

ЭМПИРИКА

Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М. Сперанского, д. 37, кв.56, тел. 8 929 266 06 90, e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810401500168668 в ООО "Банк Точка",
к/с 30101810745374525104 БИК 044525104

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
Рупп С.В.



Результаты
проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в
учреждениях культуры города Глазов
Удмуртской Республики

Тюмень, 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг.....	5
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	5
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг	7
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	9
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы	11
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	13
Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки, предложения по их устранению.....	15
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	19
Итоговые значения показателей независимой оценки.....	20
Приложение 2.....	21

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг в учреждениях культуры, расположенных на территории города Глазов Удмуртской Республики, была проведена независимая оценка в 3 организациях в июле-августе 2025 года. Все работы выполнены в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федерального закона от 05.12. 2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Приказом Минтруда России 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 Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- 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».

Сбор информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся методом анкетирования при помощи специализированного сервиса «Тестостроф».

В соответствии с Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» показатели 2, 4 и 5 не применяются к театрально-зрелищным и концертным организациям. В данном Отчете показатели представлены для ознакомления применительно к МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз». Анализировались показатели открытости и доступности информации об организации и доступности услуг для инвалидов.

Объем выборочной совокупности респондентов формируется для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения НОКО, и составляет не более 600 респондентов в одной организации (Таблица 1).

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

Организация	Общее количество получателей услуг	Выборочная совокупность	Доля респондентов, %	Сокращенное название в отчете
Муниципальное учреждение культуры «Глазовский драматический театр «Парафраз»	18 858	458	2,43	МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Глазова»	32 291	536	1,66	МБУК «ЦБС г. Глазова»
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Глазовский краеведческий музей»	74 092	523	0,71	МБУК «Глазовский краеведческий музей»

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

Организация	Количество информационных объектов на стенде (max 10)	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте (max 13)	Информативность сайта	Итоговый балл
МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	10	100	12	92,3	96,2
МБУК «ЦБС г. Глазова»	10	100	10	76,9	88,5
МБУК «Глазовский краеведческий музей»	10	100	12	92,3	96,2

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

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг организации присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов организации присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы	Анкета или ссылка на нее	Итоговый балл
МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	+	+	+	+	100
МБУК «ЦБС г. Глазова»	+	+	+	+	100
МБУК «Глазовский краеведческий музей»	+	+	+	+	100

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество оценивших стенд	Баллы по стенду	Количество удовлетворенных	Количество оценивших сайт	Баллы по сайту	Итоговый балл
МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	320	326	98,2	394	406	97,0	97,6
МБУК «ЦБС г. Глазова»	408	410	99,5	370	372	99,5	99,5
МБУК «Глазовский краеведческий музей»	474	474	100	485	490	99,0	99,5

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг¹

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений	Транспортная доступность	Доступность записи на получение услуги	Итоговый балл
МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	+	+	+	+	+	+	+	100
МБУК «ЦБС г. Глазова»	-	+	-	+	+	+	+	80
МБУК «Глазовский краеведческий музей»	+	+	-	+	+	+	+	100

2.2 *Время ожидания предоставления услуги.* В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях образования и культуры показатель 2.2 не применяется.**

¹ Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	394	458	86,0
МБУК «ЦБС г. Глазова»	458	536	85,4
МБУК «Глазовский краеведческий музей»	445	523	85,1

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	+	-	-	-	-	20
МБУК «ЦБС г. Глазова»	-	-	-	-	-	0
МБУК «Глазовский краеведческий музей»	-	-	-	-	-	0

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100.** Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

Организация	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 сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	-	-	-	+	+	+	60
МБУК «ЦБС г. Глазова»	+	+	-	+	+	+	100
МБУК «Глазовский краеведческий музей»	-	-	-	+	-	+	40

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	12	19	63,2
МБУК «ЦБС г. Глазова»	30	44	68,2
МБУК «Глазовский краеведческий музей»	41	47	87,2

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы²

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

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	449	458	98,0
МБУК «ЦБС г. Глазова»	522	536	97,4
МБУК «Глазовский краеведческий музей»	518	523	99,0

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	449	458	98,0
МБУК «ЦБС г. Глазова»	534	536	99,6
МБУК «Глазовский краеведческий музей»	523	523	100,0

² Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	304	306	99,3
МБУК «ЦБС г. Глазова»	414	416	99,5
МБУК «Глазовский краеведческий музей»	440	440	100,0

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг³

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	452	458	98,7
МБУК «ЦБС г. Глазова»	528	536	98,5
МБУК «Глазовский краеведческий музей»	523	523	100,0

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	434	458	94,8
МБУК «ЦБС г. Глазова»	510	536	95,1
МБУК «Глазовский краеведческий музей»	518	523	99,0

³ Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	443	458	96,7
МБУК «ЦБС г. Глазова»	532	536	99,3
МБУК «Глазовский краеведческий музей»	523	523	100,0

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки, предложения по их устранению

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлено, что отсутствуют некоторые параметры доступности услуг для инвалидов (Таблица 7, 8) и некоторые информационные объекты на официальных сайтах организаций (Таблица 2).

Для повышения показателей информационной открытости необходимо разместить недостающие информационные объекты на стенде и сайте организации, определить периодичность их обновления в целях предоставления получателям услуг достоверной, полной и актуальной информации.

Организация	№	Информационные объекты (информация / документы)	Примечание
МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	1	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Неактуальная информация в разделе «Документы»
МБУК «ЦБС г. Глазова»	1	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Отсутствует в разделе «Документы»
	2	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	Отсутствует в разделе «Документы»
	3	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Неактуальная информация в разделе «Документы»
МБУК «Глазовский краеведческий музей»	1	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Неактуальная информация в разделе «Документы»

Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов рекомендуется оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

Организация	№	Рекомендация
МУК «Глазовский драматический театр	1	обеспечить размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом, обозначить их местоположение указателем, расположенным с главным входом в здание, создать систему управления/наблюдения за использованием данных парковочных мест только инвалидами;

«Парафраз»	2	обеспечить противоскользящими свойствами ступени на лестницах, вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации предусмотреть опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м, оборудовать устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м);
	3	приобрести специальные кресла-коляски для получателей услуг с нарушением функций опорно-двигательного аппарата в количестве. При отсутствии такой возможности – заключить договор с организацией социальной сферы по предоставлению кресел-колясок по потребности;
	4	оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с установкой необходимого специального оборудования (тактильная табличка со шрифтом Брайля и тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользящие, контрастная лента для дверных проемов);
	5	закупить и установить оборудование, обеспечивающее дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием визуально-акустических систем, специальных табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей;
	6	приобрести специальные таблички, дублирующие название организации, график работы, план здания и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, разместить их на входе в объект на контрастном фоне;
	7	ввести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В случае отсутствия такой возможности следует заключить договор с организацией системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости;
МБУК «ЦБС г. Глазова»	1	провести работы по установке подъемной платформы или аналогичного устройства, обеспечивающего возможность доступа маломобильных граждан: а. приобрести передвижной мобильный пандус; б. провести работы по модернизации или замене лестничного марша и установке пандуса на входе в организацию;
	2	обеспечить размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом, обозначить их местоположение указателем, расположенным с главным входом в здание, создать систему управления/наблюдения за использованием данных парковочных мест только инвалидами;
	3	обеспечить противоскользящими свойствами ступени на лестницах, вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации предусмотреть опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м, оборудовать устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м);
	4	приобрести специальные кресла-коляски для получателей услуг с

		нарушением функций опорно-двигательного аппарата в количестве. При отсутствии такой возможности – заключить договор с организацией социальной сферы по предоставлению кресел-колясок по потребности;
	5	оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с установкой необходимого специального оборудования (тактильная табличка со шрифтом Брайля и тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользящие, контрастная лента для дверных проемов);
	6	ввести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В случае отсутствия такой возможности следует заключить договор с организацией системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости;
МБУК «Глазовский краеведческий музей»	1	провести работы по установке подъемной платформы или аналогичного устройства, обеспечивающего возможность доступа маломобильных граждан: а. приобрести передвижной мобильный пандус; б. провести работы по модернизации или замене лестничного марша и установке пандуса на входе в организацию;
	2	обеспечить размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом, обозначить их местоположение указателем, расположенным с главным входом в здание, создать систему управления/наблюдения за использованием данных парковочных мест только инвалидами;
	3	обеспечить противоскользящими свойствами ступени на лестницах, вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации предусмотреть опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м, оборудовать устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м);
	4	приобрести специальные кресла-коляски для получателей услуг с нарушением функций опорно-двигательного аппарата в количестве. При отсутствии такой возможности – заключить договор с организацией социальной сферы по предоставлению кресел-колясок по потребности;
	5	оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с установкой необходимого специального оборудования (тактильная табличка со шрифтом Брайля и тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользящие, контрастная лента для дверных проемов);
	6	провести обучение для сотрудников организации по сопровождению инвалидов или приобрести для сотрудников организации специальные курсы, обеспечить возможность вызова сотрудника при потребности получателя услуги-инвалида (специальная кнопка вызова или через службу охраны);
	7	закупить и установить оборудование, обеспечивающее дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

		с использованием визуально-акустических систем, специальных табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей;
	8	приобрести специальные таблички, дублирующие название организации, график работы, план здания и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, разместить их на входе в объект на контрастном фоне;
	9	ввести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В случае отсутствия такой возможности следует заключить договор с организацией системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждениях культуры, расположенных на территории города Глазов Удмуртской Республики, **итоговый балл составил 82,4** (Приложение 1).

Приложение 1

Итоговые значения показателей независимой оценки

№	Организация	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1			Показатели, характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итого по критерию 2			Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3			Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации				Итого по критерию 4			Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5		Итоговый балл
		1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	8.1	8.2	8.3	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2		
1	МБУК «ЦБС г. Глазова»	26,6	30,0	39,8	40,0	0,0	42,7	0,0	40,0	20,5	82,7						60,5			39,0	39,8	19,9	98,7			29,6	19,0	49,7	98,2		87,3	
2	МБУК «Глазовский краеведческий музей»	28,8	30,0	39,8	50,0	0,0	42,6	0,0	16,0	26,2	92,6						42,2			39,6	40,0	20,0	99,6			30,0	19,8	50,0	99,8		86,6	
3	МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	28,8	30,0	39,0	*	*	*	6,0	24,0	19,0	*						49,0			*	*	*	*			*	*	*	*	*	73,4	
max значение		30	30	40	50	0	50	30	40	30	100	100	100	30	40	30	100	100	100	40	40	20	100	100	100	30	20	50	100	100	100	

Средний балл отрасли культуры – 82,4

Рекомендации получателей услуг, выявленные в ходе опроса

Организация	Рекомендация/ пожелание	Частота упоминания
МУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	Билетов вечно нет / чаще нет билетов, чем есть / турфирмы все скупают	23
	Большая очередь в гардероб после спектакля	2
	Мало новых спектаклей. В связи с обучением актеров ставят спектакли прошлых лет	2
	Не хватает парковки	7
	Увеличить количество посадочных мест в зрительных залах, театр уже давно не камерный, мест не хватает	6
	Зимой дорожки очень плохо чистят	1
	Организация буфета	1
	Очень тесно у гардероба, проблематично снимать и одевать верхнюю одежду	2
	Побольше спектаклей для детей	1
МБУК «ЦБС г. Глазова»	В группе ВК выставлять видео с жителями Глазова, которые говорят, какие книги они любят читать, какая книга произвела на них самое сильное впечатление и проч.	1
	В центральной библиотеке на Калинина организовать шкаф с книгами, которыми меняются читатели бесплатно (сейчас есть, но там маловато книг, возможно, потому что шкаф на втором этаже, а не около вахты красиво и ярко оформленный, и не все про него знают)	1
	В летний период не отключать горячее водоснабжение	1
	Вайфай для читателей в библиотеке Зеленый мир	3
	В библиотеке Зеленый мир отсутствует питьевая вода, нет туалетной бумаги и мыла	6
	Должна быть хорошая навигация	1
	Заменить тяжелые двери, дети не могут их открывать	6
	Изменить график работы для посещения библиотеки, например с 8.00 утра	2
	Каждый месяц разыгрывать книгу через группу в ВК среди тех, кто пользовался услугами библиотеки в текущем месяце	1
	Облагородить крыльцо библиотеки на Пряженникова	1
	Не закрывать на обед в воскресенье	2
	Не хватает парковки для машин у библиотеки детской на Пряженникова	3
	Нет доступной среды, нужно установить пандусы и таблички для слабовидящих	5
	Нет зоны отдыха в библиотеке Зеленый мир	2

	Нужно в Зеленом мире устранить запах канализации. Пахнет периодически	2
	Приобрести книги на белой бумаге с крупным шрифтом	4
	Установить велопарковки возле библиотек	2
МБУК «Глазовский краеведческий музей»	Выделить учреждению отдельное здание	1
	Выезжать в школы близлежащих районов с экскурсионными программами	1
	Обеспечить доступность питьевой воды	3
	Необходим ремонт санузла	6
	Нет комфортной и современной зоны отдыха в фойе	1
	Рассмотреть возможность сделать комнату для детей, пока родители слушают экскурсии	1