

МИНИСТЕРСТВО ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

**Социологические исследования  
с целью независимой оценки качества  
условий оказания услуг  
организациями культуры  
Калининградской области  
2025 год**

**Аналитический отчет**



## **Содержание**

<b>Введение .....</b>	3
<b>1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.....</b>	4
<b>2. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и выборка исследования.....</b>	8
<b>2.1 Выборка исследования.....</b>	8
2.2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, соответствие целевым показателям .....	9
<b>2.3. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах .....</b>	11
3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположеными на территории Калининградской области .....	13
<b>Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры .....</b>	13
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг .....	16
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов .....	19
<b>Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации .....</b>	21
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг .....	23
<b>4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Калининградской области. Рейтинг организаций.....</b>	26
5. Рейтинг организаций.....	29
<b>6. Основные недостатки, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры .....</b>	30
<b>7. Предложения по улучшению качества условий оказания услуг по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры .....</b>	31
Приложения .....	32
Приложение 1. Перечень организаций культуры Калининградской области для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2025 году	32
<b>Приложение 2. Анкета получателей услуг .....</b>	34

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Нормативно-методологической базой разработки технологий по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими деятельность на территории Калининградской области, в целях проведения независимой оценки качества, стали:

- закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 392-ФЗ от 05.12.2017);

- Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- постановление Правительства РФ 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»;

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

- приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- приказ 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»;

- приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,

образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- приказ 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 требованиям к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- методические рекомендации по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещенными в сети «Интернет» на официальном сайте Минтруда России в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг / Справочные материалы» по адресу:

<https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>.

## **1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры**

Основной целью сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Калининградской области является общественный контроль в целях предоставления гражданам информации об условиях предоставления услуг учреждениями культуры Калининградской области, в целях повышения качества их деятельности, в частности:

- повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций;
- выявление основных недостатков в работе организаций;
- выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций;
- повышение конкурентоспособности организаций.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Калининградской области.
2. Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:
  - на информационных стенах в помещении организации культуры;
  - на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».
3. Сбор, обобщение и анализ информации о наличии на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.
4. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стенах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».
5. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.
6. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стенах в помещении организации культуры.
7. Сбор, обобщение и анализ информации об оборудовании помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.
8. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
9. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.
10. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.
11. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

12. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

13. Сбор, обобщение и анализ информации о готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

14. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы организации культуры.

15. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости условиями оказания услуг в организации культуры.

16. Расчет показателей качества условий оказания услуг, расчет рейтинга организаций культуры.

17. Разработка рекомендаций по улучшению качества деятельности организаций культуры, расположенных на территории Калининградской области.

**Объект исследования** – организации культуры, расположенные на территории Калининградской области в 2025 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

**Предмет исследования** - сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Калининградской области в 2025 году на основе общедоступной информации.

**Источниками и методами** сбора информации о качестве условий оказания услуг являются:

1) анализ официальных сайтов организаций культуры в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационных стендов и иных открытых информационных ресурсов организаций;

2) анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

3) опрос получателей услуг.

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

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения сбора, обобщения и анализа информации, в том числе:

– изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг;

– на основе технического задания разработана и согласована онлайн-версия анкеты для проведения анкетирования получателей услуг;

– разработаны инструкции проведения анкетирования;

– осуществлен поиск адресов сайтов организаций культуры, в отношении которых необходимо собрать и обобщить информацию о качестве условий оказания услуг.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ информации о качестве условий оказания услуг.

Сбор информации осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стенах в помещении организации культуры;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опроса респондентов-получателей услуг организаций культуры, расположенных на территории Калининградской области, включенных в Перечень, в возрасте 14 и более лет.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описано в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен аналитический отчет с выводами и предложениями.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание качества условий оказания услуг организациями культуры. А именно:

1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) рассчитаны значения показателей обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры;

3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

## **2. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и выборка исследования**

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организаций культуры Калининградской области проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с 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», Приложением к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «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».

### **2.1 Выборка исследования**

Выборочная совокупность получателей услуг в организациях культуры Калининградской области, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, составила 10 800 респондентов.

В качестве основного метода получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в организациях культуры, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <http://и-о-к.рф>) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

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

*Таблица 1.1 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2025 году*

<b>№</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Фактическое количество респондентов<sup>1</sup></b>
1	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной историко-художественный музей»	600

<sup>1</sup> Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

<b>№</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Фактическое количество респондентов<sup>1</sup></b>
2	Государственное автономное учреждение Калининградской области «Кафедральный собор»	600
3	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	600
4	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	600
5	Государственное бюджетное учреждение культуры «Областной центр культуры молодежи»	600
6	Муниципальное автономное учреждение культуры города Калининграда Концертно-театральный комплекс «Дом искусств»	600
7	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	600
8	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» «Калининградская централизованная библиотечная система»	600
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» (г. Черняховск)	600
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» (г. Черняховск)	600
11	Муниципальное автономное учреждение «Городской дом культуры г. Гусева»	600
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Гусевское библиотечное объединение»	600
13	Муниципальное автономное учреждение культуры «Гусевский историко-краеведческий музей им. А.М. Иванова»	600
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гурьевская централизованная библиотечная система»	600
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» г. Гурьевск	600
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Багратионовский музей истории края»	600
17	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр г. Багратионовск»	600
18	Муниципальное бюджетное учреждение «Багратионовское библиотечное объединение»	600
	<b>Всего:</b>	<b>10800</b>

## **2.2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, соответствие целевым показателям**

По результатам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры установлено следующее соответствие целевым показателям отрасли культуры Калининградской области:

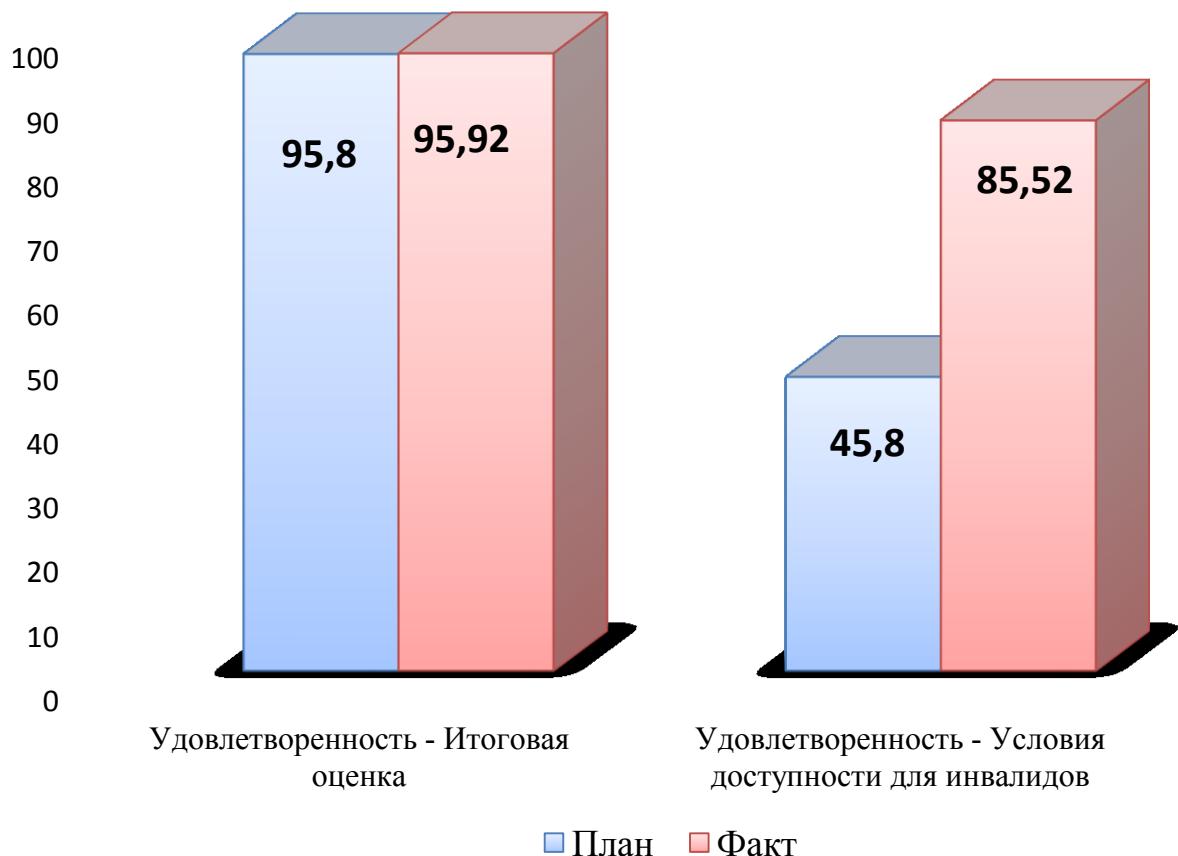
- 1) Доля граждан Калининградской области, удовлетворенных качеством предоставления услуг в сфере культуры составила **95,92 %** что

превышает плановый показатель Паспорта государственной программы «Культура» на 2025 год - разд. 2 п.п.1 (95,8%).

- 2) Доля граждан Калининградской области, удовлетворенных условиями для занятия творчеством в сфере культуры, в т.ч. доступностью услуг для инвалидов, в 2025 году составила 85,52 %, что превышает плановый показатель (45,8 %) Паспорта регионального проекта «Семейные ценности и инфраструктура культуры (Калининградская область)» разд. 1 п.1.1.

Уровень удовлетворенности жителей Калининградской области качеством предоставляемых услуг в сфере культуры определялся по всем учреждениям культуры Калининградской области, включенным в перечень оцениваемых в 2025-м году.

*График 1. Уровень удовлетворенности жителей Калининградской области качеством предоставляемых услуг в сфере культуры, %%*



### **2.3. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

Для анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами организаций культуры Калининградской области использован инструментарий, рекомендованный Министерством культуры Российской Федерации (таблица 2).

*Таблица 2. Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах*

<b>Перечень информации</b>	<b>на информационных стенах в помещении организации</b>	<b>на официальном сайте организации в сети "Интернет»</b>
1	2	3
<b>I. Общая информация об организации культуры</b>		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+

Перечень информации	на информационных стенах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *	+ *
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	<b>X</b>	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	<b>X</b>	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
<b>Всего</b>	<b>10 (8 *)</b>	<b>13 (11 *)</b>

**Условные обозначения:**

+ – информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

**X** – информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии платных услуг размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации **Инорм** уменьшается.

### **3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Калининградской области**

Необходимость анализа критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

#### **Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1.** Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (Таблица 2).

Показатель 1.1 представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1 определяется как среднее арифметическое значение индикаторов 1.1.1 и 1.1.2.

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

Показатель 1.2 представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг. Индикатор представлен 4 позициями оценивания:

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Значение показателя 1.2 равно значению индикатора 1.2.1.

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стенах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 1.3 представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стенах в помещении о организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя 1.3 определяется как среднее арифметическое значение индикаторов 1.3.1 и 1.3.2.

**Значение критерия 1** «Открытость и доступность информации об организации культуры» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{1.1} + 0,3 \times \Pi_{1.2} + 0,4 \times \Pi_{1.3})$$

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гурьевская централизованная библиотечная система», «Калининградская централизованная библиотечная система», «Централизованная библиотечная система» (г. Черняховск).

Среднее значение по данному критерию составляет *97,63 балла*.

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Калининградской области, представлен в таблице 3.1.

*Таблица 3.1 Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»*

Наименование учреждения	Итого по крит. 1	Рейтинг
Средний балл	97,63	-
8. Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» «Калининградская централизованная библиотечная система»	100,00	1
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» (г. Черняховск)	100,00	1
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гурьевская централизованная библиотечная система»	100,00	1
4. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	98,80	2
5. Государственное бюджетное учреждение культуры «Областной центр культуры молодежи»	98,80	2
3. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	98,50	3
6. Муниципальное автономное учреждение культуры города Калининграда Концертно-театральный комплекс «Дом искусств»	98,40	4
1. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной историко-художественный музей»	97,60	5
15. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» г. Гурьевск	97,60	5
16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Багратионовский музей истории края»	97,60	5
12. Муниципальное бюджетное учреждение «Гусевское библиотечное объединение»	97,20	6
13. Муниципальное автономное учреждение культуры «Гусевский историко-краеведческий музей им. А.М. Иванова»	97,00	7
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр г. Багратионовск»	97,00	7
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» (г. Черняховск)	96,80	8
2. Государственное автономное учреждение Калининградской области «Кафедральный собор»	96,50	9
7. Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	95,80	10
11. Муниципальное автономное учреждение «Городской дом культуры г. Гусева»	95,10	11
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Багратионовское библиотечное объединение»	94,60	12

## **Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг**

Критерий представлен следующими показателями:

**Показатель 2.1.** Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1 представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор представлен 6 позициями оценивания:

- комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Значение показателя 2.1 равно значению индикатора 2.1.1.

**Показатель 2.2.** Время ожидания предоставления услуги.

В сфере культуры показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя 2.2, которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3):

$$\Pi_{2.2} = (\Pi_{2.1} + \Pi_{2.3}) / 2$$

**Показатель 2.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 2.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг.

Значение показателя 2.3 равно значению индикатора 2.3.1.

**Значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^2 = (0,3 \times \Pi_{2.1} + 0,4 \times \Pi_{2.2} + 0,3 \times \Pi_{2.3})$$

В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **критерий «Комфортность условий предоставления услуг» не установлен**. При расчёте итогового показателя

оценки по организации данного вида критерий 2 рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$K^2 = (K^1 + K^3) / 2$$

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали семь организаций: государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара», Областной центр культуры молодежи, муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» (г. Черняховск), «Гусевский историко-краеведческий музей им. А.М. Иванова», «Культурно-досуговый центр г. Багратионовск», «Багратионовское библиотечное объединение»

Второе место с 99,5 баллами набрали муниципальное бюджетное учреждение культуры «Багратионовский музей истории края» и еще 6 учреждений.

Среднее значение по данному критерию составляет *99,58 балла* (без учета театрально-зрелищных и концертных организаций).

Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Калининградской области, за исключением театрально-зрелищных и концертных организаций, представлен в таблице 3.2.

*Таблица 3.2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»*

Наименование учреждения	Итого по крит. 2	Рейтинг
<b>Средний балл</b>	<b>99,58</b>	
3. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	100	1
5. Государственное бюджетное учреждение культуры «Областной центр культуры молодежи»	100	1
8. Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» «Калининградская централизованная библиотечная система»	100	1
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» (г. Черняховск)	100	1
13. Муниципальное автономное учреждение культуры «Гусевский историко-краеведческий музей им. А.М. Иванова»	100	1
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр г. Багратионовск»	100	1
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Багратионовское библиотечное объединение»	100	1

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Итого по крит. 2</b>	<b>Рейтинг</b>
1. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной историко-художественный музей»	99,5	2
4. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	99,5	2
7. Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	99,5	2
12. Муниципальное бюджетное учреждение «Гусевское библиотечное объединение»	99,5	2
15. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» г. Гурьевск	99,5	2
16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Багратионовский музей истории края»	99,5	2
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» (г. Черняховск)	99	3
11. Муниципальное автономное учреждение «Городской дом культуры г. Гусева»	99	3
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гурьевская централизованная библиотечная система»	98,5	4

### **Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1.** Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Показатель 3.1 представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов. Индикатор представлен 5 позициями оценивания:

- наличие оборудованных 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.

Значение показателя 3.1 равно значению индикатора 3.1.1.

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

Показатель 3.2 представлен 1 индикатором:

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Индикатор представлен 6 позициями оценивания:

- 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;
- помочь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Значение показателя 3.2 равно значению индикатора 3.2.1.

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

Показатель 3.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3 равно значению индикатора 3.3.1.

Значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^3 = (0,3 \times \Pi_{3.1} + 0,4 \times \Pi_{3.2} + 0,3 \times \Pi_{3.3})$$

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», наибольший результат 98,8 балла набрало государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной историко-художественный музей», второе место и 97,9 балла - «Калининградский областной музей янтаря».

Среднее значение по данному критерию составляет 85,52 балла.

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Калининградской области, представлен в таблице 3.3.

Таблица 3.3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Итого по крит. 3	
	Средний балл	Рейтинг
1. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной историко-художественный музей»	98,8	1
4. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	97,9	2
2. Государственное автономное учреждение Калининградской области «Кафедральный собор»	95,8	3
3. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	94	4
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гурьевская централизованная библиотечная система»	91,4	5
6. Муниципальное автономное учреждение культуры города Калининграда Концертно-театральный комплекс «Дом искусств»	89,9	6
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Багратионовское библиотечное объединение»	86	7
12. Муниципальное бюджетное учреждение «Гусевское библиотечное объединение»	85,9	8
13. Муниципальное автономное учреждение культуры «Гусевский историко-краеведческий музей им. А.М. Иванова»	85,4	10
16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Багратионовский музей истории края»	84,8	11
15. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» г. Гурьевск	84,5	12
8. Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» «Калининградская централизованная библиотечная система»	80	13
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная библиотечная система» (г. Черняховск)	80	13

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Итого по крит. 3</b>	<b>Рейтинг</b>
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» (г. Черняховск)	80	13
11. Муниципальное автономное учреждение «Городской дом культуры г. Гусева»	78,5	14
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр г. Багратионовск»	78	15
5. Государственное бюджетное учреждение культуры «Областной центр культуры молодежи»	77,1	16
7. Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	71,4	17

#### **Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.1 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Значение показателя 4.1 равно значению индикатора 4.1.1.

**Показатель 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).

Показатель 4.2 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Значение показателя 4.2 равно значению индикатора 4.2.1.

**Показатель 4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организаций при использовании дистанционных форм

взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Значение показателя 4.3 равно значению индикатора 4.3.1.

**Значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»** рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^4 = (0,4 \times \Pi_{4.1} + 0,4 \times \Pi_{4.2} + 0,2 \times \Pi_{4.3})$$

В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» не установлен**. При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерий 4 рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$K^4 = (K^1 + K^3) / 2$$

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали 4 учреждения: муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» «Калининградская централизованная библиотечная система», «Централизованная библиотечная система» (г. Черняховск), «Центр культуры и досуга» (г. Черняховск), «Культурно-досуговый центр г. Багратионовск».

Среднее значение по данному критерию составляет 99,11 балла (без учета театрально-зрелищных и концертных организаций).

Полный рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Калининградской области, за исключением театрально-зрелищных и концертных организаций, представлен в таблице 3.4.

*Таблица 3.4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»*

Наименование учреждения	Итого по крит. 4	Рейтинг
<b>Средний балл</b>	<b>98,31</b>	-
8. Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» «Калининградская централизованная библиотечная система»	100	1
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» (г. Черняховск)	100	1
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» (г. Черняховск)	100	1

Наименование учреждения	Итого по крит. 4	Рейтинг
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр г. Багратионовск»	100	1
5. Государственное бюджетное учреждение культуры «Областной центр культуры молодежи»	99,8	2
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гурьевская централизованная библиотечная система»	99,8	2
11. Муниципальное автономное учреждение «Городской дом культуры г. Гусева»	99,6	3
16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Багратионовский музей истории края»	99,6	
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Багратионовское библиотечное объединение»	99,6	
12. Муниципальное бюджетное учреждение «Гусевское библиотечное объединение»	99,2	4
13. Муниципальное автономное учреждение культуры «Гусевский историко-краеведческий музей им. А.М. Иванова»	99,2	4
7. Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	98,8	5
1. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной историко-художественный музей»	98	6
3. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	98	6
15. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» г. Гурьевск	97,8	7
4. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	96,4	8

## Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.1 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Значение показателя 5.1 равно значению индикатора 5.1.1.

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.2 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг организационными условиями предоставления услуг, например:

- наличием и понятностью навигации внутри организации;

- удобством графика работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее).

Значение показателя 5.2 равно значению индикатора 5.2.1.

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

Показатель 5.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.3.1. Удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

Значение показателя 5.3 равно значению индикатора 5.3.1.

**Значение критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^5 = (0,3 \times \Pi_{5.1} + 0,2 \times \Pi_{5.2} + 0,5 \times \Pi_{5.3})$$

В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен**. При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерий 5 рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$K^5 = (K^1 + K^3) / 2$$

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», наибольший результат *100 баллов* набрали 7 учреждений культуры, в т.ч. муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» «Калининградская централизованная библиотечная система», муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский», муниципальные бюджетные учреждения «Центр культуры и досуга» (г. Черняховск), «Гусевское библиотечное объединение», «Культурно-досуговый центр г. Багратионовск», «Багратионовское библиотечное объединение»,

Среднее значение по данному критерию составляет *99,09 балла* (без учета театрально-зрелищных и концертных организаций).

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Калининградской области, за исключением театрально-зрелищных и концертных организаций, представлен в таблице 3.5.

*Таблица 3.5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

Наименование учреждения	Итого по крит. 5	Рейтинг
Средний балл	99,09	-
7. Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	100	1
8. Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» «Калининградская централизованная библиотечная система»	100	
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» (г. Черняховск)	100	
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» (г. Черняховск)	100	
12. Муниципальное бюджетное учреждение «Гусевское библиотечное объединение»	100	1
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр г. Багратионовск»	100	
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Багратионовское библиотечное объединение»	100	
3. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	99,5	2
5. Государственное бюджетное учреждение культуры «Областной центр культуры молодежи»	99,5	
16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Багратионовский музей истории края»	99,5	
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гурьевская централизованная библиотечная система»	99	3
13. Муниципальное автономное учреждение культуры «Гусевский историко-краеведческий музей им. А.М. Иванова»	98,9	4
11. Муниципальное автономное учреждение «Городской дом культуры г. Гусева»	98,4	5
1. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной историко-художественный музей»	97,6	6
4. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	97,5	7
15. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» г. Гурьевск	95,6	8

#### **4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Калининградской области. Рейтинг организаций**

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций культуры на территории Калининградской области, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано для каждой организации значение итогового показателя, по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, как среднее арифметическое значение критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг:

$$S_n = (K^1_n + K^2_n + K^3_n + K^4_n + K^5_n) / 5$$

Наибольшее количество баллов получили Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной историко-художественный музей» -98,3 балла, «Калининградский областной музей янтаря» – 98,2 балла, государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара» – 98 баллов.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Калининградской области рассчитывается как среднее арифметическое значение итоговых показателей всех организаций культуры, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и составляет 93 балла.

$$S_k = \sum S_n / N$$

Итоговый рейтинг по итоговому показателю по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Калининградской области представлен в таблице 4.

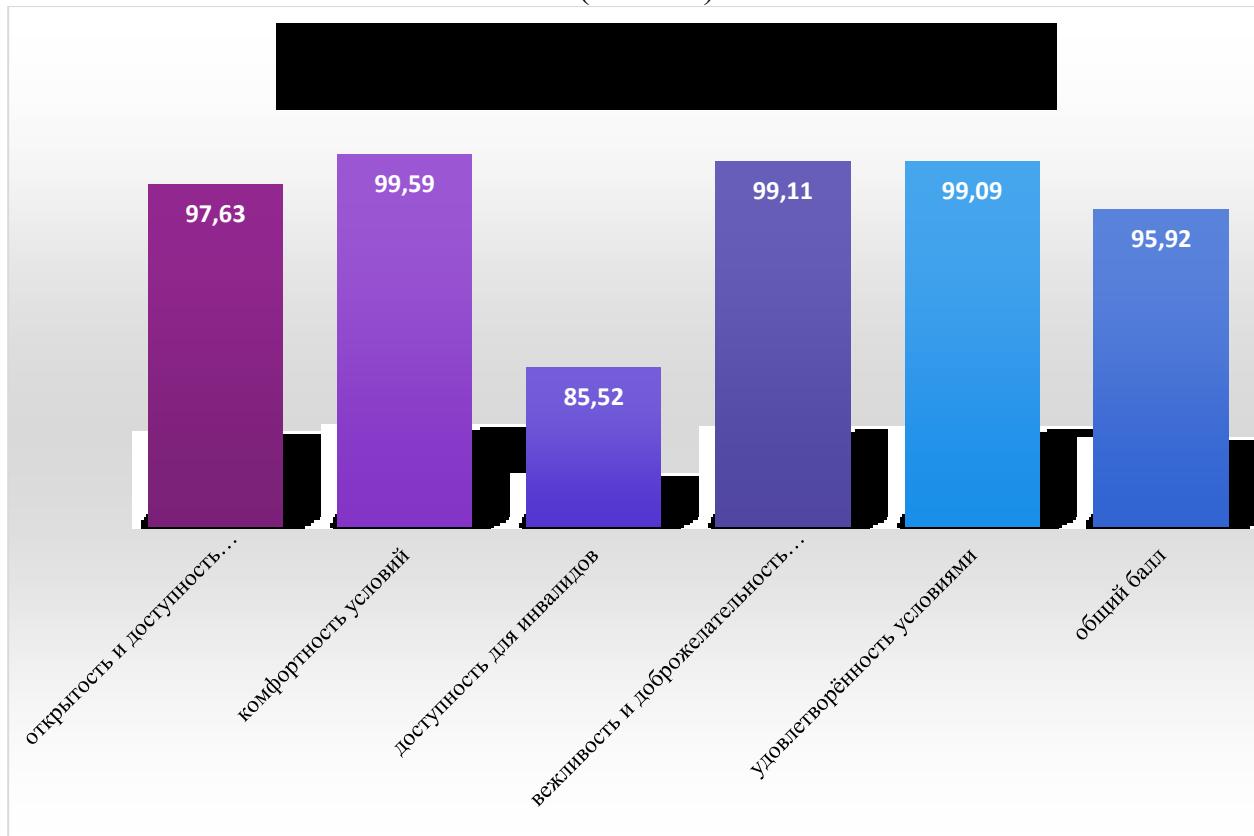
*Таблица 4. Итоговый рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Калининградской области*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Критерии</b>					<b>Итоговый показатель</b>	<b>Рейтинг</b>
	<b>1. Открытость и доступность информации</b>	<b>2. Комфортность условий доставления услуг</b>	<b>3. Доступность услуг для инвалидов</b>	<b>4. Доброжелательность, вежливость работников</b>	<b>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>Средний балл</b>							
1. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной историко-художественный музей»	97,6	99,5	98,8	98	97,6	98,3	1
4. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	98,8	99,5	97,9	96,4	97,5	98,02	2
3. Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	98,5	100	94	98	99,5	98	3
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гурьевская централизованная библиотечная система»	100	98,5	91,4	99,8	99	97,74	4
12. Муниципальное бюджетное учреждение «Гусевское библиотечное объединение»	97,2	99,5	85,9	99,2	100	96,36	5
16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Багратионовский музей истории края»	97,6	99,5	84,8	99,6	99,5	96,2	6
2. Государственное автономное учреждение Калининградской области «Кафедральный собор»	96,5		95,8			96,15	7
13. Муниципальное автономное учреждение культуры «Гусевский историко-краеведческий музей им. А.М. Иванова»	97	100	85,4	99,2	98,9	96,1	8
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Багратионовское библиотечное объединение»	94,6	100	86	99,6	100	96,04	9
8. Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» «Калининградская централизованная библиотечная система»	100	100	80	100	100	96	10
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная библиотечная система» (г. Черняховск)	100	100	80	100	100	96	10
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» (г. Черняховск)	96,8	99	80	100	100	95,16	11
5. Государственное бюджетное учреждение культуры «Областной центр культуры молодежи»	98,8	100	77,1	99,8	99,5	95,04	12
15. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» г. Гурьевск	97,6	99,5	84,5	97,8	95,6	95	13
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр г. Багратионовск»	97	100	78	100	100	95	13

Наименование учреждения	Критерии					Итоговый показатель	Рейтинг
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
6. Муниципальное автономное учреждение культуры города Калининграда Концертно-театральный комплекс «Дом искусств»	98,4		89,9			94,15	14
11. Муниципальное автономное учреждение «Городской дом культуры г. Гусева»	95,1	99	78,5	99,6	98,4	94,12	15
7. Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	95,8	99,5	71,4	98,8	100	93,1	16

\* В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **критерии «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлены**. При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерии рассчитываются как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$K^n = (K^1 + K^3) / 2$$



## 5. Рейтинг организаций

Все исследуемые организации получили отличные оценки согласно критериям сайта bus.gov.ru (81-100 баллов). Оценки находятся в диапазоне от 93 до 100

*Гистограмма 1. Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Калининградской области*



## **6. Основные недостатки, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры**

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, являются:

1. Несоответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Несоответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах организаций культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (правилам размещения на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» и обновления информации об организации культуры, согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

3. Помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

4. В организациях культуры недостаточные условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

## **7. Предложения по улучшению качества условий оказания услуг по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры**

Основными направлениями улучшения показателей организаций культуры Калининградской области являются:

- совершенствование работы сайтов организаций культуры, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией в соответствии с правилами размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и обновления информации об организации культуры, согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- обеспечение наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации, определение периодичности обновления и графика представления данных на сайты организаций культуры;

- повышение комфортности условий оказания услуг, в том числе получателей услуг с ОВЗ и инвалидов, оборудование помещений организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

- активизация взаимодействия с общественностью и формирование у получателей услуг привычки получения информации на сайтах и стендах организаций культуры;

- осуществление с определенной периодичностью мониторинга удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг;

Организациям культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов организаций культуры, способствовать воспитанию информационной культуры.

**Приложение 1. Перечень организаций культуры Калининградской области для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2025 году**

<b>№</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Адрес организации</b>	<b>ФИО руководителя</b>	<b>Телефон</b>
1	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной историко-художественный музей»	Калининградская область, г.о. город Калининград, г. Калининград, ул. Клиническая, д. 21	Манюк Екатерина Сергеевна	8 (4012) 994-900, 8 (911) 868-31-76
2	Государственное автономное учреждение Калининградской области «Кафедральный собор»	Калининградская область, г.о. город Калининград, г. Калининград, ул. Нарвская, д. 56	Хуциев Григорий Гарриевич	+7(4012) 934-588 +7(4012) 935-798
3	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	Калининградская область, г.о. город Калининград, г. Калининград, ул. Бородинская, д. 13	Васильева Оксана Анатольевна	8 (4012) 96-02-56
4	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	Калининградская область, г.о. город Калининград, г. Калининград, пл Маршала Василевского, зд. 1	Петунин Константин Борисович	8 (4012) 466-550
5	Государственное бюджетное учреждение культуры «Областной центр культуры молодежи»	Калининградская область, г.о. город Калининград, г. Калининград, ул. Бассейная, д. 42	Селезнёв Алексей Павлович	+7 (4012) 64-34-38
6	Муниципальное автономное учреждение культуры города Калининграда Концертно-театральный комплекс «Дом искусств»	Калининградская область, г.о. город Калининград, г. Калининград, пр-кт Ленинский, д. 155	Новиков Дмитрий Александрович	8 (4012) 64-47-01
7	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	Калининградская область, г.о. город Калининград, г. Калининград, ул. Гавриленко, д. 1	Кораева Виктория Сергеевна	8 (4012) 73-74-52
8	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» «Калининградская централизованная библиотечная система»	Калининградская область, г.о. город Калининград, г. Калининград, пр-кт Московский, д. 39	Александронец Елена Михайловна	+7(4012) 46-12-53
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» (г. Черняховск)	Калининградская область, м.о. Черняховский, г. Черняховск, ул. Калинина, д. 4	Недзельницкая Людмила Аркадьевна	8 (40141) 3-56-25

<b>№</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Адрес организации</b>	<b>ФИО руководителя</b>	<b>Телефон</b>
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» (г. Черняховск)	Калининградская область, м.о. Черняховский, г. Черняховск, ул. Ленина, д. 17	Кикор Валентина Петровна	8(40141)3 38-72
11	Муниципальное автономное учреждение «Городской дом культуры г. Гусева»	Калининградская область, г.о. Гусевский, г. Гусев, ул. Красноармейская, д. 11	Москвичева Наталья Михайловна	8 (40143) 359-89
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Гусевское библиотечное объединение»	Калининградская область, г.о. Гусевский, г. Гусев, ул. Красноармейская, д. 6	Трофимова Елена Наташевна	8 (40143) 3-08-60
13	Муниципальное автономное учреждение культуры «Гусевский историко-краеведческий музей им. А.М. Иванова»	Калининградская область, г.о. Гусевский, г. Гусев, ул. Московская, зд. 36	Ситникова Наталья Михайловна	8 (40143) 3-19-19; 3-37-38
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гурьевская централизованная библиотечная система»	Калининградская область, м.о. Гурьевский, г. Гурьевск, ул. Калининградское шоссе, д. 1А	Бакина Наталья Геннадьевна	8(40151)3 -31-91
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» г. Гурьевск	Калининградская область, м.о. Гурьевский, г. Гурьевск, ул. Калининградское шоссе, д. 4А	Логинова Светлана Алексеевна	8(40151) 3-10-45
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Багратионовский музей истории края»	Калининградская область, м.о. Багратионовский, г. Багратионовск, ул. Калининградская, д. 10	Панченко Александр Аркадьевич	+7 401 563-20-84 +7 401 566-20-84
17	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр г. Багратионовск»	Калининградская область, м.о. Багратионовский, г. Багратионовск, ул. Калининградская, д. 10	И.о. директора Суренкова Татьяна Михайловна	+7 401 563-41-51 +7 401 563-22-42 +7 401 456-22-42
18	Муниципальное бюджетное учреждение «Багратионовское библиотечное объединение»	Калининградская область, м.о. Багратионовский, г. Багратионовск, ул. Пограничная, д. 64	Бехова Ольга Алексеевна	8 (40156) 3 40 65

## **Приложение 2. Анкета получателей услуг**

## АНКЕТА Получателей услуг

**Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы поможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочтайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.**

**Укажите наименование Вашей организации:**

### **1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?**



**2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**



**3) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**



**4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**



**5) Удовлетворены ли Вы комфорностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)**



6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?



**7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?**



**8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?**



**9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т.д.)?**



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

1. удовлетворен(а)                            2. не удовлетворен(а)  
**11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым** (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. да    2. нет

**12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?**

1. удовлетворен(а)                            2. не удовлетворен(а)

**13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. удовлетворен(а)                            2. не удовлетворен(а)

**14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:**

---

---

---

*Благодарим Вас за участие в опросе!*

