

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный музей истории религии»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		100	
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	5 способов	100	30
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		95	
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	86/88	98	40
2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	79/87	91	
<b>го по критерию I</b>			98	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100	50

2	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	88/91	97
<b>эго по критерию II</b>		99	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	5 условий	100
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 условий	100
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	16/16	100
<b>эго по критерию III</b>		100	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	79/82	96
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	79/82	96
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги,	65/66	98

получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
<b>по критерию IV</b>				96
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		76/80		95
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		77/79		97
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		77/79		97
<b>по критерию V</b>				96
<b>общий балл</b>				<b>98</b>

Рекомендации:

Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещениях организации.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный Русский музей»**

<b>Показатель</b>		<b>Количество</b>	<b>Балл (в %)</b>	<b>Значение показателя с учетом значимости (в %)</b>
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		91	
1	- на информационных стендах в помещении организации	8/10	80	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	3 способа	90	30
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		85	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	86/93	92	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	54/69	78	
<b>го по критерию I</b>				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100	50
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры		
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	87/102	85	50
<b>го по критерию II</b>				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3 условия	60	30
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	6 условий	100	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	5/6	83	30
<b>го по критерию III</b>				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	85/93	91	40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	80/91	88	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	26/29	90	20
<b>го по критерию IV</b>	90		

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	63/77	82	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	62/72	86	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	70/72	97	50
<b>го по критерию V</b>	90		
<b>говый балл</b>	<b>89</b>		

Рекомендации:

- 1) Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещениях организации.
- 2) Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
- 3) Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
- 4) Осуществить ремонт лифтов, установленных в помещениях организации.
- 5) Обеспечить спуск для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата в цокольный этаж для посещения специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Российский этнографический музей»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам - на информационных стендах в помещении организации		8/10	91	30
1	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	4 способа	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			86	
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	72/75	96	40
2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	38/51	75	
<b>Итого по критерию I</b>			<b>92</b>	



<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100	50
Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры		
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	61/71	86	50
<b>го по критерию II</b>	93		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3 условия	60	30
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 условий	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	0	0	30
<b>го по критерию III</b>	58		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	61/63	97	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	56/61	92	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	24/25	96	20

(по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
<b>го по критерию IV</b>				<b>95</b>
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	37/48	77	30	
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38/44	86	20	
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	44/44	100	50	
<b>го по критерию V</b>				<b>90</b>
<b>говый балл</b>				<b>86</b>

Рекомендации:

- 1) Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями ультуры на информационных стендах в помещении организации.
- 2) Предусмотреть возможность выдачи посетителям с нарушениями опорно-двигательного аппарата сменных ресел-колясок.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный музей политической истории России»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
Показатель				
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			100	
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		5 способов	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			99	
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	142/142	100	40
2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	153/157	97	
<b>Итого по критерию I</b>			100	

<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100	50
Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры		
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	179/182	99	50
<b>ито по критерию II</b>	100		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	5 условий	100	30
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 условий	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	25/26	96	30
<b>ито по критерию III</b>	99		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	166/168	99	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	166/167	99	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	132/135	98	20

(по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)					99
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	159/165	96	30		
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	160/162	99	20		
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	161/164	98	50		
<b>Итого по критерию V</b>		98			
<b>Итоговый балл</b>		<b>99</b>			

Рекомендации:

Опубликовать раздел «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный музей-заповедник «Петергоф»»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		96	
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	12/13	96	
	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	4 способа	100	30
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		79	
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	40/48	83	40
2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	35/47	74	
<b>Итого по критерию I</b>			90	

<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100	50
Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры		
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40/62	65	50
<b>Итого по критерию II</b>	<b>83</b>		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	5 условий	100	30
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3 условия	60	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	3/3	100	30
<b>Итого по критерию III</b>	<b>84</b>		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50/62	81	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47/62	76	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	20/28	71	20

(по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
<b>го по критерию IV</b>				<b>77</b>
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		53/62	85	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		49/62	79	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		43/62	69	50
<b>го по критерию V</b>				<b>76</b>
<b>говый балл</b>				<b>82</b>

**Рекомендации:**

- 1) Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
- 2) Разместить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.



**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный художественно-архитектурный дворцово-парковый музей-заповедник  
«Царское село»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			83	
1	- на информационных стендах в помещении организации	8/10	80	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	11/13	88	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		5 способов	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			81	40
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации		126/140	90	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	88/122	72	
<b>го по критерию I</b>				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100	50
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры		
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	106/157	68	50
<b>го по критерию II</b>				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	4 условия	80	30
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 условий	100	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	9/11	82	30
<b>го по критерию III</b>				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	119/149	80	40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	122/148	82	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	78/88	89	20
<b>ито по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94/139	68	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	91/135	67	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	104/135	77	50
<b>ито по критерию V</b>			
<b>итоговый балл</b>			
<b>83</b>			

Рекомендации:

- 1) Разместить учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации) а официальном сайте учреждения.
- 2) Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.
- 3) Обратит внимание на негативное отношение потребителей услуг на запрет бесплатного входа Екатеринбургский парк до 9-00 и после 18-00 и запрет на велопрогулки по Александровскому парку.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Всероссийский музей А.С. Пушкина»**

<b>Показатель</b>		<b>Количество</b>	<b>Балл (в %)</b>	<b>Значение показателя с учетом значимости (в %)</b>
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			93	
1	- на информационных стендах в помещении организации	9/10	90	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	12/13	96	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		4 способа	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			88	
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	161/162	99	40
2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	132/173	76	
<b>го по критерию I</b>			<b>93</b>	

<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	5 условий	100	50
Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организационной культуры		
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	171/188	91	50
<b>Итого по критерию II</b>	96		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	4 условия	80	24
2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 условий	100	40
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	29/32	91	27
<b>Итого по критерию III</b>	91		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	166/176	94	40
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	171/176	97	40
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	137/141	97	20

(по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
<b>го по критерию IV</b>				<b>96</b>
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	157/171	92	30	
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	164/171	96	20	
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	168/176	95	50	
<b>го по критерию V</b>				<b>94</b>
<b>говый балл</b>				<b>94</b>

Рекомендации:

- 1) Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
- 2) Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями на информационных стендах в помещении организации.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный центральный театральный музей имени А.А. Бахрушина»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			100	
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
3	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	4 способа	100	30
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		96	
5	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	495/503	98	40
6	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	421/447	94	
<b>Итого по критерию I</b>			98	



<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100	50
Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры		
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	661/685	96	48
<b>го по критерию II</b>	98		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	4 условия	80	30
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 условий	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	67/75	89	30
<b>го по критерию III</b>	91		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	631/652	97	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	630/639	99	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	273/288	95	20

(по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
<b>ито по критерию IV</b>			<b>97</b>
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	594/612	97	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	585/604	97	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	589/604	98	50
<b>ито по критерию V</b>			<b>98</b>
<b>итоговый балл</b>			<b>96</b>

Рекомендации:

- 1) Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
- 2) Поддерживать актуальность публикуемой информации на официальном сайте учреждения: контактные данные, график работы.
- 3) Устранить технические неполадки в системе продажи билетов. Посетители жалуются на невозможность приобретения билетов при их наличии в системе.
- 4) На входе в Дом-музей Ермоловой разместить корзину с одноразовыми бахилами и просить всех посетителей надевать их для сохранения исторического паркета.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный музей-усадьба «Остафьево»-«Русский Парнас»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
Показатель				
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			100	
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
3	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	5 способов	100	30
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		97	
5	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	45/46	98	40

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	35/37	95	
<b>ито по критерию I</b>				99
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100	50
2	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организационной культуры		
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	71/72	99	50
<b>ито по критерию II</b>				100
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	4 условия	80	30
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3 условия	60	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	2/4	50	30
<b>ито по критерию III</b>				63
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	71/71	100	40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	71/71	100	40	
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19/23	83	20	
<b>ито по критерию IV</b>				97
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	65/69	94	30	
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	64/68	94	20	
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	67/68	99	50	
<b>ито по критерию V</b>				97
<b>итоговый балл</b>				91

Рекомендации:

- 1) Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
- 2) Предусмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
- 3) Поддерживать актуальность публикуемой информации на официальном сайте учреждения: контактные данные, график работы.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный Лермонтовский музей-заповедник «Гарханы»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
I. Открытость и доступность информации об организации				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			91	
1	- на информационных стендах в помещении организации	8/10	80	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		5 способов	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			93	40
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации		43/45	96	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	41/46	89
<b>го по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47/56	84
<b>го по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	5 условий	100
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	4 условия	80
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	10/12	83
<b>го по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49/56	88
			40



Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	52/56	93	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	37/39	95	20
<b>ито по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48/54	89	27
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49/54	91	18
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47/55	85	43
<b>ито по критерию V</b>			
<b>итоговый балл</b>			
<b>90</b>			

Рекомендации:

- 1) Разместить информацию о структуре и органах управления; фамилиях, именах, отчествах и должностях руководителей на информационных стендах в помещениях организации.
- 2) Поддерживать актуальность публикуемой информации на официальном сайте учреждения: контактные данные, график работы, виды предоставляемых услуг, информация о планируемых мероприятиях, правила посещения узевя.
- 3) Предусмотреть возможность разработки адаптивной версии официального сайта организации для мобильных устройств.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный мемориальный историко-литературный и природно-ландшафтный музей-заповедник А.С. Пушкина «Михайловское»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	9/10	90	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	12/13	96	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4 способа	100	30
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	28/29	97	40

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	26/27	96
<b>го по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28/31	90
<b>го по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	5 условий	100
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	4 условия	80
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	11/11	100
<b>го по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	27/31	87
			40

	при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30/31	97	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20/23	87	20
<b>ито по критерию IV</b>				<b>91</b>

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	24/29	83	30
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	27/29	93	20
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28/30	93	50
<b>ито по критерию V</b>				<b>90</b>
<b>итоговый балл</b>				<b>93</b>

Рекомендации:

- 1) Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
- 2) Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещениях организации.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный музей-заповедник М.А. Шолохова»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			100	
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	5 способов	100	30
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		95	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	9/10	90	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	9/9	100	
<b>Итого по критерию I</b>				98
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	5 условий	100	50
2	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры		
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10/10	100	50
<b>Итого по критерию II</b>				100
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	4 условия	80	30
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	4 условия	80	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	2/2	100	30
<b>Итого по критерию III</b>				86
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10/10	100	40



2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10/10	100	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	6/6	100	20
<b>по критерию IV</b>				100
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	9/10	90	30
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10/10	100	20
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10/10	100	50
<b>по критерию V</b>			97	
<b>итоговый балл</b>			<b>96</b>	

**Рекомендации:**

Разместить информацию о проведении независимой оценки качества услуг учреждениями культуры на информационных стендах в филиалах организации.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный историко-мемориальный музей-заповедник «Родина В.И. Ленина»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
Показатель				
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			100	
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
3	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	5 способов	100	30
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		93	
5	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	114/117	97	40
6	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	108/121	89	
<b>Итого по критерию I</b>			<b>97</b>	

## II. Комфортность условий предоставления услуг

1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100	50
2	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры		
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	136/145	94	50
<b>по критерию II</b>		97		

## III. Доступность услуг для инвалидов

1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	5 условий	100	30
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 условий	100	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	12/14	86	30
<b>по критерию III</b>		96		

## IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
		140/143	98	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
		138/143	97	40

3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	105/107	98	20
<b>го по критерию IV</b>				
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	134/143	94	30
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	134/141	95	20
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	141/143	99	50
<b>го по критерию V</b>				
<b>говый балл</b>				
<b>97</b>				

**Рекомендации:**

Поддерживать актуальность публикуемой информации на официальном сайте учреждения и на информационных гендах в помещении организации: контактные данные, график работы, виды предоставляемых услуг, информация планируемых мероприятий.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный музейно-выставочный центр «РОСИЗО»»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		83	
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	9/13	72	
2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	4 способа	100	30
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		77	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	19/19	100	

3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	10/19	53	86
<b>ого по критерию I</b>				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100	50
2	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организационной культуры		
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20/20	100	50
<b>ого по критерию II</b>				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	4 условия	80	30
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 условий	100	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	8/8	100	30
<b>ого по критерию III</b>				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18/18	100	40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	17/17	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	15/15	100	20
<b>о по критерию IV</b>	100		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	13/17	76	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	17/17	100	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	17/17	100	50
<b>о по критерию V</b>	93		
<b>овый балл</b>	<b>95</b>		

Рекомендации:

- 1) Поддерживать актуальность публикуемой информации на официальном сайте учреждения на информационном стендах в помещении организации: контактные данные, график работы, виды предоставляемых услуг, информация о планируемых мероприятиях.
- 2) Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
- 3) Опубликовать перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату на официальном сайте учреждения.



**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Соловецкий государственный историко-архитектурный и природный музей-заповедник»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
I. Открытость и доступность информации об организации				
1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		87	
.1	- на информационных стендах в помещении организации	8/10	80	30
.2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	12/13	96	
2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	4 способа	100	30
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		90	40
.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	28/28	100	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	27/34	79
<b>го по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	4 условия	80
2	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	33/35	94
<b>го по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0 условий	0
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	1 условие	20
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	2/4	50
<b>го по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	32/33	97
<b>го по критерию IV</b>			
		23	40

2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	32/33	97	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	24/24	100	20
<b>го по критерию IV</b>		98		

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	31/33	94	28
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30/33	91	18
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	33/33	100	50
<b>го по критерию V</b>		96		
<b>говый балл</b>		<b>79</b>		

Рекомендации:

- 1) Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
- 2) Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
- 3) Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.
- 4) Разместить навигационные указатели на территории самого музея-заповедника.
- 5) Оснастить входные группы мобильными пандусами для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Российской национальной музей музыки»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
Показатель				
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		100	
.1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
.2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	5 способов	100	30
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		98	40
.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	428/432	99	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	349/362	96
<b>Итого по критерию I</b>		99	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100
2	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организационной культуры	
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	516/552	93
<b>Итого по критерию II</b>		97	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	4 условия	80
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 условий	100
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	51/70	73
<b>Итого по критерию III</b>		86	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	520/527	99
		40	

2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	511/514	99	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	258/264	98	19
<b>по критерию IV</b>		99		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	481/488	99	30
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	476/483	99	20
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	477/480	99	50
<b>по критерию V</b>		99		
<b>итоговый балл</b>		<b>96</b>		

Рекомендации:

- 1) Поддерживать актуальность публикуемой информации на официальном сайте учреждения: контактные данные, график работы.
- 2) Увеличить репертуар, уменьшить время рассмотрения предложений о новых концертах и исполнителях.



**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный центральный музей современной истории России»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
Показатель				
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		96	
.1	- на информационных стендах в помещении организации	9/10	90	30
.2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	12/13	96	
2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	4 способа	100	30
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		78	40
.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	72/74	97	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	42/71	59
<b>го по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условия	100
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	72/75	96
<b>го по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3 условия	60
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 условий	100
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	37/37	100
<b>го по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	72/73	99
			40

	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	72/72	100	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	64/64	100	20
<b>Итого по критерию IV</b>			100	
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	44/72	61	30
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	70/71	99	20
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	70/70	100	50
<b>Итого по критерию V</b>			88	
<b>Итоговый балл</b>			<b>93</b>	

Рекомендации:

- 1) Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
- 2) Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Севастопольский военно-исторический музей-заповедник»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
Показатель				
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		91	
.1	- на информационных стендах в помещении организации	9/10	90	30
.2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	12/13	96	
2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	5 способов	100	30
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		93	40
1.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	318/326	98	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	301/341	88
<b>го по критерию I</b>		95	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100
2	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организационной культуры	
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	383/404	95
<b>го по критерию II</b>		98	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	5 условий	100
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	4 условия	80
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	75/82	91
<b>го по критерию III</b>		89	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	361/390	93
		40	

2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	382/389	98	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	259/265	98	20
<b>ито по критерию IV</b>		96		

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	356/381	93	30
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	364/375	97	20
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	366/377	97	50
<b>ито по критерию V</b>		96		
<b>итоговый балл</b>		<b>95</b>		

Рекомендации:

- 1) Разместить информацию о структуре и органах управления; фамилиях, именах, отчествах и должностях руководителей на информационных стендах в помещении организации.
- 2) Опубликовать перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату на официальном сайте учреждения.



**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный историко-археологический музей-заповедник «Херсонес Таврический»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>1. Открытость и доступность информации об организации</b>				
1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		87	
.1	- на информационных стендах в помещении организации	8/10	80	30
.2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	12/13	96	
2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	5 способов	100	30
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		88	40
.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	179/192	93	

.2		Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	103/125	82
<b>по критерию I</b>			91	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		6 условий	100
2	Время ожидания предоставления услуги		Не применяется для оценки организационной культуры	
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		230/244	94
<b>по критерию II</b>			97	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		4 условия	80
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		3 условий	60
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)		16/22	73
<b>по критерию III</b>			70	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			228/232	98
			98	40

2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	225/229	98	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	68/77	88	20
<b>ито по критерию IV</b>				96

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	213/227	94	30
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	209/225	93	20
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	217/223	97	50
<b>ито по критерию V</b>				95
<b>общий балл</b>				<b>90</b>

Рекомендации:

- 1) Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещениях организации.
- 2) Предусмотреть возможность выдачи посетителям с нарушениями опорно-двигательного аппарата сменных ресел-колясок.
- 3) Осуществить дублирование описаний экспонатов, навигации и иной информации знаками, выполненными рельефно-точечными шрифтом Брайля.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный историко-мемориальный музей-заповедник «Сталинградская битва»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		96	
1.1	- на информационных стендах в помещении организации	9/10	90	30
1.2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	5 способов	100	30
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		88	40
3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	38/41	93	

.2		Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	37/45	82	
<b>го по критерию I</b>					
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		6 условий	100	50
2	Время ожидания предоставления услуги		Не применяется для оценки организационной культуры		
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		49/58	84	50
<b>го по критерию II</b>					
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		5 условий	100	30
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		6 условий	100	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)		10/10	100	30
<b>го по критерию III</b>					
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>					
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		48/55	87	40

2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48/54	89	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	31/35	89	20
<b>по критерию IV</b>				<b>88</b>
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50/55	91	30
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47/55	85	20
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48/56	86	50
<b>по критерию V</b>				<b>87</b>
<b>общий балл</b>				<b>92</b>

**Рекомендации:**

Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Научно-исследовательский музей Российской академии художеств»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
Показатель				
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			87	
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	10/13	80	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		3 способа	90	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			89	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	13/14	93	



2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	11/13	85
<b>Итого по критерию I</b>			89
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		7 условий	100
Время ожидания предоставления услуги		Не применяется для оценки организации культуры	
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		26/27	96
<b>Итого по критерию II</b>		98	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		3 условия	60
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		5 условий	100
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)		0	0
<b>Итого по критерию III</b>		58	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассеры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		25/26	96
			40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	24/24	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	14/14	100	20
<b>ито по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	22/25	88	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	22/24	92	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	23/24	96	50
<b>ито по критерию V</b>			
<b>итоговый балл</b>			
<b>87</b>			

Рекомендации:

- 1) Разместить учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации) на официальном сайте учреждения.
- 2) Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
- 3) Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
- 4) Опубликовать раздел «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения.
- 5) Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный мемориальный музей Б.Ш. Окуджавы»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	7/10	87	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4 способа	100	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		120/126	94	40
			95	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	64/69	93
<b>го по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	5 условий	100
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организационной культуры	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	111/116	96
<b>го по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0 условий	0
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3 условия	60
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	8 из 12	67
<b>го по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	106/111	95
			40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	107/111	96	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	57/59	97	20
<b>го по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	103/109	94	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	103/109	94	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	104/109	95	50
<b>го по критерию V</b>			
<b>говый балл</b>			
<b>85</b>			

Рекомендации:

- 1) Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
- 2) Разместить информацию о структуре и органах управления; фамилиях, именах, отчествах и должностях руководителей на информационных стендах в помещениях организации.
- 3) Оснастить входные группы мобильными пандусами для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.
- 4) Предусмотреть возможность выдачи посетителям с нарушениями опорно-двигательного аппарата сменных ресел-колясок.
- 5) Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный Эрмитаж»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	12/13	96	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
		4 способа	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
			69	40
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		31/44	70	



2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	32/48	67
<b>го по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организационной культуры	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	43/68	63
<b>го по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	5 условий	100
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	4 условия	80
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	7 из 8	88
<b>го по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50/65	77
		40	

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50/65	77	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	31/37	84	20
<b>го по критерию IV</b>		79	

**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48/65	74	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	45/65	69	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	45/65	69	50
<b>го по критерию V</b>		71	
<b>говый балл</b>		<b>81</b>	

Рекомендации:

- 1) Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
- 2) Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Архангельский государственный музей деревянного зодчества и народного искусства  
«Малые Корелы»»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
I. Открытость и доступность информации об организации				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			96	
1	- на информационных стендах в помещении организации	9/10	90	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		4 способа	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			86	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	25/27	93	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	23/29	79
<b>ито по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организационной культуры	50
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	35/38	92
<b>ито по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3 условия	60
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	4 условия	80
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	2 из 4	50
<b>ито по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	32/37	86
	при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		404

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	32/37	86	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19/19	100	20
<b>го по критерию IV</b>	89		

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	35/37	95	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36/37	97	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	35/37	95	50
<b>го по критерию V</b>	95		
<b>говый балл</b>	<b>88</b>		

#### Рекомендации:

- 1) Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
- 2) Предусмотреть возможность выдачи посетителям с нарушениями опорно-двигательного аппарата сменных ресел-колясок.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный историко-архитектурный и этнографический музей-заповедник «Кижки»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4 способа	100	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		46/47	94	40
			98	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	40/45	89
<b>ито по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100
2	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	57/62	92
<b>ито по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	4 условия	80
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 условий	100
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	5 из 5	100
<b>ито по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	58/61	95
<b>ито по критерию IV</b>			
<b>ито по критерию V</b>			



2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	58/61	95	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	34/35	97	20
<b>по критерию IV</b>			95	
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	55/59	93	30
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49/58	84	20
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	55/58	95	50
<b>по критерию V</b>			92	
<b>итоговый балл</b>			<b>95</b>	

**Рекомендации:**

- 1) Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
- 2) Опубликовать раздел «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Кирилло-Белозерский историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4 способа	100	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		22/22	89	40
			100	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	23/30	77
<b>го по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30/31	97
<b>го по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	5 условий	100
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 условий	100
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	1 из 1	100
<b>го по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	27/29	93
			40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29/29	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	26/27	96	20
<b>го по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28/29	97	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	26/27	96	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	27/27	100	50
<b>го по критерию V</b>			
<b>говый балл</b>			
<b>98</b>			

**Рекомендации:**

- 1) Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
- 2) Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Музей мирового океана»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
Показатель				
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4 способа	100	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		43/46	93	40

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	40/45	89
<b>ито по критерию I</b>			
96			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организационной культуры	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	46/48	96
<b>ито по критерию II</b>			
98			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	5 условий	100
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 условий	100
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	4 из 5	80
<b>ито по критерию III</b>			
94			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	43/48	90
			40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47/48	98	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	31/32	97	20
<b>го по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	45/48	94	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47/48	98	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	46/48	96	50
<b>го по критерию V</b>			
<b>говый балл</b>			
<b>96</b>			

Рекомендации:

- 1) Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
- 2) Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.



**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Новгородский государственный объединенный музей-заповедник»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	8/10	80	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
		4 способа	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
			95	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	68/73	93	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	46/48	96	
<b>ито по критерию I</b>				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100	50
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры		
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	56/73	77	50
<b>ито по критерию II</b>				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	4 условия	80	30
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	6 условий	100	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	4 из 4	100	30
<b>ито по критерию III</b>				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	63/66	95	38
	при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	61/66	92	37
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	16/16	100	20
<b>го по критерию IV</b>	95		

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	58/61	95	29
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39/58	67	13
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	58/58	100	50
<b>го по критерию V</b>	92		
<b>говий балл</b>	<b>93</b>		

Рекомендации:

- 1) Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
- 2) Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.
- 3) Оснастить входные группы мобильных пандусами для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Саратовский государственный художественный музей имени А.Н. Радищева»**

Показатель	Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>			
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		96	
1 - на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2 - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	12/13	96	
3 - Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	5 способов	100	30
4 - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		97	40
5 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	25/25	100	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	27/29	93
<b>го по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		7 условий	100
Время ожидания предоставления услуги		Не применяется для оценки организаций культуры	
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		28/28	100
<b>го по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		5 условий	100
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		5 условий	100
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)		7 из 7	100
<b>го по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		28/28	100
		100	40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28/28	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	23/23	100	20
<b>Итого по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	26/28	93	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28/28	100	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28/28	100	50
<b>Итого по критерию V</b>			
<b>Итоговый балл</b>			
<b>99</b>			

**Рекомендации:**

Поддерживать актуальность публикуемой информации на официальном сайте учреждения и на информационных тендах в помещении организации: контактные данные, график работы, виды предоставляемых услуг, информация планируемых мероприятий.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Большой Санкт-Петербургский государственный цирк»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	9/10	90	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	12/13	96	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5 способов	100	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		2/2	100	40



2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	2/2	100	
<b>Итого по критерию I</b>				
97				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги	7 условий	100	50
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры		
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	3/3	100	50
<b>Итого по критерию II</b>				
100				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	4 условия	80	30
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	1 условие	20	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	0	0	30
<b>Итого по критерию III</b>				
32				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	3/3	100	40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	3/3	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1/1	100	20
<b>го по критерию IV</b>			100
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	3/3	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	3/3	100	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	3/3	100	50
<b>го по критерию V</b>			100
<b>говый балл</b>			<b>86</b>

Рекомендации:

- 1) Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
- 2) Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Российская государственная библиотека для молодежи»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	9/10	90	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5 способов	100	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		124/128	87	40
			97	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	99/129	77
<b>го по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	167/184	91
<b>го по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	4 условия	80
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 условий	100
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	13 из 16	81
<b>го по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	176/178	99
			40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	178/181	98	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	102/109	94	20
<b>го по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	148/175	85	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	163/175	93	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	172/175	98	50
<b>го по критерию V</b>			
<b>говый балл</b>			
<b>94</b>			

**Рекомендации:**

1. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.
2. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение  
«Драматический театр Тихоокеанского флота»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	3/13	24	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
		1 способ	30	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
			50	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	4/4	100	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	0	0	0
<b>Итого по критерию I</b>				
46				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		7 условий	100	50
Время ожидания предоставления услуги		Не применяется для оценки организационной культуры		
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		5/5	100	50
<b>Итого по критерию II</b>				
100				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		0 условий	0	30
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		1 условие	20	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)		0	0	30
<b>Итого по критерию III</b>				
8				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		5/5	100	40



	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5/5	100	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4/4	100	20
	<b>Итого по критерию IV</b>		100	
	<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5/5	100	30
	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5/5	100	20
	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5/5	100	50
	<b>Итого по критерию V</b>		100	
	<b>Итоговый балл</b>		<b>71</b>	

Рекомендации:

1. Разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» официальный сайт учреждения поддерживать актуальность публикуемой информации: контактные данные, график работы, виды предоставляемых услуг, информация о планируемых мероприятиях, учредительные документы и пр.
2. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
3. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
4. Оснастить входные группы мобильными пандусами для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.
5. Предусмотреть возможность выдачи посетителям с нарушениями опорно-двигательного аппарата сменных ресел-колясок.
6. Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры и искусства  
«Дом офицеров Уссурийского гарнизона»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	9/10	52	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	3/13	24	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1 способ	30	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		1/1	50	40
			100	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	0/1	0	
<b>по критерию I</b>				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		6 условий	100	50
Время ожидания предоставления услуги		Не применяется для оценки организаций культуры		
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		1/1	100	50
<b>по критерию II</b>				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		4 условия	80	30
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		3 условия	60	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)		0	0	30
<b>по критерию III</b>				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		1/1	100	40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1/1	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	0
<b>по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1/1	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1/1	100	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1/1	100	50
<b>по критерию V</b>			
<b>итоговый балл</b>			<b>75</b>

Рекомендации:

1. Разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» официальный сайт учреждения ; поддерживать актуальность публикуемой информации: контактные данные, график работы, виды предоставляемых услуг, информация о планируемых мероприятиях, учредительные документы и пр.
2. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
3. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещениях организации.
4. Обратит внимание на некомфортную для потребителей услуг, низкую температуру внутри помещения холодное время года.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры и искусства  
«96 Дом офицеров Каспийской флотилии» Министерства обороны Российской Федерации**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	7/10	70	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	3/13	24	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1 способ	30	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		169/173	98	40

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	153/154	99
<b>по критерию I</b>		62	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		6 условий	100
Время ожидания предоставления услуги		Не применяется для оценки организационной культуры	
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		194/195	99
<b>по критерию II</b>		100	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		2 условия	40
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		2 условия	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)		24 из 24	100
<b>по критерию III</b>		58	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		193/195	99
			39



Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	195/195	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	164/165	99	20
<b>ито по критерию IV</b>			99
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	195/195	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	193/195	99	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	195/195	100	50
<b>ито по критерию V</b>			100
<b>итоговый балл</b>			<b>84</b>

Рекомендации:

1. Разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» официальный сайт учреждения поддерживать актуальность публикуемой информации: контактные данные, график работы, виды предоставляемых услуг, информация о планируемых мероприятиях, учредительные документы и пр.
2. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
3. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры и искусства  
«Дом офицеров Волгоградского гарнизона»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			39	
1	- на информационных стендах в помещении организации	7/10	70	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	2/13	16	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		1 способ	30	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			57	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	6/6	100	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	4/5	80
<b>го по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		5 условий	100
Время ожидания предоставления услуги		Не применяется для оценки организаций культуры	
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		5/7	71
<b>го по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		3 условия	60
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		0 условий	0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)		1/1	100
<b>го по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		7/7	100
			40

:	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	6/6	100	40
:	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	6/6	100	20
<b>по критерию IV</b>				
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
:	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	6/7	86	30
:	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	6/7	86	20
:	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	7/7	100	50
<b>по критерию V</b>				
<b>итоговый балл</b>				
			<b>74</b>	

Рекомендации:

1. Разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» официальный сайт учреждения поддерживать актуальность публикуемой информации: контактные данные, график работы, виды предоставляемых услуг, информация о планируемых мероприятиях, учредительные документы и пр.
2. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
3. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры и искусства  
«Дом офицеров Балтийского флота»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	6/10	60	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	2/13	16	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1 способ	30	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		38/39	97	40

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	17/20	85
<b>по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организационной культуры	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	43/43	100
<b>по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	2 условия	40
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0 условий	0
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	6/7	86
<b>по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36/36	100
			40



Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36/36	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	32/33	97	20
<b>го по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	34/34	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	32/33	97	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	33/33	100	50
<b>го по критерию V</b>			
<b>ГОВЫЙ БАЛЛ</b>			
<b>79</b>			

Рекомендации:

1. Разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» официальный сайт учреждения поддерживать актуальность публикуемой информации: контактные данные, график работы, виды предоставляемых услуг, информация о планируемых мероприятиях, учредительные документы и пр.
2. Опубликовать перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату на официальном сайте учреждения.
3. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
4. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
5. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещениях организации.
6. Оснастить входные группы мобильными пандусами для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.
7. Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение  
«Драматический театр Балтийского флота»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
Показатель				
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	6/10	60	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	9/13	72	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
		3 способа	90	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
			83	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	16/17	94	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	13/18	72
<b>по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	24/24	100
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	100	50
<b>по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0 условий	0
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	2 условия	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	0	0
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	16	30
<b>по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	24/24	100
		40	40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	24/24	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	15/16	94	20
<b>го по критерию IV</b>	99		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19/24	79	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	23/23	100	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	23/23	100	50
<b>го по критерию V</b>	94		
<b>говый балл</b>	<b>78</b>		

Рекомендации:

1. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
2. Разместить учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации) а официальном сайте учреждения.
3. Разместить адрес электронной почты для обратной связи и взаимодействия с получателями услуг в разделе «Контакты» на официальном сайте учреждения.
4. Разместить информацию о структуре и органах управления; фамилиях, именах, отчествах и должностях уководителей на информационных стендах в помещении организации.
5. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями ультуры на информационных стендах в помещении организации.
6. Оснастить входные группы мобильными пандусами для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.
7. Предусмотреть возможность выдачи посетителям с нарушениями опорно-двигательного аппарата сменных ресел-колясок.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры и искусства «Центральный военно-морской музей имени императора Петра Великого»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		83	
1	- на информационном стендах в помещении организации	8/10	80	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	11/13	88	
	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	4 способа	100	30
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		87	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	26/28	93	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	20/25	80
<b>ого по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100
2	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	35/40	88
<b>ого по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	5 условий	100
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 условий	100
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	4/4	100
<b>ого по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	37/40	93
		40	40



Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36/40	90	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	9/10	90	20
<b>го по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36/40	90	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	37/39	95	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	37/39	95	50
<b>го по критерию V</b>			
<b>говый балл</b>			
<b>94</b>			

Рекомендации:

1. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
2. Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
3. Разместить информацию о структуре и органах управления; фамилиях, именах, отчествах и должностях руководителей на информационных стендах в помещениях организации.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры и искусства  
«Военно-исторический Музей артиллерии, инженерных войск и войск связи»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			83	
1	- на информационных стендах в помещении организации	9/10	90	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	10/13	80	
3	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	3 способа	90	30
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		97	40
5	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	39/40	98	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	39/41	95
<b>го по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		6 условий	100
Время ожидания предоставления услуги		Не применяется для оценки организаций культуры	
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		48/50	96
<b>го по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		5 условий	100
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		3 условия	60
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)		2/3	67
<b>го по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		47/49	96
		40	

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47/49	96	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	24/24	100	20
<b>ито по критерию IV</b>			96
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	45/49	92	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	45/49	92	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	46/48	96	50
<b>ито по критерию V</b>			94
<b>итоговый балл</b>			<b>91</b>

**Рекомендации:**

1. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.
2. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
3. Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры и искусства  
«Центральный академический театр Российской Армии»  
Министерства обороны Российской Федерации**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			83	
1	- на информационных стендах в помещении организации	9/10	90	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	10/13	80	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		3 способа	90	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			80	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	33/36	92	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	21/31	68
<b>Итого по критерию I</b>		84	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		7 условий	100
Время ожидания предоставления услуги		Не применяется для оценки организаций культуры	
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		48/50	96
<b>Итого по критерию II</b>		98	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		4 условия	80
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		3 условия	60
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)		7/7	100
<b>Итого по критерию III</b>		78	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		47/48	98
<b>Итого по критерию IV</b>		98	



Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47/48	98	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	15/15	100	20
<b>ито по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	32/43	74	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	42/42	100	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	42/43	98	50
<b>ито по критерию V</b>			
<b>итоговый балл</b>			
<b>90</b>			

Рекомендации:

1. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещениях организации.
2. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
3. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
4. Оснастить входные группы мобильными пандусами для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение  
«Драматический театр Северного флота»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	7/10	65	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	8/13	64	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4 способа	100	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		8/8	100	40

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	8/8	100	
<b>го по критерию I</b>				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100	50
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры		
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10/10	100	50
<b>го по критерию II</b>				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	1 условие	20	30
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	1 условие	20	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	0	0	30
<b>го по критерию III</b>				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассеры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	9/9	100	40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	8/8	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10/10	100	20
<b>го по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10/10	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10/10	100	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10/10	100	50
<b>го по критерию V</b>			
<b>говый балл</b>			
		<b>100</b>	<b>81</b>

Рекомендации:

1. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
2. Разместить учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации) а официальном сайте учреждения.
3. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
4. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.
5. Оснастить входные группы мобильными пандусами для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

**Федеральное бюджетное учреждение культуры и искусства  
«Центральный офицерский клуб 12 Главного управления Министерства обороны»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	9/10	90	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	0/13	0	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0 способов	0	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		62/62	95	40
			100	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	59/66	89
<b>го по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	70/72	97
<b>го по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	2 условия	40
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	2 условия	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	10/11	91
<b>го по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	65/67	97
			40



Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	65/66	98	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	57/59	97	20
<b>го по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	66/68	97	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	65/67	97	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	67/67	100	50
<b>го по критерию V</b>			
<b>80</b>			
<b>говый балл</b>			

Рекомендации:

1. Разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» официальный сайт учреждения поддерживать актуальность размещаемой информации: контактные данные, график работы, виды предоставляемых услуг, информация о планируемых мероприятиях, учредительные документы и пр.
2. Преподусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
3. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условия оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры и искусства  
«Дом офицеров Новосибирского гарнизона»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	7/10	52	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	6/13	48	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1 способ	30	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		2/2	100	40
			100	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	2/2	100	
<b>ито по критерию I</b>				
66				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	5 условий	100	50
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры		
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5/5	100	50
<b>ито по критерию II</b>				
100				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3 условия	60	30
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	1 условие	20	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	0	0	30
<b>ито по критерию III</b>				
26				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4/4	100	40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5/5	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5/5	100	20
<b>го по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5/5	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5/5	100	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5/5	100	50
<b>го по критерию V</b>			
<b>говыи балл</b>			
			<b>78</b>

**Рекомендации:**

1. Поддерживать актуальность публикуемой информации на официальном сайте учреждения на информационных стендах в помещении организации: контактные данные, график работы, виды предоставляемых услуг, информация о планируемых мероприятиях.
2. Разместить учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации) а официальном сайте учреждения.
3. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
4. Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
5. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
6. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры и искусства  
«Дом офицеров Южного военного округа»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			52	
1	- на информационных стендах в помещении организации	9/10	90	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	3/13	24	
3	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1 способ	30	30
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		60	
5	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	57/83	69	40
6	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	19/38	50	
<b>Итого по критерию I</b>			<b>49</b>	

<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100	50
Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организационной культуры		
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	137/162	85	50
<b>того по критерию II</b>			
93			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	4 условия	80	30
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3 условия	60	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	15/20	75	30
<b>того по критерию III</b>			
71			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	138/162	85	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	142/162	88	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	80/103	78	20



	(по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
<b>ого по критерию IV</b>				85
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	127/162	78	20
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	139/162	86	20
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	148/162	91	50
<b>ого по критерию V</b>				86
<b>оговый балл</b>				77

Рекомендации:

1. Разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» официальный сайт учреждения и поддерживать актуальность размещаемой информации: контактные данные, график работы, виды предоставляемых услуг, информация о планируемых мероприятиях, учредительные документы и пр.
2. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
3. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещениях организации.
4. Предусмотреть возможность выдачи посетителям с нарушениями опорно-двигательного аппарата сменных тресел-колясок.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры и искусства  
«Дом офицеров Новосибирского гарнизона»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
I. Открытость и доступность информации об организации				
1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		79	
.1	- на информационных стендах в помещении организации	8/10	80	30
.2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	10/13	79	
2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	5 способов	100	30
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		93	40
.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	193/200	97	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	161/182	88
<b>Итого по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		6 условий	100
Время ожидания предоставления услуги		Не применяется для оценки организационной культуры	
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		208/219	95
<b>Итого по критерию II</b>		98	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		3 условия	60
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		5 условий	100
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)		24/26	92
<b>Итого по критерию III</b>		86	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		213/217	98

	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	212/216	98	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	168/170	99	20
<b>ито по критерию IV</b>				
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	188/211	89	30
	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	205/210	98	20
	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	202/209	97	50
<b>ито по критерию V</b>				
<b>итоговый балл</b>				
<b>94</b>				

Рекомендации:

1. Разместить учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации) а официальном сайте учреждения.
2. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещениях организации.
3. Обеспечить спуск для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата в цокольный этаж для посещения санитарно-гигиенического помещения и гардероба.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры и искусства  
«Дом офицеров Западного военного округа» Министерства обороны Российской Федерации**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
I. Открытость и доступность информации об организации				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			65	
1	- на информационных стендах в помещении организации	7/10	70	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	8/13	64	
2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	3 способа	90	30
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		0	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	0	0	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	0	0	0
<b>ито по критерию I</b>				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100	50
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организационной культуры		
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	50
<b>ито по критерию II</b>				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	1 условие	20	30
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0 условий	0	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	0	0	30
<b>ито по критерию III</b>				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	40



	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	20
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	20
<b>Итого по критерию IV</b>				
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	30
	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	20
	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	50
<b>Итого по критерию V</b>				
<b>Итоговый балл</b>				<b>21</b>

**Рекомендации:**

1. Разместить учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации) на официальном сайте учреждения.
2. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
3. Указать актуальный адрес электронной почты на официальном сайте учреждения для обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.
4. Превосмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
5. Разместить информацию о структуре и органах управления; фамилиях, именах, отчествах и должностях руководителей на информационных стендах в помещении организации.
6. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.
7. Оснастить входные группы мобильными пандусами для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.
8. Превосмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры и искусства  
«Дом офицеров Центрального военного округа»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		70	
.1	- на информационных стендах в помещении организации	7/10	70	30
.2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	9/13	72	
2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	4 способа	100	30
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		50	40
.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	1/1	100	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	0/1	0
<b>ого по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	5 условий	100
2	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	2/2	100
<b>ого по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	1 условие	20
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	1 условие	20
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	0	0
<b>ого по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	2/2	100
			40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	2/2	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1/2	50	20
<b>Итого по критерию IV</b>		90	
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	2/2	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	2/2	100	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	2/2	100	50
<b>Итого по критерию V</b>		100	
<b>Итоговый балл</b>		<b>75</b>	

Рекомендации:

1. Разместить учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации) на официальном сайте учреждения.
2. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
3. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
4. Разместить информацию о структуре и органах управления; фамилиях, именах, отчествах и должностях руководителей на информационных стендах в помещении организации.
5. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.
6. Оснастить входные группы мобильными пандусами для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.
7. Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
8. Поместить кнопку вызова сотрудника для оказания помощи посетителям с нарушениями опорно-двигательного аппарата до ступенек у входной группы.

**Федеральное государственное автономное учреждение  
«Военно-патриотический парк культуры и отдыха Вооруженных Сил Российской Федерации  
«Патриот»»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
I. Открытость и доступность информации об организации				
1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		91	
.1	- на информационных стендах в помещении организации	9/10	90	30
.2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	12/13	96	
2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	5 способов	100	30
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		0	40
.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	0	0	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	0	0	
<b>эго по критерию I</b>				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100	50
2	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организационной культуры		
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	50
<b>эго по критерию II</b>				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	5 условий	100	30
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3 условия	60	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	0	0	30
<b>эго по критерию III</b>				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	404



2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	20
<b>ого по критерию IV</b>		0		

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	20
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	20
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	50
<b>ого по критерию V</b>		0		
<b>оговый балл</b>		<b>32</b>		

Рекомендации:

Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.

Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов о зрении.

Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещениях организации.

**Федеральное бюджетное учреждение культуры и искусства  
«Центральный офицерский клуб Воздушно-космических сил»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			65	
1	- на информационных стендах в помещении организации	7/10	70	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	8/13	64	
3	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	4 способа	100	30
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		100	40
(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации		47/47	100	
1				

Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации		56/56	100
<b>того по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100
2	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	90/90	100
<b>того по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	2 условия	40
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	2 условия	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	3/16	19
<b>того по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	89/89	100
<b>того по критерию IV</b>			
<b>того по критерию V</b>			

2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	89/89	100	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	58/58	100	20
<b>ито по критерию IV</b>		100		

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	89/89	100	30
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	89/89	100	20
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	89/89	100	50
<b>ито по критерию V</b>		100		
<b>итоговый балл</b>		<b>85</b>		

Рекомендации:

1. Разместить учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации) на официальном сайте учреждения.
2. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
3. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
4. Разместить информацию о наименовании учреждения культуры на информационных стендах около входных групп.
5. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.

**Федеральное бюджетное учреждение культуры и искусства  
«Центральный офицерский клуб Воздушно-космических сил»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			65	
1	- на информационных стендах в помещении организации	7/10	70	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	8/13	64	
2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	4 способа	100	30
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		100	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	47/47	100	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	56/56	100	
<b>го по критерию I</b>		90		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100	50
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организационной культуры		
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	90/90	100	50
<b>го по критерию II</b>		100		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	2 условия	40	30
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	2 условия	40	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	3/16	19	30
<b>го по критерию III</b>		34		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	89/89	100	40



	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	89/89	100	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	58/58	100	20
	<b>ито по критерию IV</b>		100	
	<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	89/89	100	30
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	89/89	100	20
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	89/89	100	50
	<b>ито по критерию V</b>		100	
	<b>итоговый балл</b>		<b>85</b>	

Рекомендации:

1. Разместить учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации) а официальном сайте учреждения.
2. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
3. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
4. Разместить информацию о наименовании учреждения культуры на информационных стендах около входных рупп.
5. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Центральный дом ученых Российской академии наук»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
I. Открытость и доступность информации об организации				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			83	
1	- на информационных стендах в помещении организации	8/10	80	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	11/13	88	
2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	2 способа	60	30
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		84	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	148/157	94	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	101/138	73	
<b>того по критерию I</b>				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100	50
2	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры		
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	177/187	95	50
<b>того по критерию II</b>				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	1 условие	20	30
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	2 условия	40	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	31/33	94	30
<b>того по критерию III</b>				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	172/178	97	40

1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	170/175	97	40
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	108/113	96	20
<b>Итого по критерию IV</b>				
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	135/163	81	30
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	157/163	96	20
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	160/165	97	50
<b>Итого по критерию V</b>				
<b>Итоговый балл</b>				
<b>83</b>				

**Рекомендации:**

1. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.
2. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
3. Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
4. Опубликовать раздел «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения.
5. Преподсмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации инвалидов по зрению.
6. Оснастить входные группы мобильными пандусами для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.
7. Преподсмотреть возможность выдачи посетителям с нарушениями опорно-двигательного аппарата сменных «есел-колясок».

**Федеральное государственное автономное учреждение культуры  
«Троицкий дом ученых»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	3 способа	90	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		38/38	91	40
		38/38	100	

Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	28/34	82
<b>го по критерию I</b>	93	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100
Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39/39	100
<b>го по критерию II</b>	100	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	2 условия	40
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3 условия	60
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	8/8	100
<b>го по критерию III</b>	66	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>		
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39/39	100
		40



Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39/39	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	34/34	100	20
<b>го по критерию IV</b>	100		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36/39	92	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38/38	100	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39/39	100	50
<b>го по критерию V</b>	98		
<b>говый балл</b>	<b>91</b>		

Рекомендации:

1. Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
2. Опубликовать раздел «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения.
3. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
4. Оснастить входные группы мобильными пандусами для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Дом ученых Томского научного центра Сибирского отделения Российской академии наук»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационном стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	3 способа	90	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		75/76	99	40

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	74/78	95
<b>го по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	84/86	98
<b>го по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	1 условие	20
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	1 условие	20
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	3/5	60
<b>го по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	86/86	100
		40	40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	85/86	99	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	70/70	100	20
<b>го по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	84/86	98	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	82/86	95	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	85/86	99	50
<b>го по критерию V</b>			
<b>ГОВЫЙ БАЛЛ</b>			
<b>85</b>			

Рекомендации:

1. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
2. Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
3. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
4. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.
5. Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
6. Оснастить входные группы мобильными пандусами для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Дом ученых им. М. Горького Российской академии наук»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
I. Открытость и доступность информации об организации				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			87	
1	- на информационных стендах в помещении организации	8/10	80	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	12/13	96	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		4 способа	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			87	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	93/98	95	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	61/78	78
<b>го по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	6 условий	100
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организационной культуры	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	102/114	89
<b>го по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0 условий	30
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	2 условия	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	4/4	100
<b>го по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100/105	95
			40



Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99/103	96	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49/50	98	20
<b>го по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	79/90	88	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	81/86	94	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	85/85	100	50
<b>го по критерию V</b>			
<b>ГОВЫЙ БАЛЛ</b>			
<b>85</b>			

Рекомендации:

1. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационном стенде в помещении организации.
2. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
3. Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
4. Предусмотреть возможность выдачи посетителям с нарушениями опорно-двигательного аппарата сменных ресел-колясок.
5. Обеспечить входные группы мобильными пандусами для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение науки  
«Минералогический музей им. А.Е. Ферсмана Российской академии наук»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	9/10	90	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	12/13	96	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	3 способа	90	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		11/11	100	40

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	7/9	78	
<b>го по критерию I</b>				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100	50
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры		
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	11/11	100	50
<b>го по критерию II</b>				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	2 условия	40	30
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	2 условия	40	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	0/1	19	30
<b>го по критерию III</b>				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10/10	100	40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10/10	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	7/7	100	20
<b>го по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10/10	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	8/10	80	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	9/9	100	50
<b>го по критерию V</b>			
<b>говый балл</b>			
<b>83</b>			

Рекомендации:

1. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
2. Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
3. Преподсмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
4. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.
5. Преподсмотреть возможность выдачи посетителям с нарушениями опорно-двигательного аппарата сменных ресел-колясок.
6. Преподсмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
7. Оснастить входные группы мобильными пандусами для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение научного обслуживания  
«Центральная научная библиотека Дальневосточного отделения Российской академии наук»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
Показатель				
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	8/10	80	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	12/13	96	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	3 способа	90	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		20/20	100	40

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	20/23	91
<b>того по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	5 условий	100
2	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20/23	87
<b>того по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	1 условие	20
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3 условия	60
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	5/5	100
<b>того по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20/21	95
			40



Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20/21	95	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	15/15	100	20
<b>го по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20/21	95	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19/21	90	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	21/21	100	50
<b>го по критерию V</b>			
<b>говый балл</b>			
<b>88</b>			

Рекомендации:

1. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещениях организации.
2. Оснастить входные группы мобильных пандусами для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение  
«Центральный музей связи имени А.С. Попова»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		83	
1	- на информационных стендах в помещении организации	6/10	60	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	3 способа	90	30
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		97	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	13/13	100	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	16/17	94
<b>го по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18/20	90
<b>го по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	4 условия	80
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	4 условия	80
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	0/1	0
<b>го по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19/19	100
			40

2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19/19	100	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10/10	100	20
<b>ито по критерию IV</b>				100

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19/19	100	30
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19/19	100	20
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19/19	100	50
<b>ито по критерию V</b>				100
<b>итоговый балл</b>				<b>88</b>

Рекомендации:

1. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещениях организации.
2. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
3. Осуществить дублирование описаний экспонатов, навигации и иной информации знаками, выполненными рельефно-точечными шрифтом Брайля.
4. Обеспечить работоспособность и функционирование отключенных интерактивных экспонатов.
5. Повысить узнаваемость музея, предусмотреть рекламные кампании.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный Кремлевский дворец»  
Управления делами Президента Российской Федерации**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
I. Открытость и доступность информации об организации				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			43	
1	- на информационных стендах в помещении организации	0	0	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	10/13	80	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		4	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			0	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	0	0	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	0	0	0
<b>го по критерию I</b>				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		0	0	0
Время ожидания предоставления услуги		Не применяется для оценки организаций культуры		
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		0	0	0
<b>го по критерию II</b>				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		0	0	0
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		0	0	0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)		0	0	0
<b>го по критерию III</b>				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		0	0	0



1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	0
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	0
<b>Итого по критерию IV</b>		0		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	0
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	0
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0	0	0
<b>Итого по критерию V</b>		0		
<b>Итоговый балл</b>		<b>9</b>		

Рекомендации:

1. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
2. Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
3. Разместить учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации) на официальном сайте учреждения.
4. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение  
«Государственный музей спорта»**

<b>Показатель</b>		<b>Количество</b>	<b>Балл (в %)</b>	<b>Значение показателя с учетом значимости (в %)</b>
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам			100	
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
3	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	2 способа	60	30
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		89	40
5	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	24/24	100	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	18/23	78
<b>го по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		7 условий	100
Время ожидания предоставления услуги		Не применяется для оценки организаций культуры	
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		26/26	100
<b>го по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		4 условия	80
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		3 условия	60
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)		12/12	100
<b>го по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		26/26	100
			40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	26/26	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	21/21	100	20
<b>ито по критерию IV</b>			
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19/26	73	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	25/25	100	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	26/26	100	50
<b>ито по критерию V</b>			
<b>итоговый балл</b>			
<b>91</b>			

Рекомендации:

1. Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
2. Опубликовать раздел «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения.
3. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.

**Федеральное бюджетное учреждение  
«Центральная научно-техническая библиотека по строительству и архитектуре»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	7/10	74	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	10/13	80	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	3 способа	90	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		2/2	100	40

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	3/3	100	
<b>ито по критерию I</b>				89
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100	50
2	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организационной культуры		
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	2/3	67	50
<b>ито по критерию II</b>				84
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	1 условия	20	6
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	4 условия	80	32
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	0	0	0
<b>ито по критерию III</b>				38
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	3/3	100	40



Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	3/3	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	2/3	67	20
<b>ито по критерию IV</b>		<b>93</b>	

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	3/3	100	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	2/3	67	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	3/3	100	50
<b>ито по критерию V</b>		<b>93</b>	
<b>итоговый балл</b>			<b>80</b>

Рекомендации:

1. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на информационных стендах в помещении организации.
2. Разместить учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации) в официальном сайте учреждения.
3. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
4. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
5. Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.
6. Разместить информацию о наименовании учреждения культуры на информационных стендах около входных групп.

**Федеральное бюджетное учреждение  
«Музей САМОЦВЕТЫ»**

<b>Показатель</b>		<b>Количество</b>	<b>Балл (в %)</b>	<b>Значение показателя с учетом значимости (в %)</b>
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	11/13	88	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4 способа	100	30
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации				
1		13/13	100	40

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	8/73	62	
<b>го по критерию I</b>				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		6 условий	100	50
Время ожидания предоставления услуги		Не применяется для оценки организаций культуры		
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		15/15	100	50
<b>го по критерию II</b>				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		2 условия	40	30
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		3 условия	60	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)		11/11	100	30
<b>го по критерию III</b>				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>				
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		14/14	100	40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	14/14	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	12/12	100	20
<b>ито по критерию IV</b>		100	

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	8/14	57	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	14/14	100	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	14/14	100	50
<b>ито по критерию V</b>		87	
<b>итоговый балл</b>		<b>89</b>	

**Рекомендации:**

1. Опубликовать перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату на официальном сайте учреждения.
2. Разместить сервис подачи электронного обращения (жалобы, предложения) на официальном сайте учреждения.

**Федеральное бюджетное учреждение  
«Российский музей леса»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13/13	100	
3	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	5 способов	100	30
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		92	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	70/72	97	

2	Удовлетворенность качеством, полной и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	63/73	86
<b>го по критерию I</b>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организационной культуры	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	77/78	99
<b>го по критерию II</b>			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	4 условия	80
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	2 условия	40
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	26/26	100
<b>го по критерию III</b>			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	73/75	99
			40



Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	74/75	99	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	61/61	100	20
<b>ито по критерию IV</b>		100	

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	62/74	84	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	70/73	96	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	69/73	95	50
<b>ито по критерию V</b>		92	
<b>итоговый балл</b>		<b>91</b>	

Рекомендации:

1. Провести работу по проектированию и реализации подъема на второй этаж для посетителей с нарушениями порно-двигательного аппарата для посещения всех экспозиций музея.
2. Предусмотреть возможность разработки альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.

**Федеральное государственное автономное учреждение  
«Ресурсный центр универсального дизайна и реабилитационных технологий»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам				
1	- на информационных стендах в помещении организации	10/10	100	30
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	10/13	80	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полной и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4 способа	100	30
1	Удовлетворенность качеством, полной и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	52/52	100	40

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	37/49	76
<b>го по критерию I</b>		91	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	7 условий	100
	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49/49	100
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом помещений для инвалидов		50
<b>го по критерию II</b>		100	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	5 условий	100
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	4 условия	80
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	25/25	100
<b>го по критерию III</b>		92	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	45/45	100
			40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	44/44	100	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40/40	100	20
<b>по критерию IV</b>			100

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	32/42	76	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40/41	98	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40/41	98	50
<b>по критерию V</b>			91
<b>итоговый балл</b>			<b>95</b>

Рекомендации:

1. Разместить прямую ссылку на опрос посетителей о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения.
2. На официальном сайте учреждения поддерживать актуальность размещаемой информации: информация о планируемых мероприятиях, график работы, учредительные документы и пр.