниципальное казенное учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитская централизованная библиотечная система»	99,0	100,0	100,0	99,7
56	Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	100,0	98,0	100,0	99,6
57	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Историко-краеведческий музей»	99,0	99,0	100,0	99,5
57	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киновидеоцентр «КульТУРА»	99,0	99,0	100,0	99,5
57	Муниципальное автономное учреждение культуры» Дом культуры городского округа Верхнее Дуброво»	99,0	99,0	100,0	99,5
57	Муниципальное казенное учреждение городского округа Заречный «Централизованная библиотечная система»	99,0	99,0	100,0	99,5
57	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа «Централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	99,0	99,5
57	Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Петрокаменская центральная районная библиотека»	100,0	100,0	99,0	99,5
57	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Невьянск)	99,0	99,0	100,0	99,5
57	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр Кушвинского городского округа»	100,0	100,0	99,0	99,5
57	Муниципальное бюджетное учреждение культура «Централизованная библиотечная система» (г.Среднеуральск)	99,0	99,0	100,0	99,5

Место*	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
57	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Серовский исторический музей»	99,0	99,0	100,0	99,5
57	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа «город Ирбит» «Историко-этнографический музей»	99,0	99,0	100,0	99,5
57	Муниципальное учреждение «Качканарская городская библиотека им. Ф.Т. Селянина»	99,0	99,0	100,0	99,5
57	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования Алапаевское	100,0	100,0	99,0	99,5
57	Муниципальное учреждение «Михайловский краеведческий музей»	99,0	99,0	100,0	99,5
71	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г. Ревда)	98,0	100,0	100,0	99,4
72	Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложская централизованная библиотечная система»	100,0	99,0	99,0	99,3
72	Муниципальное автономное учреждение Горноуральского городского округа «Петрокаменский центр культуры»	100,0	99,0	99,0	99,3
74	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей п. Нейво-Шайтанский»	99,0	100,0	99,0	99,2
74	Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»	99,0	100,0	99,0	99,2
76	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотека Каменского городского округа имени Героя России генерала армии Виктора Петровича Дубынина»	99,0	99,0	99,0	99,0
76	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (г.Нижний Тагил)	99,0	99,0	99,0	99,0
76	Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Библиотечно-информационный центр»	99,0	99,0	99,0	99,0
76	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» ГО Верхотурский	99,0	99,0	99,0	99,0
76	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Артинского городского округа»	99,0	99,0	99,0	99,0
76	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (г.Нижняя Салда)	99,0	99,0	99,0	99,0
76	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная Библиотечная Система» (г.Нижняя Тура)	99,0	99,0	99,0	99,0

Место*	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
76	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара»	99,0	99,0	99,0	99,0
76	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский парк культуры и отдыха»	99,0	99,0	99,0	99,0
76	Первоуральское муниципальное казенное учреждение культуры «Парк новой культуры»	99,0	99,0	99,0	99,0
76	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа»	99,0	99,0	99,0	99,0
76	Муниципальное автономное учреждение культуры «Североуральский краеведческий музей»	99,0	99,0	99,0	99,0
88	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Арамильская Центральная городская библиотека»	99,0	98,0	99,0	98,8
88	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»	99,0	98,0	99,0	98,8
88	Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложский историко-краеведческий музей»	99,0	98,0	99,0	98,8
91	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха городского округа Богданович»	98,0	99,0	99,0	98,7
92	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» (г.Реж)	98,0	98,0	99,0	98,5
93	Муниципальное казенное учреждение «Мугайский музейно-туристский комплекс»	97,0	98,0	99,0	98,2
93	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинодосуговый центр «Заря»	98,0	99,0	98,0	98,2
95	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа	98,0	98,0	98,0	98,0
96	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	97,0	98,0	98,0	97,7
96	Муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха»	97,0	98,0	98,0	97,7
98	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесергинская библиотека»	98,0	96,0	98,0	97,6
99	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры и искусства»	97,0	98,0	97,0	97,2
100	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр»	95,0	94,0	95,0	94,8

* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

Все исследуемые муниципальные учреждения культуры Свердловской области (100 из 100, исключая театрально зрелищные и концертные организации или 100%), получили высокие баллы по критерию 5 (94,8 баллов и выше), т. е. обеспечили достаточно высокий уровень удовлетворенности клиентов условиями оказания услуг.

Минимальное значение показателя 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» составляет 95 баллов (Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр»), еще 46 муниципальных организаций набрали от 97 до 99 баллов, и более половины (53 из 100 организаций) набрали 100 максимальных баллов по этому показателю (все или почти все опрошенные получатели услуг в данных организациях готовы были рекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым). Среднее значение данного показателя у государственных организаций составляет 99,35 балла.

Минимальное значение показателя 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» составляет у муниципальных учреждений 94 балла (Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр»). Еще 43 муниципальных организации набрали по этому показателю от 96 до 99 баллов. И 56 из 100 оцениваемых по данному показателю муниципальных организаций набрали по этому критерию максимальный балл, то есть все или почти все опрошенные получатели услуг в данных организациях удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. Среднее значение данного показателя у муниципальных организаций составляет 99,38 балла.

Минимальное значение показателя 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» составляет 95 баллов (Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр»). Еще 32 муниципальных организаций набрали по этому показателю 97–99 баллов. Оставшиеся 67 организаций из 100 оцениваемых набрали максимальный балл, то есть все или почти все получатели услуг в этих организациях удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации. Среднее значение данного показателя составляет 99,56 баллов.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» составляет 94,8 балла (Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр»). Еще 59 муниципальных организаций из 100 набрали по критерию 5 от 97,2 до 99,8 баллов. Оставшиеся 40 организаций из 100 набрали максимальный балл по этому критерию. Среднее значение данного показателя по муниципальным организациям составляет 99,46 балла.

По критерию 5 и у муниципальных организаций нельзя выделить слабых или сильных мест – среднее значение по каждому составляющему показателю превышает 99 баллов. Немного выше других результат по показателю 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» - 99,56 балла.

Сводный общий рейтинг учреждений культуры по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг по муниципальным и государственным учреждениям

Сводный общий оценочный балл представлен итоговыми показателями по 5ти критериям:

Критерий 1. Открытость, полнота и доступность информации об организации культуры *(соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и форме, наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, уровень удовлетворенности клиентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации).*

Применялся ко всем организациям.

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг *(обеспечение комфортных условий для предоставления услуг (зоны отдыха (ожидания) с мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений (в том числе их чистота и оснащенность), санитарное состояние помещений организации), время ожидания предоставления услуги (своевременность, продолжительность, соответствие графику работы и очередности записи), уровень удовлетворенности клиентов комфортностью предоставления услуг).*

Не применялся для театрально-зрелищных и концертных организаций.

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов *(оборудование помещений организации и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов, обеспечение условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование и альтернативное представление информации, версии сайта, помощь работников внутри организации и на прилегающей территории, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому), уровень удовлетворенности клиентов доступностью услуг для инвалидов).*

Применялся ко всем организациям.

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников *(уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации при непосредственном обращении (при первичном контакте и непосредственном оказании услуги), а также при использовании дистанционных форм взаимодействия).*

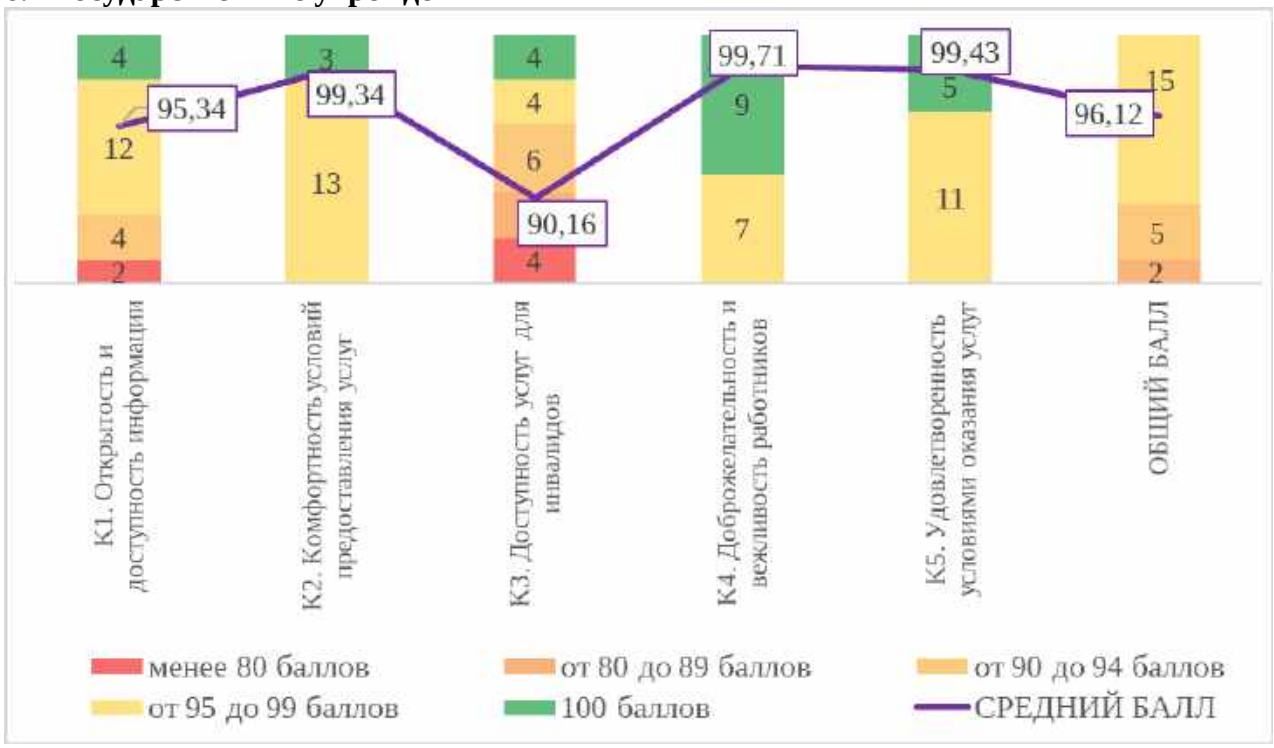
Не применялся для театрально-зрелищных и концертных организаций.

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг *(готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, уровень удовлетворенности клиентов организационными условиями и условиями оказания услуг в целом).*

Не применялся для театрально-зрелищных и концертных организаций.

Диаграмма 6. Распределение учреждений по шкале полученных общих баллов (сводные оценки по совокупности пяти критериев, на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)

6.1 Государственные учреждения



6.2 Муниципальные учреждения

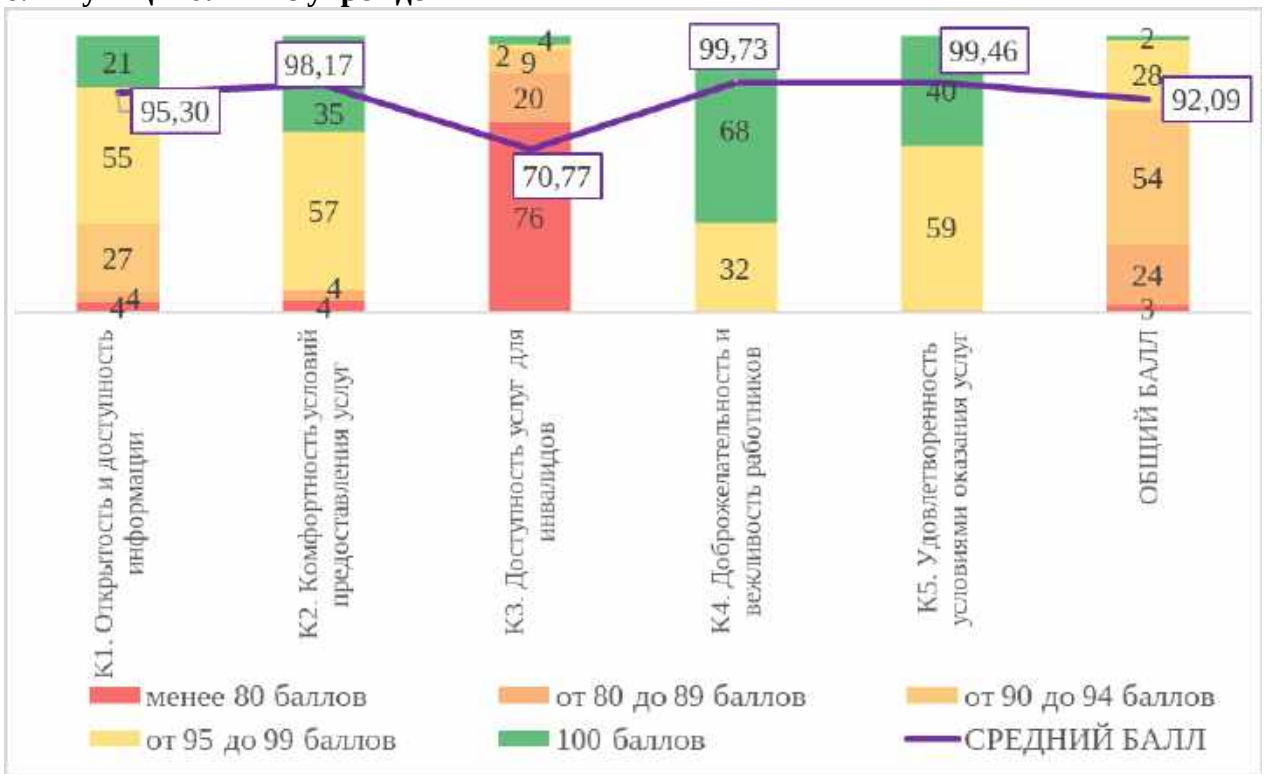


Таблица 8.1 Рейтинг ГОСУДАРСТВЕННЫХ учреждений по итоговой общей независимой оценке (по совокупности пяти критериев) с указанием рейтингового места (учреждения приведены в порядке убывания - от наиболее успешных к наименее успешным в целом) *

Место	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
1	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный театр эстрады»	100,0	0,0	99,7	0,0	0,0	99,85
2	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»	100,0	99,5	99,7	100,0	100,0	99,84
3	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»	99,6	99,5	100,0	99,4	99,7	99,64
4	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный областной дворец народного творчества»	99,6	99,0	100,0	100,0	99,5	99,62
5	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Инновационный культурный центр»	99,6	98,5	99,4	99,0	99,0	99,10
6	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»	97,6	99,5	98,8	100,0	99,3	99,04
7	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный академический театр музыкальной комедии»	96,8	---	100,0	---	---	98,40
8	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	97,3	99,0	93,7	99,4	99,8	97,84

Место	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
9	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Мультимедийный исторический парк «Россия – моя история. Свердловская область»	97,0	99,5	93,7	99,6	98,2	97,60
10	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и молодежи им. В.П. Крапивина»	100,0	99,5	87,7	100,0	100,0	97,44
11	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская государственная детская филармония»	94,5	---	100,0	---	---	97,25
12	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Центр традиционной народной культуры среднего Урала»	91,9	100,0	94,0	100,0	100,0	97,18
13	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский центр народного искусства имени Е.П. Родыгина»	100,0	---	93,7	---	---	96,85
14	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»	96,1	100,0	87,4	100,0	99,8	96,66
15	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник»	92,6	99,5	87,7	99,6	99,0	95,68
16	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»	79,6	100,0	91,7	100,0	100,0	94,26
17	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека»	97,3	99,0	76,0	99,2	98,5	94,00

Место	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
18	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный академический театр драмы»	95,4	---	92,5	---	---	93,95
19	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»	98,2	99,5	68,0	100,0	100,0	93,14
20	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов»	76,8	99,0	85,9	100,0	99,5	92,24
21	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера»	92,4	98,5	57,1	99,2	98,5	89,14
22	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская ордена трудового красного знамени государственная академическая филармония»	95,1	---	76,8	---	---	85,95

* Пометка “---" означает, что данный критерий не оценивался у театрально-зрелищных и концертных организаций.

За исключением двух обследуемых государственных учреждений культуры в Свердловской области, все остальные (20 организаций из 22 оцениваемых государственных организаций или 90,9%) получили высокие баллы по сводному расчетному показателю – по общей итоговой оценке (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую удовлетворенность клиентов пятью основными критериями и качествами условий оказания услуг: открытость, доступность и полнота информации об организации, комфортность условий оказания услуг, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность и вежливость сотрудников, удовлетворённость организационными и прочими условиями оказания услуг, а также готовность рекомендовать организацию.

Минимальное значение итогового сводного показателя для государственных учреждений (по совокупности всех критериев) составляет 86 баллов (Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская ордена трудового красного знамени государственная академическая филармония»), итоговое значение ниже 90 баллов зафиксировано также у Государственного автономного учреждения культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера» (89,1 балла). У обоих учреждений слабое место - Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов».

Пять из 22 обследуемых государственных организаций (22,7%) получили итоговое значение сводного показателя в диапазоне от 92 до 95 баллов. В основном отсутствие максимального балла у этих организаций связано с недостаточностью предоставления

условий для инвалидов (Критерий 3). Однако у Государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов» и Государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств» слабое место – показатель 1.2. «Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия».

Оставшиеся 15 обследуемых государственных учреждения (68,2%) набрали свыше 95 баллов по итоговому значению сводного показателя, в том числе 5 учреждений (22,7%) – 99 баллов и более, и **являются лидерами рейтинга НОК государственных учреждений в 2024 году:**

- Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный театр эстрады» - 99,85 балла,
- Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И. Д. Самойлова» - 99,84 балла,
- Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей» - 99,64 балла.
- Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный областной дворец народного творчества» - 99,62 балла.
- Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Инновационный культурный центр» - 99,10 балла.
- Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В. Г. Белинского» - 99,04 балла.

Среднее значение итогового общего показателя по государственным учреждениям составляет 96,12 балла.

Наиболее «сильными» составляющими итоговой общей оценки по государственным учреждениям являются показатели сразу по трем критериям (приблизительно в равной степени): К2. Комфортность условий предоставления услуг - 99,34 балла, К4. Доброжелательность, вежливость работников организации – в среднем 99,71 балла и К5. Удовлетворенность условиями оказания услуг – в среднем 99,43 балла.

Среднюю позицию занимает критерий К1. Открытость, полнота и доступность информации об организации - 95,34 балла

Наиболее «слабой» составляющей итоговой общей оценки является К3 Доступность услуг для инвалидов - в среднем 90,16 балла. 8 из 22 государственных организаций (36,4%) набрали по этому критерию менее 90 баллов.

Таблица 8.2 Рейтинг МУНИЦИПАЛЬНЫХ учреждений по итоговой общей независимой оценке (по совокупности пяти критериев) с указанием рейтингового места (учреждения приведены в порядке убывания - от наиболее успешных к наименее успешным в целом) **

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотека городского округа Верхнее Дуброво»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00
1	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»	100,0	---	100,0	---	---	100,00
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Историко-краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0	99,5	99,90
4	Муниципальное автономное учреждение культуры» Дом культуры городского округа Верхнее Дуброво»	99,6	100,0	99,4	100,0	99,5	99,70
4	МБУК «Нижнетагильский драматический театр имени Д.Н. Мамина-Сибиряка»	100,0	---	99,4	---	---	99,70
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киновидеоцентр «КульТУРА»	95,1	99,5	100,0	100,0	99,5	98,82
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейный комплекс»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,80
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,80
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнесалдинский краеведческий музей им.А.Н. Анциферова»	100,0	100,0	94,0	100,0	99,7	98,74
10	Муниципальное автономное учреждение культуры «Каменск-Уральский краеведческий музей им. И.Я. Стяжкина»	99,6	99,5	94,0	100,0	100,0	98,62
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинский краеведческий музей»	100,0	100,0	91,4	100,0	100,0	98,28
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система» городского округа Рефтинский	98,8	100,0	91,7	100,0	100,0	98,10

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа Центр культуры и кино «Родина»	100,0	99,5	88,0	100,0	99,7	97,44
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Камышловского городского округа «Камышловский краеведческий музей»	100,0	99,5	87,4	100,0	100,0	97,38
15	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Дегтярск)	98,2	100,0	88,0	100,0	100,0	97,24
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система»	98,2	100,0	88,0	100,0	100,0	97,24
17	Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложский историко-краеведческий музей»	97,6	99,5	91,4	98,8	98,8	97,22
18	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотека Малышевского городского округа»	98,5	100,0	86,0	100,0	100,0	96,90
19	Муниципальное бюджетное учреждений «Байкаловский районный краеведческий музей»	95,5	100,0	86,8	100,0	100,0	96,46
20	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	82,0	100,0	100,0	96,40
21	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинская Централизованная библиотечная система»	97,3	99,5	84,8	99,2	100,0	96,16
22	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха городского округа Богданович»	98,2	99,0	85,4	99,2	98,7	96,10
23	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Красноуральск	98,8	100,0	81,4	100,0	100,0	96,04
24	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр музыки, драмы и комедии» Новоуральского городского округа	99,6	---	92,0	---	---	95,80

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
25	Муниципальное учреждение «Качканарская городская библиотека им. Ф.Т. Селянина»	99,6	99,5	80,0	99,4	99,5	95,60
26	Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Музейный комплекс»	98,2	100,0	79,7	100,0	100,0	95,58
26	Первоуральское муниципальное казенное учреждение культуры «Парк новой культуры»	96,6	98,0	85,1	99,2	99,0	95,58
28	Муниципальное автономное учреждение культуры «Театр драмы г. Каменска-Уральского»	97,0	---	94,0	---	---	95,50
29	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский парк культуры и отдыха»	95,8	99,0	84,0	99,2	99,0	95,40
30	МКУК «Центральная библиотека Таборинского сельского поселения»	94,9	100,0	81,4	100,0	100,0	95,26
31	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа Кинотеатр «Феникс»	94,0	100,0	80,0	100,0	100,0	94,80
31	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система (г. Верхняя Салда)	100,0	100,0	74,0	100,0	100,0	94,80
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Полевской)	98,2	99,5	76,0	100,0	100,0	94,74
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека им. П.П. Бажова»	100,0	99,5	73,4	100,0	100,0	94,58
35	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский исторический музей»	90,0	100,0	82,0	100,0	100,0	94,40
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф.Павленкова»	91,3	99,5	81,1	100,0	99,7	94,32
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Режевской исторический музей»	100,0	100,0	71,4	100,0	100,0	94,28

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
38	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр Кушвинского городского округа»	98,2	99,5	74,5	99,6	99,5	94,26
39	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинский краеведческий музей»	97,0	100,0	74,0	100,0	100,0	94,20
40	Муниципальное бюджетное учреждение Пышминского городского округа «Библиотечно-информационный центр»	98,2	99,0	73,7	100,0	99,7	94,12
41	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей города Арамиль»	98,8	99,5	72,0	100,0	100,0	94,06
42	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский театр кукол»	100,0	---	88,0	---	---	94,00
43	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Публичная библиотека» Новоуральского городского округа	98,2	100,0	71,4	100,0	100,0	93,92
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Ивдельский историко-этнографический музей имени И.Е. Уварова»	90,4	100,0	78,0	100,0	100,0	93,68
45	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа «Кушвинский краеведческий музей»	94,6	99,5	74,0	100,0	99,7	93,56
46	Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	100,0	97,5	69,9	100,0	99,6	93,40
47	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Слободо-Туринский историко-краеведческий музей»	98,8	100,0	68,0	100,0	100,0	93,36
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Красноуфимский краеведческий музей» городского округа Красноуфимск	94,8	100,0	71,7	100,0	100,0	93,30
48	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (г.Нижняя Салда)	97,0	99,5	71,4	99,6	99,0	93,30

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
50	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Алапаевск)	98,2	99,5	67,7	100,0	100,0	93,08
50	Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложская централизованная библиотечная система»	100,0	99,0	67,1	100,0	99,3	93,08
52	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоуральский историко-краеведческий музей»	94,0	99,5	70,5	100,0	99,8	92,76
53	Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Заречный «Краеведческий музей»	90,7	100,0	72,8	100,0	100,0	92,70
54	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сысертская районная библиотека»	98,2	99,5	65,4	100,0	99,8	92,58
55	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Белоярского городского округа «Белоярская центральная районная библиотека»	97,8	98,5	66,5	99,6	99,8	92,44
56	Муниципальное учреждение «Публичная библиотека городского округа ЗАТО Уральский»	96,1	100,0	66,2	100,0	99,8	92,42
57	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Красноуфимск	96,7	99,5	66,0	100,0	99,8	92,40
57	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Артинского городского округа»	100,0	97,5	65,9	99,6	99,0	92,40
59	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»	97,8	97,0	69,0	99,2	98,8	92,36
60	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	99,6	99,5	66,0	98,4	97,7	92,24
61	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоуральский театр кукол»	100,0	---	84,0	---	---	92,00
62	Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнетагильский городской историко-краеведческий музей»	98,8	99,5	61,4	100,0	100,0	91,94

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
63	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камышловская централизованная библиотечная система»	91,6	100,0	67,4	100,0	100,0	91,80
64	Муниципальное казенное учреждение «Мугайский музейно-туристский комплекс»	99,6	99,0	61,4	100,0	98,2	91,64
65	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей п. Нейво-Шайтанский»	98,8	100,0	60,0	100,0	99,2	91,60
66	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара»	100,0	99,5	59,4	99,6	99,0	91,50
67	Муниципальное казенное учреждение городского округа Заречный «Централизованная библиотечная система»	98,2	99,5	60,0	100,0	99,5	91,44
67	Муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха»	100,0	98,0	63,9	97,6	97,7	91,44
69	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа «город Ирбит» «Историко-этнографический музей»	98,4	99,5	60,2	99,4	99,5	91,40
70	Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы «Вариант»	96,6	---	86,0	---	---	91,30
71	Муниципальное учреждение культуры «Верхнесинячихинское музейное объединение» муниципального образования Алапаевское	97,8	99,5	59,1	100,0	99,8	91,24
72	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г. Ревда)	91,8	99,5	65,4	100,0	99,4	91,22
73	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесергинский краеведческий музей»	95,8	100,0	60,0	100,0	100,0	91,16
74	Муниципальное автономное учреждение Горноуральского городского округа «Петрокаменский центр культуры»	98,2	99,5	59,4	99,2	99,3	91,12

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
75	Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Петрокаменская центральная районная библиотека»	97,0	99,5	59,4	100,0	99,5	91,08
76	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотека Каменского городского округа имени Героя России генерала армии Виктора Петровича Дубынина»	98,2	99,0	59,1	100,0	99,0	91,06
77	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» (г.Реж)	98,2	99,0	60,0	99,2	98,5	90,98
78	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа»	95,5	99,5	60,0	100,0	99,7	90,94
78	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система»	97,0	99,5	58,2	100,0	100,0	90,94
80	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа «город Ирбит» Свердловской области «Библиотечная система»	81,7	100,0	71,6	100,0	99,7	90,60
81	Муниципальное автономное учреждение культуры Верхнетагильская городская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова	98,8	100,0	54,0	100,0	100,0	90,56
82	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Североуральского городского округа»	92,5	100,0	59,1	100,0	99,7	90,26
82	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Арамильская Центральная городская библиотека»	97,0	98,5	57,4	99,6	98,8	90,26
84	Муниципальное автономное учреждение культуры «Североуральский краеведческий музей»	94,0	99,0	59,4	99,2	99,0	90,12

Место *	Наименование организации:	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
85	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Каменска-Уральского»	97,0	100,0	51,7	100,0	100,0	89,74
86	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования Алапаевское	98,2	99,5	51,7	99,2	99,5	89,62
87	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры и искусства»	89,7	98,5	64,2	98,4	97,2	89,60
88	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа «Централизованная библиотечная система»	94,9	99,5	52,0	100,0	99,5	89,18
88	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Невьянск)	95,5	99,5	51,4	100,0	99,5	89,18
90	Муниципальное бюджетное учреждение культура «Централизованная библиотечная система» (г.Среднеуральск)	92,4	89,5	64,0	99,6	99,5	89,00
91	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (г.Нижний Тагил)	94,0	99,5	50,8	100,0	99,0	88,66
92	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная Библиотечная Система» (г.Нижняя Тура)	93,7	99,0	51,7	99,6	99,0	88,60
93	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр»	94,0	96,0	60,9	97,0	94,8	88,54
94	Муниципальное бюджетное учреждение «Ирбитская централизованная библиотечная система» Ирбитского муниципального образования	96,7	100,0	45,4	100,0	100,0	88,42
95	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинодосуговый центр «Заря»	81,0	99,0	61,7	99,2	98,2	87,82
96	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесергинская библиотека»	91,2	98,5	52,5	99,0	97,6	87,76

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
97	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа»	90,7	89,5	59,4	99,2	99,0	87,56
98	МАУК «Нижнетагильская филармония»	97,2	---	77,3	---	---	87,25
99	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал»	98,2	78,5	59,1	100,0	100,0	87,16
100	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа	90,8	97,5	50,5	98,6	98,0	87,08
101	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Серовский исторический музей»	93,4	79,0	63,0	99,6	99,5	86,90
102	Муниципальное казенное учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитская централизованная библиотечная система»	93,7	88,0	45,7	100,0	99,7	85,42
103	Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Библиотечно-информационный центр»	81,1	99,0	46,0	100,0	99,0	85,02
104	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» ГО Верхотурский	91,9	88,5	42,7	100,0	99,0	84,42
105	Муниципальное автономное учреждение культуры «Киноконцертный театр «Прогресс» Асбестовского городского округа	90,0	---	77,9	---	---	83,95
106	Муниципальное учреждение «Михайловский краеведческий музей»	75,1	99,0	46,0	99,2	99,5	83,76
107	МАУК «Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина»	93,4	79,5	32,7	99,8	100,0	81,08
108	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр»	61,3	79,5	60,0	100,0	100,0	80,16

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
109	Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»	58,3	97,5	44,0	99,6	99,2	79,72
110	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор»	90,1	---	61,1	---	---	75,60
111	Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы им. А.П. Чехова	73,8	---	55,4	---	---	64,60

* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

** Пометка “---" означает, что данный критерий не оценивался у театрально-зрелищных и концертных организаций.

Только 3 из 111 обследуемых муниципальных учреждений культуры в Свердловской области набрали менее 80 баллов по итоговому сводному показателю и **являются условными аутсайдерами рейтинга:**

- Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы им. А.П. Чехова - 64,60 балла.
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор» - 75,60 балла;
- Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения» - 79,72 балла.

Еще 24 муниципальных учреждения (21,6%) набрали от 80 до 90 баллов. Практически у всех организаций, замыкающих рейтинг, слабое место - К3 Доступность услуг для инвалидов.

В интервале от 90 до 95 баллов по итоговому сводному показателю набрали 54 организации (48,6 %).

В интервале от 95 до 99 баллов по итоговому сводному показателю набрали 25 организаций (22,5%).

Лидерами рейтинга НОК муниципальных учреждений культуры в 2024 году стали 5 организаций, набравших свыше 99 баллов:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Историко-краеведческий музей» - 99,90 балла;
- Муниципальное автономное учреждение культуры» Дом культуры городского округа Верхнее Дуброво»-99,70 балла;
- МБУК «Нижнетагильский драматический театр имени Д.Н. Мамина-Сибиряка» - 99,70 балла;

в том числе две организации, набравшие по всем пяти критериям максимальное значение:

- Муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотека городского округа Верхнее Дуброво» - 100 баллов;
- Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» - 100 баллов.

Данные организации обеспечили достаточно высокую удовлетворенность пользователей их услуг всеми пятью основными критериями и качествами условий оказания услуг: открытость, доступность и полнота информации об организации, комфортность условий оказания услуг, доступность услуг для инвалидов,

доброжелательность и вежливость сотрудников, удовлетворённость организационными и прочими условиями оказания услуг, а также готовность рекомендовать организацию.

Среднее значение итогового общего показателя составляет по муниципальным учреждениям составляет 92,09 балла.

Наиболее «сильными» составляющими итоговой общей оценки по муниципальным учреждениям являются показатели сразу по трем критериям (приблизительно в равной степени): К2. Комфортность условий предоставления услуг - 98,17 баллов, К4. Доброжелательность, вежливость работников организации – в среднем 99,73 балла и К5. Удовлетворенность условиями оказания услуг – в среднем 99,46 балла.

Среднюю позицию с небольшим отставанием занимает критерий К1. Открытость, полнота и доступность информации об организации - 95,30 балла

Наиболее «слабой» составляющей итоговой общей оценки является К3 Доступность услуг для инвалидов - в среднем 70,77 баллов. Только 15 из 111 муниципальных организаций (13,5%) набрали по этому критерию более 90 баллов.

Сводный общий рейтинг всех учреждений культуры по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году

Сводный общий оценочный балл представлен итоговыми показателями по 5ти критериям:

Критерий 1. Открытость, полнота и доступность информации об организации культуры *(соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и форме, наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, уровень удовлетворенности клиентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации).*

Применялся ко всем организациям.

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг *(обеспечение комфортных условий для предоставления услуг (зоны отдыха (ожидания) с мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений (в том числе их чистота и оснащенность), санитарное состояние помещений организации), время ожидания предоставления услуги (своевременность, продолжительность, соответствие графику работы и очередности записи), уровень удовлетворенности клиентов комфортностью предоставления услуг).*

Не применялся для театрально-зрелищных и концертных организаций.

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов *(оборудование помещений организации и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов, обеспечение условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование и альтернативное представление информации, версии сайта, помощь работников внутри организации и на прилегающей территории, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому), уровень удовлетворенности клиентов доступностью услуг для инвалидов).*

Применялся ко всем организациям.

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников *(уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации при непосредственном обращении (при первичном контакте и непосредственном оказании услуги), а также при использовании дистанционных форм взаимодействия).*

Не применялся для театрально-зрелищных и концертных организаций.

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг *(готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, уровень удовлетворенности клиентов организационными условиями и условиями оказания услуг в целом).*

Не применялся для театрально-зрелищных и концертных организаций.

Диаграмма 7. Распределение учреждений по шкале полученных общих баллов (сводные оценки по совокупности пяти критериев, на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении) по ВСЕМ учреждениям культуры НОК 2024 года

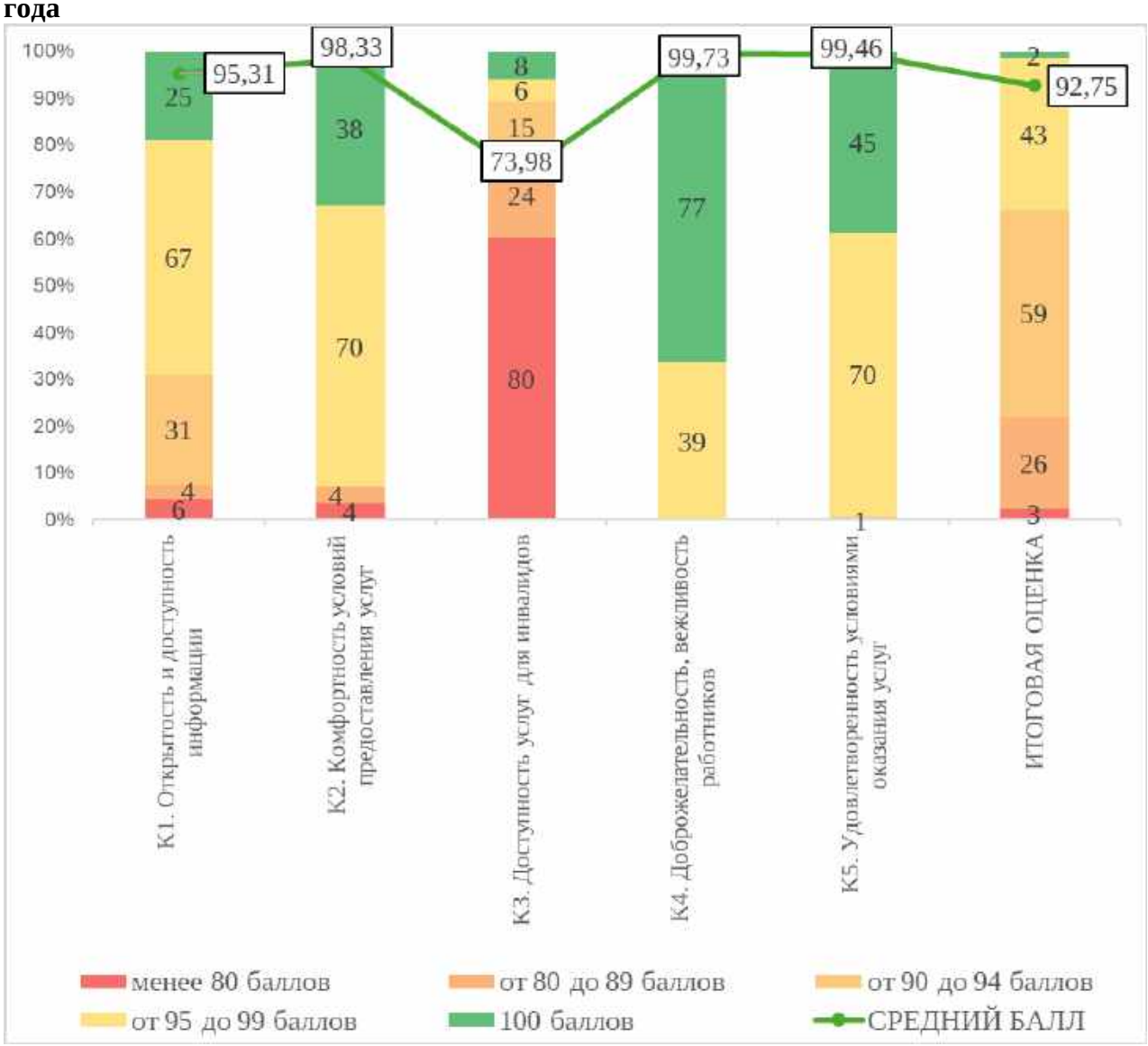


Таблица 9. Рейтинг ВСЕХ учреждений культуры по итоговой общей независимой оценке 2024 года (по совокупности пяти критериев) с указанием рейтингового места (учреждения приведены в порядке убывания - от наиболее успешных к наименее успешным в целом)**

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
I ГРУППА, УЧРЕЖДЕНИЯ, НАБРАВШИЕ ОТ 95,4 ДО 100 БАЛЛОВ							
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотека городского округа Верхнее Дуброво»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00
1	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»	100,0	---	100,0	---	---	100,00
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Историко-краеведческий музей»	100,0	100,0	100,0	100,0	99,5	99,90
4	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный театр эстрады»	100,0	---	99,7	---	---	99,85
5	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»	100,0	99,5	99,7	100,0	100,0	99,84
6	Муниципальное автономное учреждение культуры» Дом культуры городского округа Верхнее Дуброво»	99,6	100,0	99,4	100,0	99,5	99,70
6	МБУК «Нижнетагильский драматический театр имени Д.Н. Мамина-Сибиряка»	100,0	---	99,4	---	---	99,70
8	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»	99,6	99,5	100,0	99,4	99,7	99,64
9	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный областной дворец народного творчества»	99,6	99,0	100,0	100,0	99,5	99,62

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
10	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Инновационный культурный центр»	99,6	98,5	99,4	99,0	99,0	99,10
11	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»	97,6	99,5	98,8	100,0	99,3	99,04
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киновидеоцентр «КульТУРА»	95,1	99,5	100,0	100,0	99,5	98,82
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейный комплекс»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,80
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,80
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнесалдинский краеведческий музей им.А.Н. Анциферова»	100,0	100,0	94,0	100,0	99,7	98,74
16	Муниципальное автономное учреждение культуры «Каменск-Уральский краеведческий музей им. И.Я. Стяжкина»	99,6	99,5	94,0	100,0	100,0	98,62
17	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный академический театр музыкальной комедии»	96,8	---	100,0	---	---	98,40
18	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинский краеведческий музей»	100,0	100,0	91,4	100,0	100,0	98,28
19	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система» городского округа Рефтинский	98,8	100,0	91,7	100,0	100,0	98,10
20	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	97,3	99,0	93,7	99,4	99,8	97,84

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
21	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Мультимедийный исторический парк «Россия – моя история. Свердловская область»	97,0	99,5	93,7	99,6	98,2	97,60
22	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа Центр культуры и кино «Родина»	100,0	99,5	88,0	100,0	99,7	97,44
22	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и молодежи им. В.П. Крапивина»	100,0	99,5	87,7	100,0	100,0	97,44
24	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Камышловского городского округа «Камышловский краеведческий музей»	100,0	99,5	87,4	100,0	100,0	97,38
25	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская государственная детская филармония»	94,5	---	100,0	---	---	97,25
26	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Дегтярск)	98,2	100,0	88,0	100,0	100,0	97,24
26	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система»	98,2	100,0	88,0	100,0	100,0	97,24
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложский историко-краеведческий музей»	97,6	99,5	91,4	98,8	98,8	97,22
29	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Центр традиционной народной культуры среднего Урала»	91,9	100,0	94,0	100,0	100,0	97,18
30	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотека Малышевского городского округа»	98,5	100,0	86,0	100,0	100,0	96,90

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
31	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский центр народного искусства имени Е.П. Родыгина»	100,0	---	93,7	---	---	96,85
32	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»	96,1	100,0	87,4	100,0	99,8	96,66
33	Муниципальное бюджетное учреждений «Байкаловский районный краеведческий музей»	95,5	100,0	86,8	100,0	100,0	96,46
34	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Централизованная библиотечная система»	100,0	100,0	82,0	100,0	100,0	96,40
35	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинская Централизованная библиотечная система»	97,3	99,5	84,8	99,2	100,0	96,16
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха городского округа Богданович»	98,2	99,0	85,4	99,2	98,7	96,10
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Красноуральск	98,8	100,0	81,4	100,0	100,0	96,04
38	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр музыки, драмы и комедии» Новоуральского городского округа	99,6	---	92,0	---	---	95,80
39	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник»	92,6	99,5	87,7	99,6	99,0	95,68
40	Муниципальное учреждение «Качканарская городская библиотека им. Ф.Т. Селянина»	99,6	99,5	80,0	99,4	99,5	95,60
41	Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Музейный комплекс»	98,2	100,0	79,7	100,0	100,0	95,58

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
41	Первоуральское муниципальное казенное учреждение культуры «Парк новой культуры»	96,6	98,0	85,1	99,2	99,0	95,58
43	Муниципальное автономное учреждение культуры «Театр драмы г. Каменска-Уральского»	97,0	---	94,0	---	---	95,50
44	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский парк культуры и отдыха»	95,8	99,0	84,0	99,2	99,0	95,40
II ГРУППА, УЧРЕЖДЕНИЯ, НАБРАВШИЕ ОТ 91,40 ДО 95,26 БАЛЛОВ							
45	МКУК «Центральная библиотека Таборинского сельского поселения»	94,9	100,0	81,4	100,0	100,0	95,26
46	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система (г. Верхняя Салда)	100,0	100,0	74,0	100,0	100,0	94,80
46	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа Кинотеатр «Феникс»	94,0	100,0	80,0	100,0	100,0	94,80
48	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Полевской)	98,2	99,5	76,0	100,0	100,0	94,74
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека им. П.П. Бажова»	100,0	99,5	73,4	100,0	100,0	94,58
50	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский исторический музей»	90,0	100,0	82,0	100,0	100,0	94,40
51	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф.Павленкова»	91,3	99,5	81,1	100,0	99,7	94,32
52	Муниципальное бюджетное учреждение «Режевской исторический музей»	100,0	100,0	71,4	100,0	100,0	94,28
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр Кушвинского городского округа»	98,2	99,5	74,5	99,6	99,5	94,26

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
53	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»	79,6	100,0	91,7	100,0	100,0	94,26
55	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинский краеведческий музей»	97,0	100,0	74,0	100,0	100,0	94,20
56	Муниципальное бюджетное учреждение Пышминского городского округа «Библиотечно-информационный центр»	98,2	99,0	73,7	100,0	99,7	94,12
57	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей города Арамиль»	98,8	99,5	72,0	100,0	100,0	94,06
58	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский театр кукол»	100,0	---	88,0	---	---	94,00
58	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека»	97,3	99,0	76,0	99,2	98,5	94,00
60	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный академический театр драмы»	95,4	---	92,5	---	---	93,95
61	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Публичная библиотека» Новоуральского городского округа	98,2	100,0	71,4	100,0	100,0	93,92
62	Муниципальное бюджетное учреждение «Ивдельский историко-этнографический музей имени И.Е. Уварова»	90,4	100,0	78,0	100,0	100,0	93,68
63	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа «Кушвинский краеведческий музей»	94,6	99,5	74,0	100,0	99,7	93,56
64	Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	100,0	97,5	69,9	100,0	99,6	93,40
65	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Слободо-Туринский историко-краеведческий музей»	98,8	100,0	68,0	100,0	100,0	93,36

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
66	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (г.Нижняя Салда)	97,0	99,5	71,4	99,6	99,0	93,30
66	Муниципальное бюджетное учреждение «Красноуфимский краеведческий музей» городского округа Красноуфимск	94,8	100,0	71,7	100,0	100,0	93,30
68	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»	98,2	99,5	68,0	100,0	100,0	93,14
69	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Алапаевск)	98,2	99,5	67,7	100,0	100,0	93,08
69	Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложская централизованная библиотечная система»	100,0	99,0	67,1	100,0	99,3	93,08
71	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоуральский историко-краеведческий музей»	94,0	99,5	70,5	100,0	99,8	92,76
72	Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Заречный «Краеведческий музей»	90,7	100,0	72,8	100,0	100,0	92,70
73	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сысертская районная библиотека»	98,2	99,5	65,4	100,0	99,8	92,58
74	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Белоярского городского округа «Белоярская центральная районная библиотека»	97,8	98,5	66,5	99,6	99,8	92,44
75	Муниципальное учреждение «Публичная библиотека городского округа ЗАТО Уральский»	96,1	100,0	66,2	100,0	99,8	92,42
76	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Артинского городского округа»	100,0	97,5	65,9	99,6	99,0	92,40
76	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Красноуфимск	96,7	99,5	66,0	100,0	99,8	92,40

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
78	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»	97,8	97,0	69,0	99,2	98,8	92,36
79	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	99,6	99,5	66,0	98,4	97,7	92,24
79	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов»	76,8	99,0	85,9	100,0	99,5	92,24
81	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоуральский театр кукол»	100,0	---	84,0	---	---	92,00
82	Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнетагильский городской историко-краеведческий музей»	98,8	99,5	61,4	100,0	100,0	91,94
83	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камышловская централизованная библиотечная система»	91,6	100,0	67,4	100,0	100,0	91,80
84	Муниципальное казенное учреждение «Мугайский музейно-туристский комплекс»	99,6	99,0	61,4	100,0	98,2	91,64
85	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей п. Нейво-Шайтанский»	98,8	100,0	60,0	100,0	99,2	91,60
86	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара»	100,0	99,5	59,4	99,6	99,0	91,50
87	Муниципальное казенное учреждение городского округа Заречный «Централизованная библиотечная система»	98,2	99,5	60,0	100,0	99,5	91,44
87	Муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха»	100,0	98,0	63,9	97,6	97,7	91,44
89	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа «город Ирбит» «Историко-этнографический музей»	98,4	99,5	60,2	99,4	99,5	91,40
III ГРУППА, УЧРЕЖДЕНИЯ, НАБРАВШИЕ ОТ 64,60 ДО 91,30 БАЛЛОВ							

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
90	Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы «Вариант»	96,6	---	86,0	---	---	91,30
91	Муниципальное учреждение культуры «Верхнесинячихинское музейное объединение» муниципального образования Алапаевское	97,8	99,5	59,1	100,0	99,8	91,24
92	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г. Ревда)	91,8	99,5	65,4	100,0	99,4	91,22
93	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесергинский краеведческий музей»	95,8	100,0	60,0	100,0	100,0	91,16
94	Муниципальное автономное учреждение Горноуральского городского округа «Петрокаменский центр культуры»	98,2	99,5	59,4	99,2	99,3	91,12
95	Муниципальное бюджетное учреждение Горноуральского городского округа «Петрокаменская центральная районная библиотека»	97,0	99,5	59,4	100,0	99,5	91,08
96	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотека Каменского городского округа имени Героя России генерала армии Виктора Петровича Дубынина»	98,2	99,0	59,1	100,0	99,0	91,06
97	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» (г.Реж)	98,2	99,0	60,0	99,2	98,5	90,98
98	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система»	97,0	99,5	58,2	100,0	100,0	90,94
98	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа»	95,5	99,5	60,0	100,0	99,7	90,94
100	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа «город Ирбит» Свердловской области «Библиотечная система»	81,7	100,0	71,6	100,0	99,7	90,60

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
101	Муниципальное автономное учреждение культуры Верхнетагильская городская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова	98,8	100,0	54,0	100,0	100,0	90,56
102	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Арамильская Центральная городская библиотека»	97,0	98,5	57,4	99,6	98,8	90,26
102	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Североуральского городского округа»	92,5	100,0	59,1	100,0	99,7	90,26
104	Муниципальное автономное учреждение культуры «Североуральский краеведческий музей»	94,0	99,0	59,4	99,2	99,0	90,12
105	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Каменска-Уральского»	97,0	100,0	51,7	100,0	100,0	89,74
106	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования Алапаевское	98,2	99,5	51,7	99,2	99,5	89,62
107	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры и искусства»	89,7	98,5	64,2	98,4	97,2	89,60
108	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа «Централизованная библиотечная система»	94,9	99,5	52,0	100,0	99,5	89,18
108	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г.Невьянск)	95,5	99,5	51,4	100,0	99,5	89,18
110	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера»	92,4	98,5	57,1	99,2	98,5	89,14
111	Муниципальное бюджетное учреждение культура «Централизованная библиотечная система» (г.Среднеуральск)	92,4	89,5	64,0	99,6	99,5	89,00

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
112	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (г.Нижний Тагил)	94,0	99,5	50,8	100,0	99,0	88,66
113	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная Библиотечная Система» (г.Нижняя Тура)	93,7	99,0	51,7	99,6	99,0	88,60
114	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр»	94,0	96,0	60,9	97,0	94,8	88,54
115	Муниципальное бюджетное учреждение «Ирбитская централизованная библиотечная система» Ирбитского муниципального образования	96,7	100,0	45,4	100,0	100,0	88,42
116	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинодосуговый центр «Заря»	81,0	99,0	61,7	99,2	98,2	87,82
117	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнесергинская библиотека»	91,2	98,5	52,5	99,0	97,6	87,76
118	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа»	90,7	89,5	59,4	99,2	99,0	87,56
119	МАУК «Нижнетагильская филармония»	97,2	---	77,3	---	---	87,25
120	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал»	98,2	78,5	59,1	100,0	100,0	87,16
121	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа	90,8	97,5	50,5	98,6	98,0	87,08
122	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Серовский исторический музей»	93,4	79,0	63,0	99,6	99,5	86,90
123	Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская ордена трудового красного знамени государственная академическая филармония»	95,1	---	76,8	---	---	85,95

Место *	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
124	Муниципальное казенное учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитская централизованная библиотечная система»	93,7	88,0	45,7	100,0	99,7	85,42
125	Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Библиотечно-информационный центр»	81,1	99,0	46,0	100,0	99,0	85,02
126	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» ГО Верхотурский	91,9	88,5	42,7	100,0	99,0	84,42
127	Муниципальное автономное учреждение культуры «Киноконцертный театр «Прогресс» Асбестовского городского округа	90,0	---	77,9	---	---	83,95
128	Муниципальное учреждение «Михайловский краеведческий музей»	75,1	99,0	46,0	99,2	99,5	83,76
129	МАУК «Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина»	93,4	79,5	32,7	99,8	100,0	81,08
130	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр»	61,3	79,5	60,0	100,0	100,0	80,16
131	Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»	58,3	97,5	44,0	99,6	99,2	79,72
132	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор»	90,1	---	61,1	---	---	75,60
133	Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы им. А.П. Чехова	73,8	---	55,4	---	---	64,60

* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

** Пометка --- означает, что данный критерий не оценивался у театрально-зрелищных и концертных организаций.

Большинство (104 из 133 или 78,2%) обследуемых в 2024 году учреждений культуры в Свердловской области получили высокие баллы по сводному расчетному показателю – по общей итоговой оценке (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую удовлетворенность клиентов пятью основными критериями и качествами условий оказания услуг: открытость, доступность и полнота информации об организации, комфортность

условий оказания услуг, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность и вежливость сотрудников, удовлетворённость организационными и прочими условиями оказания услуг, а также готовность рекомендовать организацию. Значительная часть (59 из 133 или 44,3%) учреждений культуры получили по результатам НОК 2024 года от 90 до 95 баллов, 34 учреждения (25,%) набрали от 95 до 99 баллов.

Максимальное значение (100 баллов) получили 2 муниципальных учреждения (Муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотека городского округа Верхнее Дуброво» и Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол») и еще 9 учреждений (6,8%) набрали в НОК 2024 года от 99,04 до 99,90 балла. **Данные 11 учреждений являются лидерами рейтинга учреждений культуры по результатам НОК 2024 года:**

1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотека городского округа Верхнее Дуброво» - 100,00 баллов
2. Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» - 100,00 баллов
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Историко-краеведческий музей» - 99,90 баллов
4. Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный театр эстрады» - 99,85 баллов
5. Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова» - 99,84 баллов.
6. Муниципальное автономное учреждение культуры» Дом культуры городского округа Верхнее Дуброво» - 99,70 баллов
7. МБУК «Нижнетагильский драматический театр имени Д.Н. Мамина-Сибиряка» - 99,70 баллов.
8. Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей» - 99,64 баллов.
9. Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный областной дворец народного творчества» - 99,62 баллов.
10. Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Инновационный культурный центр» - 99,10 баллов.
11. Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского» - 99,04 балла.

Минимальное значение итогового сводного показателя по всем учреждениям культуры составляет 64,6 балла (Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы им. А.П. Чехова), итоговое значение ниже 80 баллов зафиксировано также у Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения» (79,72 балла) и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор» (75,60 баллов). Относительно низкие значения (в интервале от 80 до 90 баллов зафиксированы у 26 учреждений культуры (19,5%) в том числе у 2х государственных организаций (Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская ордена трудового красного знамени государственная академическая филармония» - 85,95 балла и Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера» - 89,14 балла). Таким образом, **аутсайдерами рейтинга учреждений культуры Свердловской области по результатам НОК 2024 года стали организации, набравшие в итоге менее 85,95 баллов:**

124. Муниципальное казенное учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитская централизованная библиотечная система» - 85,42 балла. Слабое место – Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (45,7 баллов, отсутствуют условия доступности для инвалидов, мало возможностей получать услуги наравне с другими).
125. Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Библиотечно-информационный центр» - 85,02 балла. Слабое место – Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (46 баллов, отсутствуют условия доступности для инвалидов, мало возможностей получать услуги наравне с другими).
126. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» ГО Верхотурский - 84,42 балла. Слабое место – Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (42,7 баллов, отсутствуют условия доступности для инвалидов, мало возможностей получать услуги наравне с другими).
127. Муниципальное автономное учреждение культуры «Киноконцертный театр «Прогресс» Асбестовского городского округа - 83,95 балла. Слабое место – Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (77,9 балла, не хватает условий доступности для инвалидов и не хватает возможностей получать услуги наравне с другими).
128. Муниципальное учреждение «Михайловский краеведческий музей» - 83,76 балла. Слабое место – Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (46 баллов, отсутствуют условия доступности для инвалидов, мало возможностей получать услуги наравне с другими). Кроме того, относительно низкий результат по Критерию 1 «Открытость и доступность информации» - 75,1 балла, функционирует всего 1 способ дистанционного взаимодействия с получателями услуг.
129. МАУК «Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина» - 81,08 балла. Слабое место – Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (32,7 баллов, в филиалах парка очень мало условий доступности для инвалидов, практически нет возможностей получать услуги наравне с другими). Кроме того, относительно низкий результат по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» - 79,5 балла. В филиалах парка не хватает комфортных условий предоставления услуг. Однако, стоит отметить, что специфика деятельности организации (парк) может не подразумевать создание данных условий, что касается посетителей парка, то в подавляющем большинстве созданными условиями они удовлетворены.
130. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр» (г. Нижние Серьги) - 80,16 балла. Слабые места: Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (60,0 баллов, очень мало условий доступности для инвалидов, не хватает возможностей получать услуги наравне с другими) и Критерий 1 «Открытость и доступность информации» (61,3 балла, практически нет материалов на информационных стендах в помещении организации).
131. Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения» - 79,72 балла. Слабые места: Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» 44 балла, очень мало условий доступности для инвалидов, очень мало возможностей получать услуги наравне с другими) и Критерий 1 «Открытость и доступность информации» - 58,3 балла, очень мало материалов на информационном сайте организации в сети Интернет, мало функционирующих способов взаимодействия.
132. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор» - 75,60 балла. Слабое место: Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (61,1 балла, очень мало возможностей для инвалидов получать услуги наравне с другими).
133. Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы им. А. П. Чехова - 64,60 балла. Слабые места: Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (55,4 балла, мало возможностей для инвалидов получать услуги наравне с другими) и Критерий 1 «Открытость и доступность информации» (73,8 балла, очень мало материалов на

информационных стендах в помещении организации и информационном сайте организации в сети Интернет).

Следует отметить, что среди 10 аутсайдеров рейтинга присутствует 3 театрально-зрелищных и концертных организации, у которых оценивается всего два критерия из пяти (К1. «Открытость и доступность информации» и К3. «Доступность услуг для инвалидов»). Поскольку основное слабое место большинства организаций – Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов», то у данных организаций чисто технически получаются баллы ниже среднего по совокупности.

Среднее значение итогового общего показателя по всем учреждениям культуры, охваченным НОК в 2024 году, составляет 92,75 баллов.

Наиболее «сильными» составляющими итоговой общей оценки по всем учреждениям культуры Свердловской области являются показатели сразу по двум критериям (приблизительно в равной степени): К4. «Доброжелательность, вежливость работников организации» – в среднем 99,73 балла и К5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – в среднем 99,46 балла. Практически все опрошенные получатели услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций на всех этапах предоставления услуг (при первичном обращении, непосредственно в процессе оказания услуги и при дистанционном взаимодействии), удовлетворены организационными условиями оказания услуг и в целом условиями оказания услуг в организациях, и, как следствие, готовы рекомендовать учреждения культуры своим родственникам и знакомым.

С небольшим отставанием от К4 и К5 оказался и К2 «Комфортность условий предоставления услуг - 98,33 балла. В некоторых филиалах некоторых организаций не хватает тех или иных условий комфортности оказания услуг, либо они недостаточного качества. Наиболее часто эксперты отмечают отсутствие, недоступность или недостаточную чистоту, обеспеченность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.), не всегда в наличии питьевая вода, и не всегда присутствует и понятная навигация внутри организаций. Вместе с тем, как показывает опрос получателей услуг, они в основном удовлетворены созданными условиями.

Среднюю позицию занимает критерий К1. «Открытость, полнота и доступность информации об организации» - 95,31 балла. В некоторых организациях или их филиалах не хватает тех или иных требуемых информационных материалов на стендах в помещениях организаций, на информационном сайте организации в сети «Интернет». В отдельных организациях недостаточно способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг.

Наиболее часто на информационных стендах в помещениях организации и ее филиалах отсутствуют или неполностью приведены/неактуальны следующие материалы:

- Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны;
- 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;

- Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности);
- 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);
- Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события. Получатели услуг чаще неудовлетворены именно неактуальностью данной информации.

Наиболее часто на информационных сайтах в сети Интернет отсутствуют или неполностью приведены/неактуальны следующие материалы:

- Материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности);

Наиболее «слабой» составляющей итоговой общей оценки является К3 Доступность услуг для инвалидов - в среднем 73,98 балла. Подавляющее большинство организаций (104 из 133 или 78,2%) набрали по этому критерию менее 90 баллов, а 29 организаций (21,8%) даже менее 60 баллов. При этом особо низкие значения учреждения культуры набирают по показателю П.3.1 «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» - в многочисленных филиалах обследованных организаций редко встречаются или находятся не в очень хорошем состоянии:

- сменные кресла-коляски:
- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы.

Также не очень высокие баллы учреждения культуры набирают и по П.3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В многочисленных филиалах обследованных организаций редко присутствуют:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Вместе с тем стоит отметить, что подавляющее большинство опрошенных инвалидов и их представителей (97,7%в среднем по всем организациям) удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, предоставляемых им в учреждениях культуры.

ГЛАВА 3. ОСОБЕННОСТИ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО МУНИЦИАЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЯМ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

В 2024 году в НОК было охвачено 111 муниципальных учреждений культуры из 54 муниципальных образований и 4 муниципальных района Свердловской области (Байкаловский муниципальный район Свердловской области, Нижнесергинский муниципальный район Свердловской области, Слободо-Туринский муниципальный район Свердловской области, Таборинский муниципальный район Свердловской области) – итого 58 муниципальных образований и муниципальных районов (далее – «муниципальное образование» или «МО»). При анализе по муниципальным образованиям и муниципальным районам, рассчитывалось среднее значение по совокупности учреждений культуры, входящих в то или иное МО. Следует отметить, что:

- половина МО (28 из 58 – 48,3%) представлены в НОК 2024 года всего одним учреждением (городской округ Рефтинский, городской округ Дегтярск, Малышевский городской округ, Байкаловский муниципальный район (Байкаловское сельское поселение), городской округ Богданович, городской округ Красноуральск, Качканарский городской округ, Таборинский муниципальный район («Таборинское» сельское поселение), Полевской городской округ, Пышминский городской округ, Ивдельский городской округ, Слободо-Туринский муниципальный район («Слободо-Туринское» сельское поселение, Сысертский городской округ, Белоярский городской округ, Муниципальное образование «поселок Уральский», Березовский городской округ, Махневское муниципальное образование, городской округ Ревда, Каменский городской округ, Тугулымский городской округ, Артинский городской округ, Невьянский городской округ, городской округ Среднеуральск, Нижнетуринский городской округ, Ирбитское муниципальное образование, Ачитский городской округ, Талицкий городской округ, городской округ Верхотурский);
- 16 МО – двумя учреждениями (городской округ Верхнее Дуброво, Новолялинский городской округ, городской округ Карпинск, городской округ Верхняя Тура, городской округ Нижняя Салда, Камышловский городской округ, Артемовский городской округ, городской округ Красноуфимск, Режевской городской округ, Арамильский городской округ, городской округ Заречный, Верхнесалдинский городской округ, городской округ Верхний Тагил, Городской округ «город Ирбит», Муниципальное образование Алапаевское, Асбестовский городской округ);
- 10 МО – тремя учреждениями (городской округ Краснотурьинск, Каменск-Уральский городской округ, Кушвинский городской округ, городской округ Верхняя Пышма, городской округ Первоуральск, Горноуральский городской округ, городской округ город Лесной, Североуральский городской округ, городской округ Сухой Лог, Серовский городской округ);
- 2 МО – четырьмя учреждениями (Новоуральский городской округ, Муниципальное образование «город Алапаевск»);
- 3 МО – пятью учреждениями (Режевской городской округ, Каменск-Уральский городской округ Свердловской области, Муниципальное образование Алапаевское);
- 1 МО – шестью учреждениями (Нижнесергинский муниципальный район (городское поселение «Верхние Серги», «Кленовское» сельское поселение, «Нижнесергинское» городское поселение);
- 1 МО – семью учреждениями (город Нижний Тагил).

При этом муниципальное образование «город Екатеринбург» в рейтинге не представлен, поскольку все охваченные в 2024 году НОК учреждения из г. Екатеринбурга относились к разряду государственных организаций.

Сводный общий оценочный балл представлен итоговыми показателями по 5ти критериям:

Критерий 1. Открытость, полнота и доступность информации об организации культуры *(соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и форме, наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, уровень удовлетворенности клиентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации)*

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг *(обеспечение комфортных условий для предоставления услуг (зоны отдыха (ожидания) с мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений (в том числе их чистота и оснащенность), санитарное состояние помещений организации), время ожидания предоставления услуги (своевременность, продолжительность, соответствие графику работы и очередности записи), уровень удовлетворенности клиентов комфортностью предоставления услуг).*

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов *(оборудование помещений организации и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов, обеспечение условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование и альтернативное представление информации, версии сайта, помощь работников внутри организации и на прилегающей территории, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому), уровень удовлетворенности клиентов доступностью услуг для инвалидов).*

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников *(уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации при непосредственном обращении (при первичном контакте и непосредственном оказании услуги), а также при использовании дистанционных форм взаимодействия).*

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг *(готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, уровень удовлетворенности клиентов организационными условиями и условиями оказания услуг в целом).*

Таблица 9 Рейтинг МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАЙОНОВ Свердловской области по итоговой общей независимой оценке (по совокупности пяти критериев) с указанием рейтингового места (муниципальные образования приведены в порядке убывания - от наиболее успешных к наименее успешным в целом)*

Место	Наименование муниципального образования	Учреж-дений	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
1	городской округ Верхнее Дуброво	2	99,8	100,0	99,7	100,0	99,8	99,85
2	Новолялинский городской округ	2	100,0	100,0	91,0	100,0	99,8	98,15
3	городской округ Рефтинский	1	98,8	100,0	91,7	100,0	100,0	98,10
4	городской округ Дегтярск	1	98,2	100,0	88,0	100,0	100,0	97,24
5	городской округ Карпинск	2	98,7	99,8	88,1	99,6	100,0	97,22
6	городской округ Краснотурьинск	3	98,4	100,0	87,3	100,0	100,0	97,15
7	Малышевский городской округ	1	98,5	100,0	86,0	100,0	100,0	96,90
8	городской округ Верхняя Тура	2	93,2	99,5	90,6	100,0	99,6	96,57
9	Байкаловский муниципальный район (Байкаловское сельское поселение)	1	95,5	100,0	86,8	100,0	100,0	96,46
10	городской округ Богданович	1	98,2	99,0	85,4	99,2	98,7	96,10
11	городской округ Красноуральск	1	98,8	100,0	81,4	100,0	100,0	96,04
12	городской округ Нижняя Салда	2	98,5	99,8	82,7	99,8	99,4	96,02
13	Качканарский городской округ	1	99,6	99,5	80,0	99,4	99,5	95,60
14	Таборинский муниципальный район («Таборинское» сельское поселение)	1	94,9	100,0	81,4	100,0	100,0	95,26
15	Полевской городской округ	1	98,2	99,5	76,0	100,0	100,0	94,74
16	Каменск-Уральский городской округ	3	98,0	100,0	79,9	100,0	100,0	94,68
17	Камышловский городской округ	2	95,8	99,8	77,4	100,0	100,0	94,59
18	Кушвинский городской округ	3	95,6	99,7	76,2	99,9	99,7	94,21

Место	Наименование муниципального образования	Учреж-дений	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
19	Пышминский городской округ	1	98,2	99,0	73,7	100,0	99,7	94,12
20	Ивдельский городской округ	1	90,4	100,0	78,0	100,0	100,0	93,68
21	Новоуральский городской округ	4	98,0	99,8	79,5	100,0	99,9	93,62
22	городской округ Верхняя Пышма	3	94,3	99,5	74,7	99,7	99,7	93,58
23	городской округ Первоуральск	3	97,7	97,8	80,3	99,6	99,3	93,43
24	Слободо-Туринский муниципальный район («Слободо-Туринское» сельское поселение	1	98,8	100,0	68,0	100,0	100,0	93,36
25	Артемовский городской округ	2	97,5	99,5	70,0	100,0	99,6	93,31
26	городской округ Красноуфимск	2	95,8	99,8	68,9	100,0	99,9	92,85
27	Муниципальное образование «город Алапаевск»	4	94,5	99,6	70,9	99,8	99,4	92,83
28	Режевской городской округ	2	99,1	99,5	65,7	99,6	99,3	92,63
29	Горноуральский городской округ	3	97,8	99,7	66,2	99,7	99,6	92,59
30	Сысертский городской округ	1	98,2	99,5	65,4	100,0	99,8	92,58
31	городской округ город Лесной	3	100,0	99,0	65,6	99,1	98,9	92,51
32	Белоярский городской округ	1	97,8	98,5	66,5	99,6	99,8	92,44
33	Муниципальное образование «поселок Уральский»	1	96,1	100,0	66,2	100,0	99,8	92,42
34	Артинский городской округ	1	100,0	97,5	65,9	99,6	99,0	92,40
35	Березовский городской округ	1	99,6	99,5	66,0	98,4	97,7	92,24
36	Арамильский городской округ	2	97,9	99,0	64,7	99,8	99,4	92,16
37	городской округ Заречный	2	94,5	99,8	66,4	100,0	99,8	92,07
38	Верхнесалдинский городской округ	2	97,0	98,0	67,5	98,5	97,4	91,67
39	Махневское муниципальное образование	1	99,6	99,0	61,4	100,0	98,2	91,64

Место	Наименование муниципального образования	Учреж-дений	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
40	городской округ Верхний Тагил	2	98,8	99,8	57,7	100,0	100,0	91,25
41	городской округ Ревда	1	91,8	99,5	65,4	100,0	99,4	91,22
42	Каменский городской округ	1	98,2	99,0	59,1	100,0	99,0	91,06
43	Городской округ «город Ирбит»	2	90,1	99,8	65,9	99,7	99,6	91,00
44	Тугулымский городской округ	1	95,5	99,5	60,0	100,0	99,7	90,94
45	Муниципальное образование Алапаевское	2	98,0	99,5	55,4	99,6	99,7	90,43
47	Североуральский городской округ	3	92,1	99,2	60,9	99,2	98,6	89,99
46	город Нижний Тагил	7	97,2	88,6	68,0	99,8	99,5	90,03
48	Невьянский городской округ	1	95,5	99,5	51,4	100,0	99,5	89,18
49	городской округ Среднеуральск	1	92,4	89,5	64,0	99,6	99,5	89,00
50	городской округ Сухой Лог	3	95,9	99,3	73,2	99,4	99,1	88,63
51	Нижнетуринский городской округ	1	93,7	99,0	51,7	99,6	99,0	88,60
52	Ирбитское муниципальное образование	1	96,7	100,0	45,4	100,0	100,0	88,42
53	Нижнесергинский муниципальный район (городское поселение «Верхние Серги», «Кленовское» сельское поселение, «Нижнесергинское» городское поселение)	6	80,2	95,7	59,4	99,6	99,4	86,86
54	Асбестовский городской округ	2	90,4	97,5	64,2	98,6	98,0	85,52
55	Ачитский городской округ	1	93,7	88,0	45,7	100,0	99,7	85,42
56	Талицкий городской округ	1	81,1	99,0	46,0	100,0	99,0	85,02
57	городской округ Верхотурский	1	91,9	88,5	42,7	100,0	99,0	84,42
58	Серовский городской округ	3	86,0	84,3	59,3	99,4	99,3	79,69

* В таблице представлен средний балл, набранный совокупностью учреждений, представляющих каждое муниципальное образование.

Рейтинг муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг по отдельным критериям

По Критерию 1. «Открытость, полнота и доступность информации об организации культуры» высокие результаты (90 баллов и более) обеспечили практически все муниципальные образования Свердловской области (55 из 58 муниципальных образований или 94,8%). При этом большинство (41 из 58 муниципалитетов или 70,7%) набрали по этому критерию свыше 95 баллов. Среднее значение по этому критерию по совокупности муниципалитетов составило 95,87 балла.

Наиболее успешными в плане обеспечения открытости, полноты и доступность информации об организациях культуры оказались: Новолялинский городской округ (100 баллов), городской округ город Лесной и Артинский городской округ (100 баллов), у всех учреждений культуры в данных муниципальных образованиях на информационных стендах и официальном сайте в сети Интернет хорошо представлены все необходимые материалы, функционирует достаточно способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг и все или практически все опрошенные получатели услуг удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данных материалов. Очень высокие баллы (свыше 99 баллов) по данному критерию набрали также городской округ Верхнее Дуброво (99,8 балла), Качканарский городской округ (99,6 балла), Березовский городской округ (99,6 балла), Махнёвское муниципальное образование (99,6 балла) и Режевской городской округ (99,1 балла).

Наименее успешными по первому критерию (набрали менее 80 баллов) оказались:

- Серовский городской округ (86,0 баллов). Наименьшие результаты (37,8 балла по этому критерию получило Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы им. А. П. Чехова, у которого на стендах и официальном сайте оказалось представлено достаточно мало требуемых информационных материалов;
- Талицкий городской округ (81,1 балла). Талицкий городской округ был представлен в рейтинге единственной организацией (Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Библиотечно-информационный центр») у которой на стендах и официальном сайте оказалось представлено достаточно мало требуемых информационных материалов.
- Нижнесергинский муниципальный район (80,2 балла). Из шести учреждений Нижнесергинского муниципального района относительно низкие (менее 80 баллов) по первому критерию набрали Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения» - 58,3 балла (отсутствие требуемых информационных материалов на официальном сайте организации, недостаточно функционирующих способов дистанционного взаимодействия), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр» (очень мало требуемых информационных материалов на информационных стендах в помещениях организации), Муниципальное учреждение «Михайловский краеведческий музей» (недостаточно функционирующих способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг).

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг в организации» высокие баллы (95 баллов и более) набрали подавляющее большинство (53 из 58 или 91,4%) муниципальных образований Свердловской области, причем 47 муниципалитетов (81,0%) набрали по этому критерию 99 балов и более. Среднее значение по этому критерию по совокупности муниципалитетов составило 98,36 балла.

Наиболее успешными в плане обеспечения комфортных условий оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры Свердловской области оказалось 14 муниципальных образований, набравших по этому критерию максимальный балл (100 баллов - обеспечено 5 или более условий комфортности оказания услуг и все или почти все опрошенные посетители услуг оказались удовлетворены условиями комфортности в данной организации): Новолялинский городской округ, городской округ Верхнее Дуброво, городской округ Рефтинский, городской округ Красноуральск, Слободо-Туринский муниципальный район («Слободо-Туринское» сельское поселение), Малышевский городской округ, городской округ Дегтярск, Каменск-Уральский городской округ, городской округ Краснотурьинск, Ирбитское муниципальное образование, Муниципальное образование «поселок Уральский», Байкаловский муниципальный район (Байкаловское сельское поселение), Таборинский муниципальный район («Таборинское» сельское поселение), Ивдельский городской округ.

Наименее успешными по второму критерию (набрали менее 90 баллов) оказались:

- городской округ Среднеуральск (89,5 балла). Округ представлен в рейтинге единственным учреждением (Муниципальное бюджетное учреждение культура «Централизованная библиотечная система» (г.Среднеуральск)) у которого в некоторых филиалах не была обеспечена доступность питьевой воды, были проблемы с санитарно-гигиеническими помещениями.
- город Нижний Тагил (86,6 балла). Из шести представленных рейтинге учреждений культуры данного городского округа в двух (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал» и МАУК «Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина») не было предоставлено достаточного количества условий комфортности во всех филиалах данных учреждений или они были ненадлежащего качества. Речь об отсутствии питьевой воды, доступности и состоянии санитарно-гигиенических помещений, реже – наличии комфортной зоны отдыха (ожидания).
- городской округ Верхотурский (88,5 балла). В филиалах единственного учреждения данного муниципального образования (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» ГО Верхотурский) не всегда было предоставлено достаточно условий комфортности оказания услуг, особенно наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)
- Ачитский городской округ (88,0 балла) также был представлен единственным учреждением (Муниципальное казенное учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитская централизованная библиотечная система»), в многочисленных филиалах которого не всегда было предоставлено достаточно условий комфортности получения услуг (чаще всего снова речь о наличии и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.))
- Серовский городской округ (84,3 балла). Из трех учреждений данного округа наименьшие баллы по этому критерию получил Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Серовский исторический музей» (79 баллов) у которого не было в достаточной мере обеспечены наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.), санитарное состояние помещений организации.

По критерию 3. «Доступность услуг для инвалидов» высокие результаты (90 баллов и более) обеспечили учреждения только 4-х муниципальных образований (6,9%). Еще 11 муниципальных образований (19,0%) набрали по этому критерию от 80 до 90 баллов. 11 муниципальных образований (19,0%) получили в среднем по этому критерию менее 60

баллов, из них 4 муниципалитета (6,9%) менее 50 баллов. Среднее значение по этому критерию по совокупности муниципалитетов составило всего 70,26 баллов.

Наиболее успешными в плане обеспечения условий доступности и возможности получать услуги наравне с другими для инвалидов оказалось 4 муниципальных образования, набравших по совокупности своих учреждений в среднем более 90 баллов:

- городской округ Верхнее Дуброво – 99,7 балла.
- городской округ Рефтинский – 91,7 балла.
- Новолялинский городской округ – 91,0 балла.
- городской округ Верхняя Тура – 90,6 балла.

Учреждения культуры этих муниципалитетов сумели обеспечить во всех своих филиалах достаточно условий доступности для инвалидов и возможности им получать услуги наравне с другими. Также все или почти все опрошенные инвалиды или их представители, получатели услуг в данных организациях были удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Наименее успешными в плане обеспечения условий доступности и возможности получать услуги наравне с другими для инвалидов оказались 4 муниципальных образования, учреждения которых набрали в совокупности в среднем менее 50 баллов:

- Талицкий городской округ – 46 баллов. Округ представлен в рейтинге Муниципальным казенным учреждением Талицкого городского округа «Библиотечно-информационный центр», имеющем 26 филиалов. В подавляющем большинстве филиалов отсутствуют условия доступности услуг для инвалидов и мало обеспечены условия получения услуг наравне с другими.
- Ачитский городской округ – 45,7 балла. Округ представлен в рейтинге Муниципальным казенное учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитская централизованная библиотечная система», имеющим 23 филиала, в большинстве из которых отсутствуют или мало условий доступности услуг для инвалидов и мало обеспечены условия получения услуг наравне с другими.
- Ирбитское муниципальное образование – 45,4 балла. Округ представлен в рейтинге Муниципальным бюджетным учреждением «Ирбитская централизованная библиотечная система» Ирбитского муниципального образования, в большинстве из 36 филиалах которого отсутствуют или недостаточно обеспечены условия доступности услуг для инвалидов и мало обеспечены условия получения услуг наравне с другими.
- городской округ Верхотурский – 42,7 балла. Округ представлен в рейтинге Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» ГО Верхотурский, имеющем 11 филиалов, в которых лишь изредка присутствуют условия доступности услуг для инвалидов и мало обеспечены условия получения услуг наравне с другими.

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников», все муниципальные образования Свердловской области (учреждения которых оказались охвачены НОК в 2024 году) получили относительно высокие баллы (98,4 и более). Причем 32 МО (55,2%) набрали по этому критерию ровно 100 баллов, 23 МО (39,7%) – от 99,0 до 99,9 баллов, и оставшиеся 3 МО (5,2%) от 98 до 99 баллов. Среднее значение по этому критерию по совокупности муниципалитетов составило 99,75 балла.

Наиболее удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников на всех этапах обращения в организацию (при первичном контакте, непосредственно в процессе оказания услуги и при дистанционном взаимодействии) получатели услуг 32 муниципальных образований Свердловской области (то есть в более чем половине - 55,2% муниципалитетов), все учреждения которых получили максимальный балл (100,0) по этому критерию (городской округ Верхнее Дуброво, городской округ Рефтинский, Новолялинский городской округ, городской округ Верхняя Тура, городской округ Дегтярск,

городской округ Краснотурьинск, Байкаловский муниципальный район (Байкаловское сельское поселение), Малышевский городской округ, городской округ Красноуральск, Таборинский муниципальный район («Таборинское» сельское поселение), Каменск-Уральский городской округ, Новоуральский городской округ, Ивдельский городской округ, Камышловский городской округ, Полевской городской округ, Пышминский городской округ, Артемовский городской округ, городской округ Красноуфимск, Слободо-Туринский муниципальный район («Слободо-Туринское» сельское поселение), городской округ Заречный, Муниципальное образование «поселок Уральский», Сысертский городской округ, городской округ Ревда, Махневское муниципальное образование, Тугулымский городской округ, Каменский городской округ, городской округ Верхний Тагил, Невьянский городской округ, Талицкий городской округ, Ачитский городской округ, Ирбитское муниципальное образование, городской округ Верхотурский).

Относительно наименее удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников (набрали в среднем менее 99 баллов по совокупности своих учреждений) только получатели услуг в 3х муниципальных образованиях Свердловской области:

- Асбестовский городской округ – 98,6 баллов. Округ представлен в рейтинге двумя организациями, одна из которых не оценивается по данному критерию (является театрально-зрелищной или концертной), а вторая (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа) набрала чуть меньший процент (98%) голосов получателей услуг по показателю 4.1. «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию».
- Верхнесалдинский городской округ – 98,5 баллов. Округ представлен в рейтинге двумя организациями, из которых одна (Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система (г. Верхняя Салда)) набрала максимальные 100 баллов по этому критерию, а вторая – Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр» набрала относительно низкий процент удовлетворенных голосов получателей услуг по всем трем показателям критерия 4 (95% удовлетворённых при первичном контакте, 94% удовлетворённых при непосредственном оказании услуги и 95% удовлетворенных при дистанционном взаимодействии).
- Березовский городской округ – 98,4 балла. Округ представлен в рейтинге одной организацией – Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» которая набрала немного меньший процент (98%) голосов получателей услуг по двум показателям 4.1. «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» и 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации я, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

Вместе с тем, по этому критерию все охваченные муниципальные образования Свердловской получили очень высокие результаты и разница в позициях рейтинга практически несущественна.

По Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации» все муниципальные образования Свердловской области (учреждения которых оказались охвачены НОК в 2024 году) получили относительно высокие баллы (97,4 и более), причем 15 муниципалитетов (25,9%) набрали по этому критерию максимальный балл (100). Еще 36 муниципальных образований (62,1) набрали по этому критерию от 99 до 99,9 баллов. И оставшиеся 7 муниципальных образования (12,1%) набрали по этому критерию менее 99

баллов. Среднее значение по этому критерию по совокупности муниципалитетов составило 99,47 баллов.

Наиболее удовлетворены условиями оказания услуг в организациях (то есть все или почти все получатели услуг учреждений культуры в этих муниципалитетах готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым, удовлетворены организационными условиями оказания услуг в организации и условиями оказания услуг в целом) получатели услуг 15 муниципальных образований Свердловской области (то есть примерно в четверти муниципалитетов - 25,9%), все учреждения которых получили максимальный балл (100,0) по этому критерию. Это городской округ Рефтинский, городской округ Дегтярск, городской округ Краснотурьинск, Байкаловский муниципальный район (Байкаловское сельское поселение), Малышевский городской округ, городской округ Красноуральск, Таборинский муниципальный район («Таборинское» сельское поселение), Каменск-Уральский городской округ, Ивдельский городской округ, Камышловский городской округ, Полевской городской округ, Слободо-Туринский муниципальный район («Слободо-Туринское» сельское поселение), городской округ Верхний Тагил, Ирбитское муниципальное образование, городской округ Карпинск.

Относительно наименее удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организациях (набрали в среднем менее 99 баллов по совокупности своих учреждений) только получатели услуг в 7х муниципальных образованиях Свердловской области (12,1%):

- городской округ город Лесной – 98,9 балла.
- городской округ Богданович – 98,7 балла.
- Североуральский городской округ – 98,6 балла.
- Махневское муниципальное образование – 98,2 балла.

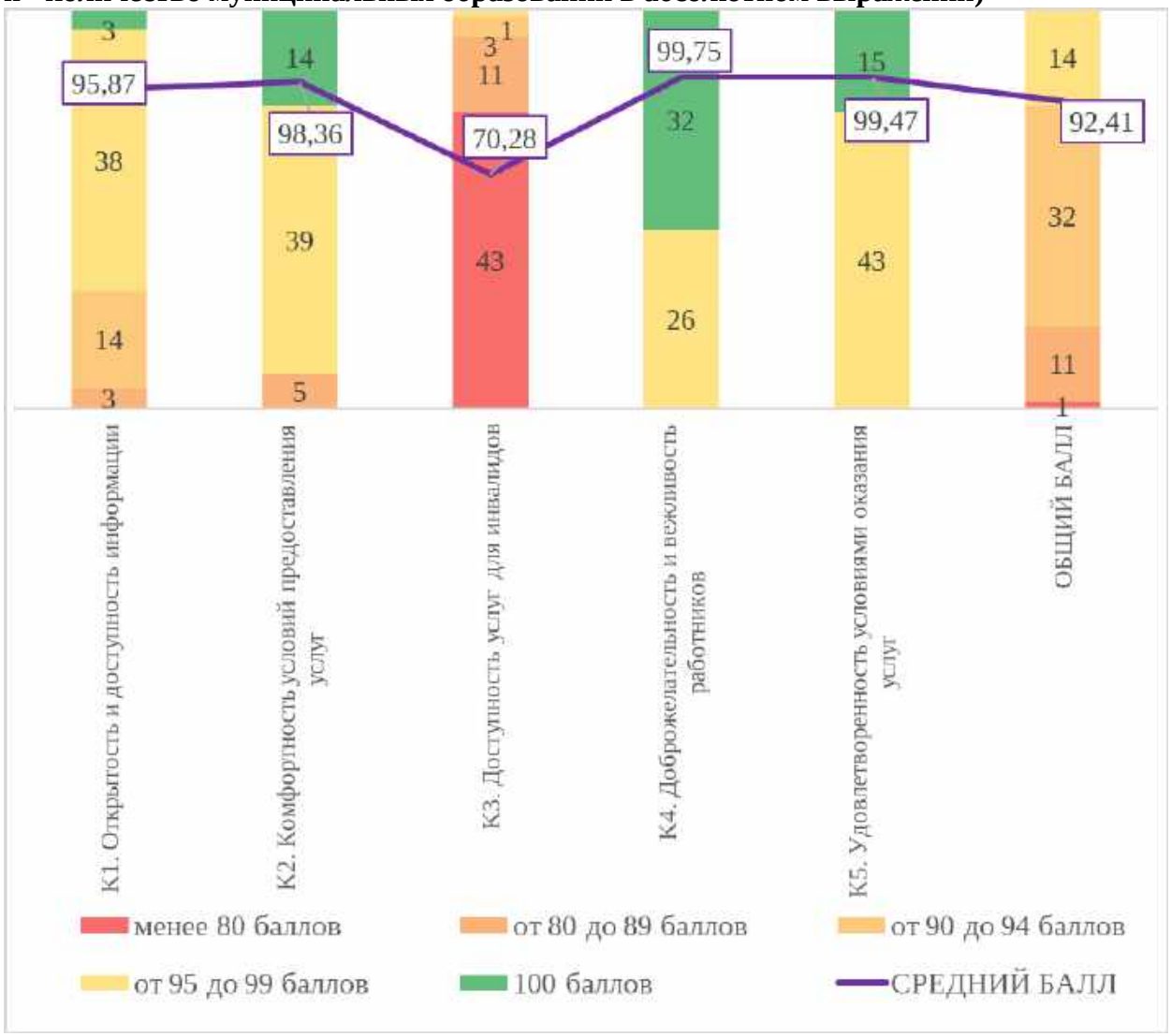
в том числе 98 баллов и менее:

- Асбестовский городской округ – 98,0 баллов. Округ представлен в рейтинге двумя организациями, одна из которых (Муниципальное автономное учреждение культуры «Киноконцертный театр «Прогресс» Асбестовского городского округа) не оценивается по данному критерию, а у второй (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа) получатели услуг не всегда (только в 98% случаев) удовлетворены условиями оказания услуг в организации по всем трем показателям).
- Березовский городской округ – 97,7 балла. Округ представлен в рейтинге одной организацией (Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система») у которой только 97 получатели услуг готовы порекомендовать организацию своим родственникам и знакомым и не самый высокий результат и по двум другим показателям данного критерия.
- Верхнесалдинский городской округ – 98,5 балла. Округ представлен в рейтинге двумя организациями, одно из которых (Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система (г. Верхняя Салда)) набрало максимальный балл по этому критерию, а второе - Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр «Кедр» имеет относительно низкий процент удовлетворенных получателей услуг (94–95%) по всем трем показателям данного критерия.

Вместе с тем, и по этому критерию все охваченные муниципальные образования Свердловской получили очень высокие результаты и разница в позициях рейтинга практически несущественна.

Сводный общий рейтинг муниципальных образований Свердловской области по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг

Диаграмма 7. Распределение МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАЙОНОВ Свердловской области по шкале полученных общих баллов (сводные оценки по совокупности пяти критериев, на столбцах указано n - количество муниципальных образований в абсолютном выражении) *



* Средний балл по муниципальным образованиям не совсем точно совпадает со средним баллом по муниципальным учреждениям культуры, поскольку каждое муниципальное образование представлено здесь от 1 до 7 учреждениями. В данном случае для расчёта среднего единицей анализа выступали муниципальные образования, в которых сначала усреднялся показатель по каждому муниципальному образованию. Таким образом, представленный на диаграмме средний балл позволяет сравнивать между собой муниципальные образования на предмет, находятся они в рейтинге выше или ниже среднего среди всех охваченных НОК муниципальных образований Свердловской области.

Подведем итоги рейтинга муниципальных образований Свердловской области, охваченных НОК в 2024 году, используя значения итогового общего показателя по каждому муниципальному образованию (см. таблицу 9 выше и диаграмму 7).

Подавляющее большинство муниципальных образований Свердловской области (45 из 58 или 77,6%) набрали относительно высокие баллы по итоговому общему показателю (90 баллов и более). Только 12 муниципальных образований набрали менее 90 баллов (20,7%), в том числе только одно – менее 80 баллов.

Среднее значение итогового общего показателя по муниципальным образованиям Свердловской области составляет 92,41 балла.

Наилучший результат по значениям итогового общего показателя фиксируется у 10 муниципальных образований, набравших по совокупности входящих в их состав учреждений свыше 96 баллов:

1. городской округ Верхнее Дуброво - 99,85
2. Новолялинский городской округ - 98,15
3. городской округ Рефтинский - 98,10
4. городской округ Дегтярск - 97,24
5. городской округ Карпинск - 97,22
6. городской округ Краснотурьинск - 97,15
7. Малышевский городской округ - 96,90
8. городской округ Верхняя Тура – 96,57
9. Байкаловский муниципальный район (Байкаловское сельское поселение) - 96,46
10. городской округ Богданович - 96,10

Наименьший результат по значениям итогового общего показателя фиксируется у 10 муниципальных образований, набравших по совокупности входящих в их состав учреждений в итоге 89 баллов и менее:

49. городской округ Среднеуральск - 89,00
50. городской округ Сухой Лог - 88,63
51. Нижнетуринский городской округ - 88,60
52. Ирбитское муниципальное образование - 88,42
53. Нижнесергинский муниципальный район (городское поселение «Верхние Серги», «Кленовское» сельское поселение, «Нижнесергинское» городское поселение) - 86,86 баллов

в том числе муниципальные образования, набравшие менее чем 86 баллов:

49. Асбестовский городской округ - 85,52 балла. Одна из двух оцениваемых организаций округа (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа) набрала очень низкие баллы по третьему критерию («Доступность услуг для инвалидов»).

50. Ачитский городской округ - 85,42 балла. Единственное оцениваемое учреждение данного округа Муниципальное казенное учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитская централизованная библиотечная система» набрала очень низкие баллы по третьему критерию («Доступность услуг для инвалидов»).

51. Талицкий городской округ - 85,02 балла. Единственное оцениваемое учреждение данного округа Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Библиотечно-информационный центр» набрало невысокие баллы по первому критерию («Открытость и доступность информации об организации культуры») и очень низкие баллы по третьему критерию («Доступность услуг для инвалидов»).

52. городской округ Верхотурский - 84,42 балла. Единственное оцениваемое учреждение данного округа Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» ГО Верхотурский имеет очень низкие баллы по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

53. Серовский городской округ - 79,69 балла. Наименьшие баллы набрало Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы им. А.П. Чехова – 64,6 балла, имеющие относительно низкие результаты по первому («Открытость и доступность информации об организации культуры») и третьему критерию («Доступность услуг для инвалидов»).

Наиболее сильной составляющей итогового общего показателя по муниципальным образованиям Свердловской области оказались примерно в равной степени критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников» (средний балл по муниципальным образованиям – 99,75 балла) и критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (средний балл по муниципальным образованиям – 99,47 балла). Почти все опрошенные получатели услуг учреждений культуры Свердловской области удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждений, готовы рекомендовать учреждения своим знакомым и родственникам и удовлетворены организационными и в целом условиями услугами оказания услуг в организациях.

С небольшим отставанием, на втором месте оказался критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг (средний балл 98,36). В некоторых филиалах некоторых организаций оказалось недостаточно условий комфортности оказания услуг.

Относительно слабой составляющей итогового общего показателя по муниципальным образованиям Свердловской области оказался первый критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» (средний балл по муниципальным образованиям – 95,87 балла). Но здесь всего три МО показало относительно низкие результаты (менее 90 баллов). В филиалах некоторых учреждениях не хватает информационных материалов на стендах организаций или на официальных сайтах организаций в сети Интернет.

Наиболее слабой составляющей итогового общего показателя по муниципальным образованиям Свердловской области, также, как и по представленным ранее рейтингам государственных и по муниципальным организациям оказался критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (средний балл по муниципальным образованиям – 70,28 балла). Только 4 муниципальные образования набрали по этому критерию высокие баллы (90 и более), а в четырех МО значение данного критерия составило менее 50 баллов. Во многих организациях и их филиалах недостаточно условий доступности услуг для инвалидов и не всегда присутствует возможность инвалидам получать услуги наравне с другими.

ГЛАВА 4. ДИНАМИКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СРАВНЕНИИ С 2021 ГОДОМ. АНАЛИЗ ФАКТОРОВ СПАДА И РОСТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Одной из дополнительных задач исследования было сравнение результатов НОК в 2024 году с результатами НОК в 2021 году по тому же списку организаций как с целью определения динамики основных показателей в целом, так и с целью определения динамики по каждому учреждение культуры. Для решения этой задачи были использованы результаты НОК учреждений культуры Свердловской области опубликованные на официальном сайте Министерства культуры Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» https://mkso.ru/data/File/nsok/2021/23-12-2021-otchet-kult-NOK.pdf.

Согласно указанному отчету, в 2021 году независимой оценкой качества (НОК) было охвачено 22 государственных и 113 муниципальных учреждений.

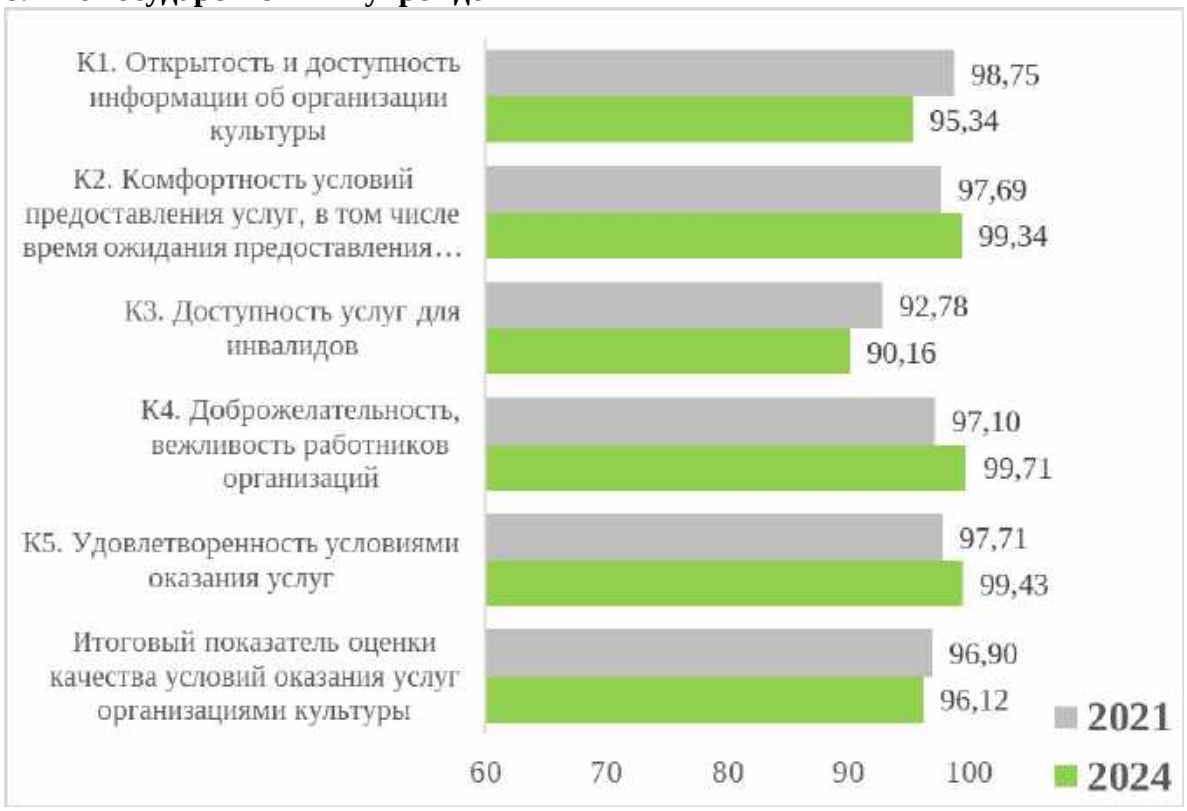
В 2024 году НОК было охвачено тот же список из 22 государственных учреждений. Однако четыре муниципальных учреждения в 2024 году были исключены из НОК, а два – добавлены (Муниципальное автономное учреждение культуры» Дом культуры городского округа Верхнее Дуброво» и Муниципальное автономное учреждение Горноуральского городского округа «Петрокаменский центр культуры»), поэтому сравнение строится только на основе 109 организаций, присутствовавших в обоих рейтингах 2021 и 2024 года.

Следует отметить, что в целом по всем обследуемым учреждениям культуры в 2021 и 2024 году получились сопоставимые результаты. **Если брать все учреждения 2021 года (135 учреждений) и все учреждения 2024 года (133 учреждения), то Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры вырос с 91,03 баллов в 2021 году до 92,75 баллов в 2024 году, то есть на +1,72 балла. Если ограничиться только учреждениями, которые присутствовали в НОК и 2021 и 2024 годах (131 организация - 22 государственным и 109 муниципальным), то Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры вырос с 91,09 в 2021 году до 92,71 в 2024 году, то есть на +1,62 балла.**

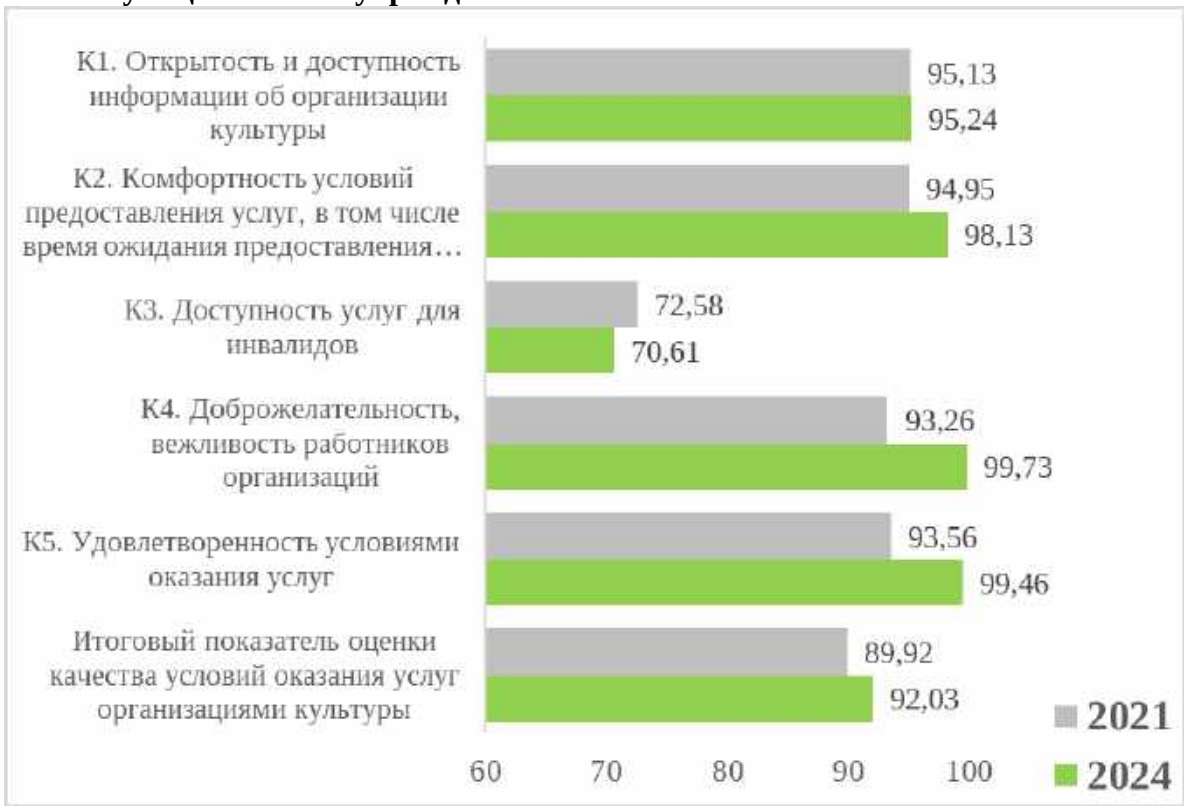
При этом по государственным учреждениям Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг снизился с 96,90 до 96,12, то есть на -0,78 балла, а по муниципальным учреждениями культуры вырос с 89,92 до 92,03, то есть на +2,11 балла.

Диаграмма 8. Сравнение результатов НОК по обследуемым учреждениям культуры Свердловской области в 2021 и 2024гг

8.1 По государственным учреждениям



8.2 По муниципальным учреждениям



По 87 учреждениям (66,4%) итоговый показатель вырос в 2024 году в сравнении с 2021 годом, в том числе в 9 государственных (40,9% от числа государственных) и в 78 муниципальных (71,6% от числа муниципальных) учреждениях.

Наиболее сильный рост произошёл в пяти государственных учреждениях:

1. Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Мультимедийный исторический парк «Россия – моя история. Свердловская область» + 3,76 балла.

2. Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный областной дворец народного творчества» + 3,52 балла.

3. Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства» + 2,72 балла

4. Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и молодежи им. В.П. Крапивина» + 2,66 баллов

5. Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» + 2,00 баллов

И семи муниципальных учреждениях:

1. Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложский историко-краеведческий музей» + 13,25 балла.

2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киновидеоцентр «КульТУРА» +12,99 балла

3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейный комплекс» + 12,29 балла

4. Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс» + 11,54 балла

5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха городского округа Богданович» + 10,83 балла

6. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новолялинского городского округа «Историко-краеведческий музей» + 10,64 балла

7. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система» городского округа Рефтинский + 10,42 балла.

По 44 организациям (33,6%) итоговый показатель снизился в 2024 году в сравнении с 2021 годом, в том числе в 13 государственных (59,1% от числа государственных) и в 31 муниципальных (28,4% от числа муниципальных) учреждениях.

Наиболее сильный спад зафиксирован в трех государственных учреждениях:

1. Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств» - 5,74 балла

2. Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера» - 8,84 балла.

3. Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская ордена трудового красного знамени государственная академическая филармония» - 11,59 балла.

И восьми муниципальных учреждениях:

1. Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения» -5,36 балла

2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (г. Нижний Тагил) -5,66 балла
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр» -7,33 балла
4. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» ГО Верхотурский -7,54 балла
5. Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Библиотечно-информационный центр» -7,79 балла
6. МАУК «Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина» -9,06 балла
7. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камерный хор» -9,92 балла
8. Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы им. А.П. Чехова -28,02 балла

При этом, по отдельным критериям фиксируется разнонаправленная динамика.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» по государственным учреждениям фиксируется спад с 98,75 (в 2021 году) до 95,34 (в 2024 году), то есть на -3,42 балла, по муниципальным учреждениям фиксируется небольшой рост с 95,13 (в 2021 году) до 95,24 (в 2024 году), то есть на + 0,11 балла. Таким образом, в 2024 году на сайтах и стендах государственных учреждений культуры стало фиксироваться несколько меньше необходимых материалов или получатели услуг стали менее удовлетворены содержимым этих материалов в сравнении с данными по тем же учреждениям культуры в 2021 году.

Рост по критерию 1 наблюдается в 2024 году только у 5 из 22 государственных организаций (22,7%), наиболее продвинулись в этом отношении: Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и молодежи им. В.П. Крапивина» и Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Мультимедийный исторический парк «Россия – моя история. Свердловская область».

При этом спад фиксируется у остальных 17 государственных организаций (77,3%), особенно у Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская государственная детская филармония», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный театр эстрады», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Центр традиционной народной культуры среднего Урала», Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник», Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств», Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов».

Что касается муниципальных организаций, то рост по критерию 1 наблюдается в 2024 году у 69 из 109 организаций (63,3%), особенно заметный рост (более чем на 10 баллов) у 4х организаций (Муниципальное автономное учреждение культуры «Театр драмы г. Каменска-Уральского», Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинская Централизованная библиотечная система», Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложский историко-краеведческий музей», Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского городского округа «Кушвинский краеведческий музей»).

При этом спад отмечается у 39 организаций (35,8%), особенно заметный спад (показатель упал на 10 и более баллов) зафиксирован у 7 организаций (Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Библиотечно-информационный центр», Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинодосуговый центр «Заря», Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа «город Ирбит» Свердловской области «Библиотечная система», Муниципальное учреждение «Михайловский краеведческий музей», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр, Муниципальное бюджетное учреждение Серовский театр драмы им. А.П. Чехова, Муниципальное казенное учреждение «Центр библиотечного обслуживания Кленовского сельского поселения»).

Таким образом**, учреждениям культуры Свердловской области, участникам НОК в 2024 году необходимо:**

- размещать на официальном сайте организации информацию о дистанционных способах взаимодействия и обеспечивать их актуальность и функционирование, особенно не хватает разделов «Часто задаваемые вопросы» и технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением);

- размещать на сайтах и стендах всю нормативно необходимую информацию об организации и следить за ее актуальностью;

- с целью повышения удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организации, необходимо регулярно дополнять и обновлять актуальную информацию на сайтах и стендах организации, повышать «юзабилити» (удобство и простота использования) информационных сайтов и стендов, при необходимости - переходить на более современные решения и технологии.

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» по государственным учреждениям фиксируется рост с 97,69 (в 2021 году) до 99,34 (в 2024 году), то есть на +1,66 балла, по муниципальным учреждениям рост еще выше с 94,95 (в 2021 году) до 98,13 (в 2024 году), то есть на + 3,18 балла. Таким образом, в 2024 году в учреждениях культуры Свердловской области стало больше комфортных условий предоставления услуг, и получатели услуг стали чаще удовлетворены созданными условиями.

Рост по критерию 2 в 2024 году наблюдается у 13 из 16 государственных организаций (81,3%, за вычетом театрально-зрелищных и концертных, к которым этот критерий не применялся). Особенно заметный рост (5 и более баллов) у Государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов» и Государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и молодежи им. В.П. Крапивина». При этом спад фиксируется всего у 3 из 16 государственных учреждений (18,8%), причем совсем небольшой.

Что касается муниципальных организаций, то рост по критерию 2 наблюдается в 2024 году у 84 из 98 учреждений (85,7% за вычетом театрально-зрелищных и концертных, к которым этот критерий не применялся), а спад всего у 10 учреждений (10,2%). Наиболее заметный рост (свыше 10 баллов) зафиксирован по критерию 2 у следующих организаций: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г. Ревда), Муниципальное автономное учреждение культуры «Североуральский краеведческий музей», Муниципальное учреждение «Михайловский краеведческий музей», Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Каменска-Уральского», Муниципальное казенное учреждение городского округа Заречный «Централизованная библиотечная система», Муниципальное автономное

учреждение культуры Кушвинского городского округа Кинотеатр «Феникс», Муниципальное учреждение «Качканарская городская библиотека им. Ф.Т. Селянина», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха городского округа Богданович», Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложский историко-краеведческий музей», Муниципальное бюджетное учреждение «Сухоложская централизованная библиотечная система». %). Наиболее заметный спад (значение критерия снизилось более чем на 10 баллов) зафиксирован по критерию 2 только у трех муниципальных учреждений (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал», МАУК «Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный центр»).

Таким образом, **по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» возможен потенциальный рост значения показателя при оборудовании организаций культуры и их филиалов всеми условиями для комфортности предоставления услуг (в том числе шире, чем это требуется по существующим нормативам), поскольку в противном случае, всегда находятся получатели услуг чем-то неудовлетворенные. Прежде всего следует обратить внимание на доступность и свежесть в помещениях организации питьевой воды, доступность, состояние и оснащение санитарно-гигиенических помещений и наличие удобной парковки для получателей услуг, пользующихся личным автотранспортом.**

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» по государственным учреждениям фиксируется спад с 92,78 (в 2021 году) до 90,16 (в 2024 году), то есть на -2,62 балла, по муниципальным учреждениям также фиксируется спад с 72,58 (в 2021 году) до 70,61 (в 2024 году), то есть на – 1,97 балла. Таким образом, в 2024 году в учреждениях культуры Свердловской области стало немного меньше условий доступности предоставления услуг для инвалидов, меньше возможностей получения услуг наравне с другими.

Рост по критерию 3 наблюдается в 2024 году у 9 государственных организаций из 22 (40,9%). Особенно заметен рост (свыше чем на 6 баллов) у Государственного автономного учреждения культуры Свердловской области «Свердловский государственный областной дворец народного творчества», Государственного автономного учреждения культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства», Государственного автономного учреждения культуры Свердловской области «Свердловский государственный академический театр драмы», Государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова».

Спад по критерию 3 наблюдается у 10 государственных организаций из 22 (45,5%). Особенно заметный спад (более 10 баллов) у следующих трех организаций: Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская ордена трудового красного знамени государственная академическая филармония», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера»).

Что касается муниципальных учреждений культуры, то рост по критерию 3 наблюдается в 2024 году у 47 организаций из 109 (43,1%). Особенно заметный рост (свыше 30 баллов) наблюдается у Муниципального бюджетного учреждения культуры «Киновидеоцентр «КульТУРА», Муниципального бюджетного учреждения культуры «Парк культуры и отдыха городского округа Богданович», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейный комплекс», Муниципального бюджетного учреждения

«Сухоложский историко-краеведческий музей» и Муниципального бюджетного учреждения «Музейно-выставочный комплекс».

Вместе с тем спад в 2024 году наблюдается у 62 из 109 муниципальных учреждений (56,9%). Особенно заметный спад (свыше чем на 30 баллов) фиксируется у Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» ГО Верхотурский, МАУК «Нижнетагильский городской парк культуры и отдыха имени А.П. Бондина», Муниципального бюджетного учреждение культуры Артемовского городского округа «Централизованная библиотечная система», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа», Муниципального бюджетного учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (г. Нижний Тагил).

Таким образом, учреждениям культуры Свердловской области, участникам НОК в 2024 году, необходимо серьезно пересмотреть свой подход к обеспечению условий для инвалидов – прежде всего оборудовать помещения организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов (стоянками для транспортных средств инвалидов, пандусами и подъемными платформами, адаптированными лифтами, поручнями и расширенными дверными проемами, санитарно-гигиеническими помещениями и сменными креслами-колясками), обеспечить из своевременную замену и обновление. Так же необходимо обеспечить в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (особенно не хватает услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» по государственным учреждениям фиксируется рост с 97,10 (в 2021 году) до 99,71 (в 2024 году), то есть на + 2,61 балла, по муниципальным учреждениям фиксируется еще более заметный рост с 93,26 (в 2021 году) до 99,73 (в 2024 году), то есть на +6,48 балла. Таким образом, в 2024 году в учреждениях культуры Свердловской области получатели услуг учреждений культуры стали больше удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций при первичном контакте, в процессе получения услуги и при дистанционном взаимодействии.

Рост по критерию 4 наблюдается в 2024 году у 12 из 16 государственных организаций (75% за вычетом театрально-зрелищных и концертных организаций). Особенно заметен рост (свыше чем на 5 баллов) у Государственного автономного учреждения культуры Свердловской области «Мультимедийный исторический парк «Россия – моя история. Свердловская область», Государственного автономного учреждения культуры Свердловской области «Центр традиционной народной культуры среднего Урала», Государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и молодежи им. В.П. Крапивина». Небольшой спад по критерию 4 наблюдается в 2024 году только у 2-х из 16 государственных организаций (Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Инновационный культурный центр»).

Что касается муниципальных учреждений культуры, то рост по критерию 4 наблюдается в 2024 году почти у всех - у 96 организаций из 98 (98%, за вычетом театрально-зрелищных и концертных организаций). Особенно заметный рост (свыше 13 баллов) наблюдается у Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная библиотека Каменского городского округа имени Героя России генерала армии Виктора Петровича Дубынина», Муниципального бюджетного учреждения «Карпинский краеведческий музей», Муниципального казенного учреждения культуры «Библиотека городского округа Верхнее Дуброво», Муниципального бюджетного учреждения культуры

«Публичная библиотека» Новоуральского городского округа. При этом спад по критерию 4 фиксируется всего у одной муниципальной организации (Муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха» (г.Лесной)), причем всего на -1 балл.

Таким образом, учреждениям культуры Свердловской области, участникам НОК в 2024, году рекомендуется поддерживать имеющийся высокий уровень доброжелательности и вежливости работников организации, в некоторых отдельных организациях провести разъяснительную работу с сотрудниками о недопустимости грубости, хамства и высокомерия в отношении получателей услуг, обеспечить бесперебойную работу стационарных телефонов, быстрые ответы на все электронные обращения граждан.

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по государственным учреждениям фиксируется рост с 97,71 (в 2021 году) до 99,43 (в 2024 году), то есть на + 1,72 балла, по муниципальным учреждениям фиксируется еще более заметный рост с 93,56 (в 2021 году) до 99,46 (в 2024 году), то есть на +5,91 балла. Таким образом, в 2024 году в учреждениях культуры Свердловской области получатели услуг учреждений культуры чаще готовы рекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым, чаще удовлетворены организационными условиями и в целом как им были оказаны услуги в организации.

Рост по критерию 5 наблюдается в 2024 году у 10 из 16 государственных организаций (62,5% за вычетом театрально-зрелищных и концертных организаций). Особенно заметен рост (свыше чем на 4 балла) у Государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих», Государственного автономного учреждения культуры Свердловской области «Мультимедийный исторический парк «Россия – моя история. Свердловская область», Государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека», Государственного автономного учреждение культуры Свердловской области «Центр традиционной народной культуры среднего Урала». Небольшой спад по критерию 5 (не больше чем на 1 балл) наблюдается в 2024 году у 5х из 16 государственных организаций (Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей имени О.Е. Клера», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей», Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского», Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Инновационный культурный центр»).

Что касается муниципальных учреждений культуры, то рост по критерию 5 наблюдается в 2024 году у 78 организаций из 98 (79,6%, за вычетом театрально-зрелищных и концертных организаций). Особенно заметный рост (свыше 10 баллов) наблюдается у Муниципального бюджетного учреждения «Сухоложский историко-краеведческий музей», Муниципального бюджетного учреждения культуры «Киновидеоцентр «КульТУРА», Муниципального бюджетного учреждение культуры «Музейный комплекс», Муниципального бюджетного учреждения «Музейно-выставочный комплекс», Муниципального бюджетного учреждения культуры «Парк культуры и отдыха городского округа Богданович», Муниципального бюджетного учреждения культуры Новолялинского городского округа «Историко-краеведческий музей», Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечная система» городского округа Рефтинский).

Таким образом, с одной стороны, муниципальные учреждения культуры Свердловской области заняли в 2024 году довольно высокую позицию по 5 критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», с другой стороны, этот высокий

уровень в будущем необходимо сохранить, а для этого необходимо проводить своевременный ремонт и обновление помещений, регулярное обновление репертуара, расширять спектр услуг, предлагать более гибкий график работы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНЙ КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

В 2024 году государственные (20 из 22) и муниципальные (84 из 111) учреждения культуры Свердловской области показали высокую удовлетворённость клиентов (получателей услуг) по всем критериям проверки (90 баллов и выше) по сводному расчетному показателю – по общей итоговой оценке. Лишь 3 муниципальных организации из 111 и ни одна из государственных получили менее 70 баллов. Среднее значение итогового общего показателя НОК 2024 года по государственным учреждениям составляет 96,12 балла, а по муниципальным - 92,09 балла. Итоговое значение по всем учреждениям культуры, охваченным НОК в 2024 году, составило 92,75 балла.

За 3 года (2021–2024 гг.) учреждения культуры Свердловской области повысили результаты НОК (в целом на +1,62 балла) по совокупности всех 5 критериев. Однако при этом по государственным учреждениям Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг снизился с 96,90 до 96,12, то есть на -0,78 балла, а по муниципальным учреждениями культуры вырос с 89,92 до 92,03, то есть на +2,11 балла. В целом, по всем учреждениям культуры, охваченным НОК и в 2021, и в 2024 году, итоговый показатель вырос с 91,09 баллов в 2021 году до 92,71 баллов в 2024 году, то есть на +1,62 балла (по 131 сопоставимой в обоих списках организации).

Рассматривая ситуацию по отдельным критериям в 2024 году, можно зафиксировать:

− спад в 2024 году по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» (снижение оценки на -3,42 балла) для государственных организаций и практически повторение оценки (рост всего на +0,11 балла) для муниципальных организаций);

− заметный спад в 2024 году по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»: снижение оценки на -2,62 балла для государственных организаций и на -1,97 балла для муниципальных организаций;

− значительный рост по критериям 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (+2,61 балла для государственных и +6,48 баллов для муниципальных организаций) и критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (+1,72 балла для государственных и +5.91 балла для муниципальных организаций);

− небольшой рост по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (+1,66 балла для государственных и +3.18 балла для муниципальных организаций).

Проведённый анализ по критериям и исходным показателям выявил определённые противоречия и факторы неудовлетворённости для различных групп получателей услуг учреждений культуры.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» причины спада в 2024г. носят формальный характер – на стендах, сайтах организаций, в помещениях организаций и на прилегающей территории представлены не все требуемые материалы, и функционируют не все требуемые способы взаимодействия и обратной связи, но это не мешает получателям услуг в высшей степени (в среднем 99,6% по всем организациям) быть удовлетворёнными открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Таким образом, учреждениям культуры

Свердловской области необходимо просто проверить и пополнить или актуализировать нормативно установленную информацию на информационных стендах и сайте организации, обеспечить постоянное функционирование средств дистанционного взаимодействия.

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» данные опроса получателей услуг примерно соответствуют уровню обеспечения комфортности, зафиксированной экспертами при посещении организаций. Вместе с тем, получателям услуг недостаточно формального наличия кулера, мягкого дивана или парковки - вода в кулере должна быть свежая, чистая и стаканчиков должно хватать на всех; диваны должны быть новыми, удобными и всем посетителям должно найтись место; парковка должна быть заасфальтирована, мест на ней – в избытке на случай ажиотажа. Помимо нормативных требований у разных категорий получателей услуг есть и свои особенные требования, несоблюдение которых приводит к снижению удовлетворённости получателей услуг комфортностью предоставления услуг в организации. В этом плане, помимо соблюдения нормативных требований, руководству учреждений необходимо озаботиться вопросом «Как сделать условия получения услуг еще более комфортными и удобными?» для различных категорий посетителей учреждения. Сделать это можно как на основе собранных нами рекомендаций в адрес конкретных учреждений, так и проводя дополнительные исследования.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ситуация кажется похожей на ситуацию по критерию 1, но усугубляется тем, что особенно в муниципальных организациях с многочисленными филиалами отсутствует значительное количество нормативно требуемых условий для инвалидов. Возможно, для кого-то эти условия являются избыточными, поскольку согласно опросу получателей услуг-инвалидов и их законных представителей 98,2% опрошенных удовлетворены доступностью услуг для этой категории граждан. Однако, данное исследование не охватывает тех лиц с ограниченными возможностями, которые могли бы посещать учреждения культуры, если бы для них были обеспечены все нормативные условия. Вероятно, что многие из них и не посещают учреждения культуры именно в связи с отсутствием необходимых условий, а те, кто посещают – более-менее удовлетворены, поскольку требуемые им условия – обеспечены. Поэтому, несмотря на преобладающую удовлетворённость инвалидов созданными для них условиями, учреждениям культуры Свердловской области необходимо обеспечение всех нормативно требуемых условий для реализации возможности посещения учреждений и другими группами инвалидов. С этой целью при проведении дальнейших исследований рекомендуется разделить инвалидов и их законных представителей и изучить разницу в их удовлетворенности: среди законных представителей можно выявить тех, чьи подопечные могли бы, но не посещают учреждения культуры из-за отсутствия определенных условий.

По критерию 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» произошел заметный рост в 2024 году в сравнении с 2021. Практически все опрошенные получатели услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций культуры, как обеспечивающих первичный контакт при визите в организацию, так и непосредственное оказание услуги очно или дистанционно. При этом в иногда, в отдельных организациях, бывают случаи недостаточно вежливого или доброжелательного поведения отдельных сотрудников, но это очень редкие случаи, на которые надо обратить внимание только в отдельных организациях. В будущем организациям культуры Свердловской области важно сохранить такой высокий уровень доброжелательности и вежливости работников, для чего необходимо поддерживать высокую заинтересованность своих сотрудников на доброжелательное и вежливое обращение с посетителями (премиями, досками почета, переходящими вымпелами лучшего работника и т. д.). Также необходимо иметь в виду, что различные группы получателей услуг требуют с собой особенного обращения – инвалиды, дети, семьи с детьми, пенсионеры и другие категории. В связи с чем с работниками, непосредственно

взаимодействующими получателями услуг, рекомендуется периодически проводить тренинги или разбирать на рабочих собраниях случаи некорректного обращения с получателями услуг (не обязательно только на примерах своего учреждения), а также поддерживать работающие способы обратной связи с получателями услуг, чтобы неудовлетворенный посетитель всегда мог сообщить о причинах своей неудовлетворенности.

Аналогичный вывод получается и по 5 критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», здесь так же произошел заметный рост результатов НОК в 2024 году и достигнут почти наивысший уровень удовлетворенности получателей услуг, который в будущем организациям культуры Свердловской области необходимо сохранить, что само по себе является уже не очень простой задачей. Поэтому, несмотря на небольшой объем информации от неудовлетворенных граждан, следует внимательно изучить причины их неудовлетворенности условиями оказания услуг. Прежде всего речь идет о неудобном графике работы для отдельных категорий граждан, что является довольно комплексной проблемой, поскольку индивидуальные графики часто могут не совпадать с коллективными и массовыми мероприятиями. В этом плане представляется перспективным расширение дистантных способов оказания услуг (например, возможность посетить мероприятие онлайн, качественная запись мероприятия (с эффектом погружения), размещенная на сайте учреждения культуры, возможность посещать некоторые виды занятий в дистантном режиме). С другой стороны, для тех услуг, которые должны оказывается при непосредственном посещении, возможно формирование каких-то дополнительных сборных групп, секций, кружков (например, для работающих или учащихся во вторую смену), перевод части занятий на выходные и праздничные дни или каникулы. Причины неудовлетворённости указывают на то, что учреждениям культуры необходимо регулярно расширять набор услуг, своевременно проводить ремонт и при необходимости строить новые помещения, обновлять репертуар, и таким образом поддерживать и усиливать интерес граждан, привлекать на гастроли новых звезд, популярные коллективы, а для занимающихся – приглашать по обмену преподавателей из других учреждений и все это должно осуществляться в комфортных условиях.