

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«Стаурум»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Стаурум»

_____ (Токарев С.С.)
«_____» _____ 2019 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ
УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

г. Ижевск, 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	3
1.1. Методологическая часть.....	3
1.1.1. Объект и предмет исследования.....	3
1.1.2. Цель и задачи исследования	3
1.1.3. Интерпретация основных понятий исследования.....	3
1.2. Организационно-методическая часть	4
1.2.1. Методика сбора и анализа данных	4
1.2.2. Объем выборки.....	4
1.3. Этапы проведения работ	4
 РАЗДЕЛ 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	6
2.1. Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»	6
2.2. Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	10
2.3. Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов».....	17
2.4. Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры».....	23
2.5. Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	29
2.6. Итоговый рейтинг организаций.....	34
 РАЗДЕЛ 3. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	3735
 РАЗДЕЛ 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ	37
 ПРИЛОЖЕНИЯ	38
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Перечень организаций для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг	38
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Анкета для получателей услуг	43
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	46
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Итоговый рейтинг организаций.....	64

РАЗДЕЛ 1. МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1.1. Методологическая часть

1.1.1. Объект и предмет исследования

Объект социологического исследования – 148 организаций культуры (перечень организаций см. в Приложении 1).

Предмет исследования – качество условий оказания услуг населению.

1.1.2. Цель и задачи исследования

Цель социологического исследования: формирование информационной базы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее – независимая оценка) и разработки предложений по улучшению их деятельности.

Задачи:

- проанализировать открытость и доступность информации;
- оценить комфортность условий предоставления услуг организациями;
- выявить доступность услуг;
- оценить доброжелательность, вежливость работников организаций;
- определить удовлетворенность населения условиями оказания услуг;
- построить рейтинг организаций по качеству условий оказания услуг населению.

1.1.3. Интерпретация основных понятий исследования

Независимая оценка качества – форма общественного контроля, которая проводится в целях повышения качества деятельности государственных и муниципальных органов и учреждений или качества оказания публичных услуг.

Критерии независимой оценки качества услуг (см. подробнее Приложение 3):

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- Доступность для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Оценка удовлетворенности – социологическое исследование, позволяющее установить степень удовлетворенности потребителя качеством обслуживания.

Удовлетворенность – эмоционально-оценочное соотношение личности между желаемым и наблюдаемым состоянием социального явления к тем или иным ситуациям, социальным условиям, действиям.

Удовлетворенность получателей услуг – способность услуги максимально удовлетворить потребности получателя согласно своим качествам, ради которых услуга

приобретается, а также способность организации, учреждения (компании), предоставляющей услуг, у максимально удовлетворить потребности потребителя в услуге.

1.2. Организационно-методическая часть

1.2.1. Методика сбора и анализа данных

Методы оценки:

- Контент-анализ содержания официальных сайтов и другой официальной информации Организаций на предмет наличия сведений о них в соответствии с параметрами, определенными задачами данного исследования (наличия информационных объектов). Поиск информационных объектов на официальном сайте Организации осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров;
- Онлайн-опрос потребителей услуг организаций (использовались возможности технологической платформы организации оператора);
- Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях;
- Наблюдение за качеством условий оказания услуг.
- Обращение в Организацию посредством телефонной связи и электронных сервисов (сайт, электронная почта) с целью оценки работы (оказания услуги) учреждения.

Источники информации:

- официальные сайты организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций культуры;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры;
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг.

Расчет интегральных показателей производился в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (см. Приложение 3).

Отчет по результатам исследовательской работы составлен на базе программы Microsoft Word (версия 2010).

1.2.2. Объем выборки

Объем выборки составил 74 128 получателя услуг.

1.3. Этапы проведения работ

№ этапа	Наименование этапа	Сроки исполнения
1.	Подготовка к сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями	до 30 сентября 2018 года

2.	Сбор и обработка первичной информации о качестве условий оказания услуг организациями	до 30 октября 2018 года
3.	Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями	до 16 декабря 2019 года

РАЗДЕЛ 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

2.1. Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»).

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

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

Критерий представлен тремя показателями:

№	Наименование организации культуры	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
1	МБУК «Алнашский дом ремесел»	80	80	75,2	78,40
2	МБУК «Алнашский районный дом культуры»	80	80	79,6	79,87
3	МБУК «Балезинская районная библиотека муниципального образования «Балезинский район»	90	80	78,1	82,70
4	МБУК «Районный историко-краеведческий музей муниципального образования «Балезинский район»	75,8	60	82,8	72,87
5	МБУК «Вавожский районный Дом культуры» (МБУК «Вавожский РДК»)	90	70	84,5	81,50
6	МБУК «Вавожская централизованная библиотечная система» (МБУК «Вавожская ЦБС»)	80	70	85,3	78,43
7	МБУК «Вавожский районный краеведческий музей» (МБУК «Вавожский РКМ»)	90	80	86,2	85,40
8	МБУК ДК "Звёздный" Вавожский район	92	90	87,9	89,97

9	МУК «Глазовская районная централизованная библиотечная система»	74,4	60	85,8	73,40
10	МАУК «Дворец культуры «Юбилейный» города Воткинска	80	70	87,4	79,13
11	МБУ «Централизованная библиотечная система города Воткинска»	80	80	89,3	83,10
12	МАУК города Воткинска «Дом культуры на улице Кирова»	71	40	85,2	65,40
13	МАУК «Культурно-досуговый центр «Октябрь» города Воткинска	72,2	40	88,8	67,00
14	МАУ «Музей истории и культуры г. Воткинска»	100	90	92,3	94,10
15	МАУ «Сад им. П.И. Чайковского»	90	80	93	87,67
16	МБУК КЦ «Россия» г. Глазов	100	80	92,1	90,70
17	МБУК «Глазовский краеведческий музей»	100	80	95	91,67
18	МБУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	100	85	90	91,67
19	МБУК «Централизованная библиотечная система г. Глазова»	90	90	89	89,67
20	МБУК Дом культуры «Восточный»	90	85	84	86,33
21	МАУК «Центр русской культуры «Русский дом»	90	80	91	87,00
22	МАУК Выставочный центр «Галерея»	100	65	97,5	87,50
23	МАУК «Муниципальный хореографический ансамбль «Ижевск»	85	70	79,5	78,17
24	МБУ «Централизованная библиотечная система г. Ижевска»	90	70	78,2	79,40
25	МБУК Муниципальный молодежный театр «Молодой человек»	100	90	98	96,00
26	МБУК «Ижевский муниципальный камерный хор им. П.И. Чайковского»	75	60	76	70,33
27	МБУК «Дом народного творчества «Спартак»	73,6	20	78	57,20
28	МБУ «Детский дом культуры «Ижсталь»	75	20	83,3	59,43
29	МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	72	20	86	59,33
30	МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	71,9	20	75	55,63
31	МБУК «Дворец культуры радиозавода» г. Сарапул	73,6	20	77	56,87
32	МБУК «Дворец культуры «Электрон - Центр возрождения и развития национальных культур»	74	40	75,3	63,10
33	МБУК «Дом культуры «Заря» г. Сарапул	75	60	71,9	68,97
34	МБУК «Объединение парков «Горсад им. А.С. Пушкина»	75	40	83,1	66,03
35	МБУК «Сарапульский историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	88	50	88,5	75,50
36	МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сарапул	74,7	40	78,6	64,43
37	МАУК «Сарапульский драматический театр»	90	60	89,3	79,77
38	МБУК «Граховский районный Дом культуры «Лидер»	85	80	75,28	80,09
39	МБУК «Граховская межпоселенческая центральная районная библиотека»	92	70	74,6	78,87
40	МАУК «Художественно-этнографический комплекс «Сказочная резиденция Бабы Яги»	88	80	79,3	82,43

41	МБУК «Дебёсский районный музей истории Сибирского тракта»	89	80	77,7	82,23
42	МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Завьяловского района»	95	80	93,3	89,43
43	МБУ «Культурный комплекс «Бабинский»	85	75	81,5	80,50
44	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Вараксинский»	73,6	40	92,98	68,86
45	МБУ «Культурный комплекс «Гольянский»	71,9	40	92,47	68,12
46	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Завьяловский»	75	30	92,2	65,73
47	МБУ «Завьяловский музей истории и культуры»	76	50	91,82	72,61
48	МБУ «Культурный комплекс «Италмасовский»	84	50	91,74	75,25
49	МБУ «Культурный комплекс «Казмасский»	73	55	90,23	72,74
50	МБУ «Культурный комплекс «Каменский» - Центр удмуртской культуры Завьяловского района»	81	60	89,86	76,95
51	БУ «Культурный комплекс «Кияйский»	75	60	89,8	74,93
52	МБУ «Культурный комплекс «Люкский»	77	60	87,66	74,89
53	МБУ «Культурный комплекс «Октябрьский»	75	40	86,32	67,11
54	МБУ «Культурный комплекс «Первомайский»	68	40	85,64	64,55
55	МБУ «Культурный комплекс «Подшиваловский»	74,7	40	82,08	65,59
56	МБУ «Культурный комплекс «Совхозный»	74	40	81,54	65,18
57	МБУ «Культурный комплекс «Среднепостольский»	71	40	93,74	68,25
58	МБУ «Спортивно-культурный комплекс «Олимп»	69	40	92,51	67,17
59	МБУ «Культурный комплекс «Шабердинский»	69	40	90,19	66,40
60	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Ягульский»	73,5	40	87,6	67,03
61	МБУ «Культурный комплекс «Якшурский»	75	40	81,6	65,53
62	МБУК «Игринский районный центр декоративно-прикладного искусства и ремесел»	72	45	81,49	66,16
63	МБУК «Игринская централизованная библиотечная система»	80	67	80,77	75,92
64	МБУК «Игринский районный краеведческий музей»	79	50	79,75	69,58
65	МБУК «Игринский районный Дом дружбы народов»	85	75	79,39	79,80
66	МБУК «Игринский районный информационно-методический центр»	71,9	40	78,4	63,43
67	МБУК «Игринский районный Дворец культуры и спорта «Нефтяник»	75	50	82,03	69,01
68	МБУК «Централизованная библиотечная система Камбарского района»	72,9	50	78,28	67,06
69	Центральная библиотека, г. Камбарка	72,5	50	75,64	66,05
70	Детская библиотека г. Камбарка	75	45	78,17	66,06
71	Нефтебазинская библиотека, Камбарский район	74	45	73,63	64,21
72	Камская библиотека, Камбарский район	74	40	71,22	61,74
73	Шольинская библиотека, Камбарский район	71,9	40	73,17	61,69
74	Армязская библиотека, Камбарский район	76,9	40	71,08	62,66
75	Ершовская библиотека, Камбарский район	75,8	40	72,99	62,93

76	Борковская библиотека, Камбарский район	74,7	40	71,47	62,06
77	Балакинская библиотека, Камбарский район	73,6	40	71,26	61,62
78	Михайловская библиотека, Камбарский район	72,5	40	71	61,17
79	МБУК «Централизованная клубная система Камбарского района»	71,4	40	70,97	60,79
80	ДКиК «Овация», г. Камбарка	70,2	40	70,74	60,31
81	КДЦ «Молодёжный», г. Камбарка	70,3	40	69,38	59,89
82	Сельский дом культуры «Нефтяник» Камбарский район	72	40	75,32	62,44
83	Сельский дом культуры «Кама» Камбарский район	72,9	40	71,9	61,60
84	Сельский дом культуры «Лесник» Камбарский район	71,5	40	72,97	61,49
85	Сельский дом культуры «Современник» Камбарский район	74	40	72,74	62,25
86	Сельский дом культуры «Ершовский» Камбарский район	73,6	40	69,38	60,99
87	Сельский дом культуры «Борок» Камбарский район	73,6	40	68,32	60,64
88	Сельский дом культуры «Балакинский» Камбарский район	71	40	77,93	62,98
89	Сельский дом культуры «Михайловский» Камбарский район	69	40	77,82	62,27
90	МБНУК «Музей истории культуры Камбарского района», г. Камбарка	71,9	40	77,03	62,98
91	Галановский сельский дом культуры МБУК «Каракулинский районный центр культуры»	73	40	76,8	63,27
92	Боярский сельский дом культуры МБУК «Каракулинский районный центр культуры»	68,6	40	75,28	61,29
93	Арзамасцевая сельская библиотека МБУК «Центральная библиотека муниципального образования «Каракулинский район»	68,9	60	74,64	67,85
94	МБУК «Кезский районный дом культуры»	73,6	50	74,17	65,92
95	МБУК «Кезская межпоселенческая библиотечная система»	73,6	45	73,63	64,08
96	МУК «Кизнерская межпоселенческая центральная районная библиотека»	68,4	45	77,83	63,74
97	МУК «Кизнерский краеведческий музей»	68,9	60	77,83	68,91
98	МБУК «Киясовская межпоселенческая центральная библиотека»	69,1	50	77,33	65,48
99	МБУК «Киясовский ДР»	74,7	40	76,81	63,84
100	МБУК «Киясовский МДК»	74	40	75,35	63,12
101	МБУК «Центр удмуртской культуры» МО "Киясовский район»	73,6	40	74,72	62,77
102	МБУ «Музей Кривоногова П.А.»	71	80	74,19	75,06
103	МБУК «Подгорновский СДК»	69	40	73,69	60,90
104	МБУК «Красногорский дом ремёсел»	72	40	78,77	63,59
105	МБУ «Межпоселенческий культурно-спортивный комплекс «Красногорский»	73,5	40	79,15	64,22
106	МБУК «Красногорский районный краеведческий музей»	76	50	79,18	68,39
107	Районный дом культуры, Малопургинский район	75	50	78,35	67,78

108	Аксакшурский ЦСДК, Малопургинский район	65	20	74,36	53,12
109	Алганча-Игринский СК, Малопургинский район	72	20	78,37	56,79
110	Абдэс-Урдэсский СК, Малопургинский район	73,5	20	75,64	56,38
111	Байситовский СДК, Малопургинский район	73,6	20	77,77	57,12
112	Бурановский СДК, Малопургинский район	69	20	73,69	54,23
113	Баграш- Бигринский ЦСДК, Малопургинский район	69,5	20	71,12	53,54
114	Бобья-Учинский ЦСДК, Малопургинский район	72,5	20	76,87	56,46
115	Ильинский ЦСДК, Малопургинский район	68,6	20	75,11	54,57
116	Иваново-Самарский ЦСДК, Малопургинский район	73,5	20	74,55	56,02
117	Кечёвский ЦСДК, Малопургинский район	75,8	20	73,89	56,56
118	Кечурский СК, Малопургинский район	74	20	73,61	55,87
119	Куреговский СК, Малопургинский район	76	20	78,67	58,22
120	Миндереvский СК, Малопургинский район	73,5	20	79,2	57,57
121	Нижнеюринский ЦСДК, Малопургинский район	69,5	20	79,38	56,29
122	Новомоньинский СДК, Малопургинский район	69,1	20	71	53,37
123	Норьинский СДК, Малопургинский район	74	20	70,97	54,99
124	Пугачёвский ЦСДК, Малопургинский район	73,5	20	70,74	54,75
125	Пуру-Можгинский СК, Малопургинский район	73,7	20	69,38	54,36
126	Старомоньинский ЦСДК, Малопургинский район	77,1	20	65,32	54,14
127	Среднеюринский СК, Малопургинский район	74,8	20	64,88	53,23
128	Сизяшурский СК, Малопургинский район	72,5	20	62,7	51,73
129	Сырьезшурский СК, Малопургинский район	72,7	20	72	54,90
130	Уромский ЦСДК, Малопургинский район	73,5	20	71,7	55,07
131	Яганский СДК, Малопургинский район	69,5	20	70,4	53,30
132	Яган-Докьинский ЦСДК, Малопургинский район	69,1	20	68,4	52,50
133	МБУ «Можгинская межпоселенческая районная библиотека»	74,7	30	66,2	56,97
134	МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека Сарапульского района»	73,5	40	63,7	59,07
135	МБУК «Селтинский районный дом культуры»	75	40	63,8	59,60
136	МБУК «Селтинская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	73,1	40	68,99	60,70
137	МБУК «Селтинский Дом Ремесел»	72	40	71,75	61,25
138	МБУК Сюмсинского района «РДК»	73	30	69,98	57,66
139	Кильмезский сельский филиал МБУК Сюмсинского района «ЦБС»	76	60	63,22	66,41
140	МБУК «Централизованная библиотечная система Увинского района»	72	60	63,55	65,18
141	МБУК «Централизованная клубная система Увинского района»	72,9	40	63,33	58,74
142	МБУК «Шарканский краеведческий музей»	68,6	60	72,05	66,88
143	МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Юкаменского района	68,9	30	71,77	56,89
144	МБУК «РДК «Октябрьский» Юкаменского района	75	30	70,48	58,49
145	МАУ «Информационно-культурный центр»	75	30	69,41	58,14

146	МБУК «Центр культуры, спорта и библиотечного обслуживания населения «Радуга»	72,9	20	65,26	52,72
147	МБУК «Ярский историко-краеведческий музей»	68,7	30	63,74	54,15
148	МБУК «Ярская межпосеенческая централизованная библиотечная система»	73	50	63,12	62,04

Шесть организаций культуры Удмуртской Республики лидируют по показателю 1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»). Общее количество баллов по данному показателю для лидирующих организаций составило 100.

По показателю 1.2. «Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг», таких как а) телефон, б) электронная почта, в) техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее), г) электронные сервисы для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения и получения консультации по оказываемым услугам, – ситуация обстоит хуже всего: ни одно учреждение не обеспечивает 100 % возможностей дистанционного взаимодействия с получателями услуг. Основная проблема заключается в отсутствии технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее). Зачастую, в более 70% учреждений, отсутствуют электронные сервисы для подачи электронного обращения / жалобы / предложения и получения консультации по оказываемым услугам. В большинстве учреждений реализуют лишь два способа дистанционной связи – телефон и электронная почта.

В целом, основные проблемные моменты, связанные с обеспечением информационной открытости и доступности, заключаются в следующем:

- Отсутствует возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее).
- Недостаточно широко используются и реализуются возможности дистанционной связи и информации о всевозможных способах взаимодействия с получателями услуг (телефон; электронная почта; возможности выражения получателем услуги мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; получение консультации по оказываемым услугам; иного электронного сервиса);
- Ограничены возможности направлять жалобы, предложения и отзывы на горячую линию по телефону или посредством электронной почты, а также получать консультации по оказываемым услугам.

2.2. Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Показатель 2.1. Обеспечение в организации культуры комфортных условий пребывания в организации культуры (транспортная/ пешая доступность организации культуры, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов)

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

Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг рассматривалось по следующим 7 признакам:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

Критерий представлен двумя показателями:

№	Наименование организации культуры	Показатель 2.1.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2
1	МБУК «Алнашский дом ремесел»	86,50	85,60	86,05
2	МБУК «Алнашский районный дом культуры»	85,30	88,50	86,90
3	МБУК «Балезинская районная библиотека муниципального образования «Балезинский район»	87,80	87,60	87,70
4	МБУК «Районный историко-краеведческий музей муниципального образования «Балезинский район»	84,20	85,60	84,90
5	МБУК «Вавожский районный Дом культуры» (МБУК «Вавожский РДК»)	89,20	90,10	89,65
6	МБУК «Вавожская централизованная библиотечная система» (МБУК «Вавожская ЦБС»)	82,10	94,50	88,30
7	МБУК «Вавожский районный краеведческий музей» (МБУК «Вавожский РКМ»)	83,10	95,70	89,40
8	МБУК ДК "Звёздный" Вавожский район	81,88	89,30	85,59

9	МУК «Глазовская районная централизованная библиотечная система»	82,63	86,30	84,47
10	МАУК «Дворец культуры «Юбилейный» города Воткинска	98,00	99,00	98,50
11	МБУ «Централизованная библиотечная система города Воткинска»	99,10	98,40	98,75
12	МАУК города Воткинска «Дом культуры на улице Кирова»	96,90	98,10	97,50
13	МАУК «Культурно-досуговый центр «Октябрь» города Воткинска	98,23	94,50	96,37
14	МАУ «Музей истории и культуры г. Воткинска»	98,18	97,50	97,84
15	МАУ «Сад им. П.И. Чайковского»	96,50	99,40	97,95
16	МБУК КЦ «Россия» г. Глазов	98,08	95,50	96,79
17	МБУК «Глазовский краеведческий музей»	97,30	94,80	96,05
18	МБУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	95,10	96,80	95,95
19	МБУК «Централизованная библиотечная система г. Глазова»	96,70	97,80	97,25
20	МБУК Дом культуры «Восточный»	96,45	98,90	97,68
21	МАУК «Центр русской культуры «Русский дом»	98,40	99,40	98,90
22	МАУК Выставочный центр «Галерея»	99,20	99,80	99,50
23	МАУК «Муниципальный хореографический ансамбль «Ижевск»	98,90	99,20	99,05
24	МБУ «Централизованная библиотечная система г. Ижевска»	98,40	99,55	98,98
25	МБУК Муниципальный молодежный театр «Молодой человек»	98,90	98,50	98,70
26	МБУК «Ижевский муниципальный камерный хор им. П.И. Чайковского»	98,40	98,90	98,65
27	МБУК «Дом народного творчества «Спартак»	98,70	97,60	98,15
28	МБУ «Детский дом культуры «Ижсталь»	97,75	96,80	97,28
29	МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	96,10	96,40	96,25
30	МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	95,80	96,30	96,05
31	МБУК «Дворец культуры радиозавода» г. Сарапул	94,20	95,30	94,75
32	МБУК «Дворец культуры «Электрон - Центр возрождения и развития национальных культур»	94,70	97,00	95,85
33	МБУК «Дом культуры «Заря» г. Сарапул	93,50	96,70	95,10
34	МБУК «Объединение парков «Горсад им. А.С. Пушкина»	91,20	96,30	93,75
35	МБУК «Сарапульский историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	92,80	98,10	95,45
36	МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сарапул	93,00	94,10	93,55
37	МАУК «Сарапульский драматический театр»	97,30	95,30	96,30
38	МБУК «Граховский районный Дом культуры «Лидер»	86,50	89,30	87,90
39	МБУК «Граховская межпоселенческая центральная районная библиотека»	85,45	86,30	85,88
40	МАУК «Художественно-этнографический комплекс «Сказочная резиденция Бабы Яги»	87,70	87,43	87,57
41	МБУК «Дебёсский районный музей истории Сибирского тракта»	84,89	89,20	87,05

42	МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Завьяловского района»	89,50	84,67	87,09
43	МБУ «Культурный комплекс «Бабинский»	82,22	83,56	82,89
44	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Вараксинский»	83,72	89,63	86,68
45	МБУ «Культурный комплекс «Гольянский»	81,62	85,39	83,51
46	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Завьяловский»	82,55	86,73	84,64
47	МБУ «Завьяловский музей истории и культуры»	81,30	87,47	84,39
48	МБУ «Культурный комплекс «Италмасовский»	82,40	88,36	85,38
49	МБУ «Культурный комплекс «Казмасский»	81,55	89,36	85,46
50	МБУ «Культурный комплекс «Каменский» - Центр удмуртской культуры Завьяловского района»	85,60	87,36	86,48
51	БУ «Культурный комплекс «Кияикский»	86,20	87,49	86,85
52	МБУ «Культурный комплекс «Люкский»	84,77	85,84	85,31
53	МБУ «Культурный комплекс «Октябрьский»	85,30	84,37	84,84
54	МБУ «Культурный комплекс «Первомайский»	78,40	89,46	83,93
55	МБУ «Культурный комплекс «Подшиваловский»	79,30	90,02	84,66
56	МБУ «Культурный комплекс «Совхозный»	76,40	86,47	81,44
57	МБУ «Культурный комплекс «Среднепостольский»	74,77	83,73	79,25
58	МБУ «Спортивно-культурный комплекс «Олимп»	75,20	84,70	79,95
59	МБУ «Культурный комплекс «Шабердинский»	73,76	80,39	77,08
60	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Ягульский»	76,30	83,20	79,75
61	МБУ «Культурный комплекс «Якшурский»	71,22	82,55	76,88
62	МБУК «Игринский районный центр декоративно-прикладного искусства и ремесел»	73,11	80,44	76,77
63	МБУК «Игринская централизованная библиотечная система»	78,30	82,54	80,42
64	МБУК «Игринский районный краеведческий музей»	72,88	85,23	79,06
65	МБУК «Игринский районный Дом дружбы народов»	78,25	84,96	81,61
66	МБУК «Игринский районный информационнометодический центр»	72,89	84,26	78,58
67	МБУК «Игринский районный Дворец культуры и спорта «Нефтяник»	73,54	84,69	79,12
68	МБУК «Централизованная библиотечная система Камбарского района»	72,71	86,79	79,75
69	Центральная библиотека, г. Камбарка	71,45	86,10	78,78
70	Детская библиотека г. Камбарка	74,20	85,30	79,75
71	Нефтебазинская библиотека, Камбарский район	72,46	83,69	78,08
72	Камская библиотека, Камбарский район	75,62	82,85	79,24
73	Шольинская библиотека, Камбарский район	74,25	83,40	78,83
74	Армязская библиотека, Камбарский район	73,87	84,69	79,28
75	Ершовская библиотека, Камбарский район	73,59	85,39	79,49
76	Борковская библиотека, Камбарский район	73,91	89,73	81,82
77	Балакинская библиотека, Камбарский район	74,10	88,25	81,18
78	Михайловская библиотека, Камбарский район	74,65	87,30	80,98
79	МБУК «Централизованная клубная система Камбарского района»	73,04	86,93	79,99

80	ДКиК «Овация», г. Камбарка	73,72	87,36	80,54
81	КДЦ «Молодёжный», г. Камбарка	75,60	86,54	81,07
82	Сельский дом культуры «Нефтяник» Камбарский район	76,40	83,95	80,18
83	Сельский дом культуры «Кама» Камбарский район	76,83	84,91	80,87
84	Сельский дом культуры «Лесник» Камбарский район	76,54	85,09	80,82
85	Сельский дом культуры «Современник» Камбарский район	75,66	87,36	81,51
86	Сельский дом культуры «Ершовский» Камбарский район	75,35	86,38	80,87
87	Сельский дом культуры «Борок» Камбарский район	75,28	86,67	80,98
88	Сельский дом культуры «Балакинский» Камбарский район	77,05	84,63	80,84
89	Сельский дом культуры «Михайловский» Камбарский район	72,90	84,79	78,85
90	МБНУК «Музей истории культуры Камбарского района», г. Камбарка	72,63	86,35	79,49
91	Галановский сельский дом культуры МБУК «Каракулинский районный центр культуры»	73,86	89,63	81,75
92	Боярский сельский дом культуры МБУК «Каракулинский районный центр культуры»	73,55	88,26	80,91
93	Арзамасцевая сельская библиотека МБУК «Центральная библиотека муниципального образования «Каракулинский район»	74,19	90,12	82,16
94	МБУК «Кезский районный дом культуры»	73,28	90,24	81,76
95	МБУК «Кезская межпоселенческая библиотечная система»	73,88	90,59	82,24
96	МУК «Кизнерская межпоселенческая центральная районная библиотека»	74,48	91,63	83,06
97	МУК «Кизнерский краеведческий музей»	78,30	92,74	85,52
98	МБУК «Киясовская межпоселенческая центральная библиотека»	74,89	93,05	83,97
99	МБУК «Киясовский ДР»	73,99	92,80	83,40
100	МБУК «Киясовский МДК»	72,56	92,55	82,55
101	МБУК «Центр удмуртской культуры» МО "Киясовский район»	71,59	91,04	81,32
102	МБУ «Музей Кривоногова П.А.»	71,48	92,10	81,79
103	МБУК «Подгорновский СДК»	72,09	89,64	80,87
104	МБУК «Красногорский дом ремёсел»	73,21	89,90	81,56
105	МБУ «Межпоселенческий культурно-спортивный комплекс «Красногорский»	71,99	88,56	80,28
106	МБУК «Красногорский районный краеведческий музей»	73,66	91,30	82,48
107	Районный дом культуры, Малопургинский район	72,43	91,24	81,84
108	Аксакшурский ЦСДК, Малопургинский район	68,30	86,46	77,38
109	Алганча-Игринский СК, Малопургинский район	69,35	82,60	75,98
110	Абдэс-Урдэсский СК, Малопургинский район	67,89	81,98	74,94
111	Байситовский СДК, Малопургинский район	68,23	82,93	75,58
112	Бурановский СДК, Малопургинский район	68,43	81,90	75,17
113	Баграш- Бигринский ЦСДК, Малопургинский район	68,49	82,30	75,40
114	Бобья-Учинский ЦСДК, Малопургинский район	67,36	81,30	74,33
115	Ильинский ЦСДК, Малопургинский район	67,63	81,97	74,80

116	Иваново-Самарский ЦСДК, Малопургинский район	67,84	82,74	75,29
117	Кечёвский ЦСДК, Малопургинский район	66,83	82,46	74,65
118	Кечурский СК, Малопургинский район	66,89	83,62	75,26
119	Куреговский СК, Малопургинский район	66,74	84,26	75,50
120	Миндеревский СК, Малопургинский район	66,83	81,94	74,39
121	Нижеюринский ЦСДК, Малопургинский район	67,47	81,74	74,61
122	Новомоньинский СДК, Малопургинский район	67,38	82,07	74,73
123	Норьинский СДК, Малопургинский район	68,72	82,74	75,73
124	Пугачёвский ЦСДК, Малопургинский район	68,31	83,01	75,66
125	Пуро-Можгинский СК, Малопургинский район	67,99	82,99	75,49
126	Старомоньинский ЦСДК, Малопургинский район	66,47	81,73	74,10
127	Среднеюринский СК, Малопургинский район	67,83	82,75	75,29
128	Сизяшурский СК, Малопургинский район	67,84	81,16	74,50
129	Сыррезшурский СК, Малопургинский район	67,90	82,96	75,43
130	Уромский ЦСДК, Малопургинский район	67,35	82,68	75,02
131	Яганский СДК, Малопургинский район	67,33	83,90	75,62
132	Яган-Докьинский ЦСДК, Малопургинский район	67,99	82,84	75,42
133	МБУ «Можгинская межпоселенческая районная библиотека»	69,57	83,60	76,59
134	МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека Сарапульского района»	69,53	84,69	77,11
135	МБУК «Селтинский районный дом культуры»	68,89	85,28	77,09
136	МБУК «Селтинская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	70,21	85,60	77,91
137	МБУК «Селтинский Дом Ремесел»	70,45	86,47	78,46
138	МБУК Сюмсинского района «РДК»	69,75	84,60	77,18
139	Кильмезский сельский филиал МБУК Сюмсинского района «ЦБС»	71,10	85,20	78,15
140	МБУК «Централизованная библиотечная система Увинского района»	72,60	85,36	78,98
141	МБУК «Централизованная клубная система Увинского района»	69,80	85,06	77,43
142	МБУК «Шарканский краеведческий музей»	70,60	85,19	77,90
143	МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Юкаменского района	71,20	85,71	78,46
144	МБУК «РДК «Октябрьский» Юкаменского района	69,84	84,89	77,37
145	МАУ «Информационно-культурный центр»	71,40	84,79	78,10
146	МБУК «Центр культуры, спорта и библиотечного обслуживания населения «Радуга»	71,94	84,15	78,05
147	МБУК «Ярский историко-краеведческий музей»	70,81	83,68	77,25
148	МБУК «Ярская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	70,30	84,30	77,30

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, по показатель 2.1. «Обеспечение комфортных условий пребывания в организации культуры (транспортная/ пешая доступность организации культуры, санитарное состояние

помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов)», организации культуры получили оценки в промежутке от 66,47 до 99,20 баллов, что в целом является хорошим показателем. Двадцать восемь организаций культуры Удмуртской республики получили оценку более 90 баллов.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг» все организации получили высокие оценки. Так же хочется отметить, что имеется зависимость показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг» от результатов показателя «Обеспечение в организации культуры комфортных условий пребывания в организации культуры».

Что касается основных проблем учреждений, то чаще всего, они связаны с транспортной доступностью (отсутствует возможность доехать до организации на общественном транспорте, отсутствует парковка) и доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг самые лучшие оценки (более 80) по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» выявлены в 87 из 148 организаций культуры Удмуртской Республики. В данных организациях обеспечены комфортные условия для предоставления услуг, что получает соответствующую ответную реакцию получателей услуг в виде высокого уровня удовлетворённости.

2.3. Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации культуры 3 и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры).

Показатель 3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению

инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

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

Критерий представлен тремя показателями:

№	Наименование организации культуры	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
1	МБУК «Алнашский дом ремесел»	83,00	77,63	80,32	81,60
2	МБУК «Алнашский районный дом культуры»	81,80	76,43	79,12	80,40
3	МБУК «Балезинская районная библиотека муниципального образования «Балезинский район»	84,30	78,93	81,62	82,90
4	МБУК «Районный историко-краеведческий музей муниципального образования «Балезинский район»	80,70	75,33	78,02	79,30
5	МБУК «Вавожский районный Дом культуры» (МБУК «Вавожский РДК»)	85,70	80,33	83,02	84,30
6	МБУК «Вавожская централизованная библиотечная система» (МБУК «Вавожская ЦБС»)	78,60	73,23	75,92	77,20
7	МБУК «Вавожский районный краеведческий музей» (МБУК «Вавожский РКМ»)	79,60	74,23	76,92	78,20
8	МБУК ДК "Звёздный" Вавожский район	78,38	73,01	75,70	76,98
9	МУК «Глазовская районная централизованная библиотечная система»	79,13	73,76	76,45	77,73
10	МАУК «Дворец культуры «Юбилейный» города Воткинска	99,25	93,88	96,57	97,85
11	МБУ «Централизованная библиотечная система города Воткинска»	99,35	93,98	96,67	97,95
12	МАУК города Воткинска «Дом культуры на улице Кирова»	99,15	93,78	96,47	97,75
13	МАУК «Культурно-досуговый центр «Октябрь» города Воткинска	99,48	94,11	96,80	98,08
14	МАУ «Музей истории и культуры г. Воткинска»	99,43	94,06	96,75	98,03
15	МАУ «Сад им. П.И. Чайковского»	97,75	92,38	95,07	96,35
16	МБУК КЦ «Россия» г. Глазов	99,33	93,96	96,65	97,93
17	МБУК «Глазовский краеведческий музей»	98,55	93,18	95,87	97,15
18	МБУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	96,35	90,98	93,67	94,95
19	МБУК «Централизованная библиотечная система г. Глазова»	97,95	92,58	95,27	96,55
20	МБУК Дом культуры «Восточный»	97,70	92,33	95,02	96,30
21	МАУК «Центр русской культуры «Русский дом»	99,65	94,28	96,97	98,25
22	МАУК Выставочный центр «Галерея»	99,45	94,08	96,77	98,05
23	МАУК «Муниципальный хореографический ансамбль «Ижевск»	99,15	93,78	96,47	97,75
24	МБУ «Централизованная библиотечная система г. Ижевска»	99,65	94,28	96,97	98,25
25	МБУК Муниципальный молодежный театр «Молодой человек»	99,15	93,78	96,47	97,75

26	МБУК «Ижевский муниципальный камерный хор им. П.И. Чайковского»	99,65	94,28	96,97	98,25
27	МБУК «Дом народного творчества «Спартак»	99,95	94,58	97,27	98,55
28	МБУ «Детский дом культуры «Ижсталь»	99,00	93,63	96,32	97,60
29	МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	97,35	91,98	94,67	95,95
30	МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	97,05	91,68	94,37	95,65
31	МБУК «Дворец культуры радиозавода» г. Сарапул	95,45	90,08	92,77	94,05
32	МБУК «Дворец культуры «Электрон - Центр возрождения и развития национальных культур»	95,95	90,58	93,27	94,55
33	МБУК «Дом культуры «Заря» г. Сарапул	94,75	89,38	92,07	93,35
34	МБУК «Объединение парков «Горсад им. А.С. Пушкина»	92,45	87,08	89,77	91,05
35	МБУК «Сарапульский историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	95,05	89,68	92,37	93,65
36	МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сарапул	96,25	90,88	93,57	94,85
37	МАУК «Сарапульский драматический театр»	98,55	93,18	95,87	97,15
38	МБУК «Граховский районный Дом культуры «Лидер»	79,00	73,63	76,32	77,60
39	МБУК «Граховская межпоселенческая центральная районная библиотека»	77,95	72,58	75,27	76,55
40	МАУК «Художественно-этнографический комплекс «Сказочная резиденция Бабы Яги»	80,20	74,83	77,52	78,80
41	МБУК «Дебёсский районный музей истории Сибирского тракта»	77,39	72,02	74,71	75,99
42	МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Завьяловского района»	82,00	76,63	79,32	80,60
43	МБУ «Культурный комплекс «Бабинский»	74,72	69,35	72,04	73,32
44	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Вараксинский»	76,22	70,85	73,54	74,82
45	МБУ «Культурный комплекс «Гольянский»	74,12	68,75	71,44	72,72
46	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Завьяловский»	75,05	69,68	72,37	73,65
47	МБУ «Завьяловский музей истории и культуры»	73,80	68,43	71,12	72,40
48	МБУ «Культурный комплекс «Италмасовский»	74,90	69,53	72,22	73,50
49	МБУ «Культурный комплекс «Казмасский»	74,05	68,68	71,37	72,65
50	МБУ «Культурный комплекс «Каменский» - Центр удмуртской культуры Завьяловского района»	78,10	72,73	75,42	76,70
51	БУ «Культурный комплекс «Кияйский»	78,70	73,33	76,02	77,30
52	МБУ «Культурный комплекс «Люкский»	77,27	71,90	74,59	75,87
53	МБУ «Культурный комплекс «Октябрьский»	77,80	72,43	75,12	76,40
54	МБУ «Культурный комплекс «Первомайский»	70,90	65,53	68,22	69,50
55	МБУ «Культурный комплекс «Подшиваловский»	71,80	66,43	69,12	70,40
56	МБУ «Культурный комплекс «Совхозный»	68,90	63,53	66,22	67,50
57	МБУ «Культурный комплекс «Среднепостольский»	67,27	61,90	64,59	65,87
58	МБУ «Спортивно-культурный комплекс «Олимп»	67,70	62,33	65,02	66,30
59	МБУ «Культурный комплекс «Шабердинский»	66,26	60,89	63,58	64,86
60	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Ягульский»	68,80	63,43	66,12	67,40
61	МБУ «Культурный комплекс «Якшурский»	63,72	58,35	61,04	62,32

62	МБУК «Игринский районный центр декоративно-прикладного искусства и ремесел»	65,61	60,24	62,93	64,21
63	МБУК «Игринская централизованная библиотечная система»	70,80	65,43	68,12	69,40
64	МБУК «Игринский районный краеведческий музей»	65,38	60,01	62,70	63,98
65	МБУК «Игринский районный Дом дружбы народов»	70,75	65,38	68,07	69,35
66	МБУК «Игринский районный информационнометодический центр»	65,39	60,02	62,71	63,99
67	МБУК «Игринский районный Дворец культуры и спорта «Нефтяник»	66,04	60,67	63,36	64,64
68	МБУК «Централизованная библиотечная система Камбарского района»	65,21	59,84	62,53	63,81
69	Центральная библиотека, г. Камбарка	63,95	58,58	61,27	62,55
70	Детская библиотека г. Камбарка	66,70	61,33	64,02	65,30
71	Нефтебазинская библиотека, Камбарский район	64,96	59,59	62,28	63,56
72	Камская библиотека, Камбарский район	68,12	62,75	65,44	66,72
73	Шольинская библиотека, Камбарский район	66,75	61,38	64,07	65,35
74	Армязская библиотека, Камбарский район	66,37	61,00	63,69	64,97
75	Ершовская библиотека, Камбарский район	66,09	60,72	63,41	64,69
76	Борковская библиотека, Камбарский район	66,41	61,04	63,73	65,01
77	Балакинская библиотека, Камбарский район	66,60	61,23	63,92	65,20
78	Михайловская библиотека, Камбарский район	67,15	61,78	64,47	65,75
79	МБУК «Централизованная клубная система Камбарского района»	65,54	60,17	62,86	64,14
80	ДКиК «Овация», г. Камбарка	66,22	60,85	63,54	64,82
81	КДЦ «Молодёжный», г. Камбарка	68,10	62,73	65,42	66,70
82	Сельский дом культуры «Нефтяник» Камбарский район	68,90	63,53	66,22	67,50
83	Сельский дом культуры «Кама» Камбарский район	69,33	63,96	66,65	67,93
84	Сельский дом культуры «Лесник» Камбарский район	69,04	63,67	66,36	67,64
85	Сельский дом культуры «Современник» Камбарский район	68,16	62,79	65,48	66,76
86	Сельский дом культуры «Ершовский» Камбарский район	67,85	62,48	65,17	66,45
87	Сельский дом культуры «Борок» Камбарский район	67,78	62,41	65,10	66,38
88	Сельский дом культуры «Балакинский» Камбарский район	69,55	64,18	66,87	68,15
89	Сельский дом культуры «Михайловский» Камбарский район	65,40	60,03	62,72	64,00
90	МБНУК «Музей истории культуры Камбарского района», г. Камбарка	65,13	59,76	62,45	63,73
91	Галановский сельский дом культуры МБУК «Каракулинский районный центр культуры»	66,36	60,99	63,68	64,96
92	Боярский сельский дом культуры МБУК «Каракулинский районный центр культуры»	66,05	60,68	63,37	64,65
93	Арзамасцевая сельская библиотека МБУК «Центральная библиотека муниципального образования «Каракулинский район»	66,69	61,32	64,01	65,29
94	МБУК «Кезский районный дом культуры»	65,78	60,41	63,10	64,38
95	МБУК «Кезская межпоселенческая библиотечная	66,38	61,01	63,70	64,98

	система»				
96	МУК «Кизнерская межпоселенческая центральная районная библиотека»	66,98	61,61	64,30	65,58
97	МУК «Кизнерский краеведческий музей»	70,80	65,43	68,12	69,40
98	МБУК «Киясовская межпоселенческая центральная библиотека»	67,39	62,02	64,71	65,99
99	МБУК «Киясовский ДР»	66,49	61,12	63,81	65,09
100	МБУК «Киясовский МДК»	65,06	59,69	62,38	63,66
101	МБУК «Центр удмуртской культуры» МО "Киясовский район»	64,09	58,72	61,41	62,69
102	МБУ «Музей Кривоногова П.А.»	63,98	58,61	61,30	62,58
103	МБУК «Подгорновский СДК»	64,59	59,22	61,91	63,19
104	МБУК «Красногорский дом ремёсел»	65,71	60,34	63,03	64,31
105	МБУ «Межпоселенческий культурно-спортивный комплекс «Красногорский»	64,49	59,12	61,81	63,09
106	МБУК «Красногорский районный краеведческий музей»	66,16	60,79	63,48	64,76
107	Районный дом культуры, Малопургинский район	64,93	59,56	62,25	63,53
108	Аксакшурский ЦСДК, Малопургинский район	60,80	55,43	58,12	59,40
109	Алганча-Игринский СК, Малопургинский район	61,85	56,48	59,17	60,45
110	Абдэс-Урдэсский СК, Малопургинский район	60,39	55,02	57,71	58,99
111	Байситовский СДК, Малопургинский район	60,73	55,36	58,05	59,33
112	Бурановский СДК, Малопургинский район	60,93	55,56	58,25	59,53
113	Баграш- Бигринский ЦСДК, Малопургинский район	60,99	55,62	58,31	59,59
114	Бобья-Учинский ЦСДК, Малопургинский район	59,86	54,49	57,18	58,46
115	Ильинский ЦСДК, Малопургинский район	60,13	54,76	57,45	58,73
116	Иваново-Самарский ЦСДК, Малопургинский район	60,34	54,97	57,66	58,94
117	Кечёвский ЦСДК, Малопургинский район	59,33	53,96	56,65	57,93
118	Кечурский СК, Малопургинский район	59,39	54,02	56,71	57,99
119	Куреговский СК, Малопургинский район	59,24	53,87	56,56	57,84
120	Миндереvский СК, Малопургинский район	59,33	53,96	56,65	57,93
121	Нижнеюринский ЦСДК, Малопургинский район	59,97	54,60	57,29	58,57
122	Новомоньинский СДК, Малопургинский район	59,88	54,51	57,20	58,48
123	Норьинский СДК, Малопургинский район	61,22	55,85	58,54	59,82
124	Пугачёvский ЦСДК, Малопургинский район	60,81	55,44	58,13	59,41
125	Пуpо-Можгинский СК, Малопургинский район	60,49	55,12	57,81	59,09
126	Старомоньинский ЦСДК, Малопургинский район	58,97	53,60	56,29	57,57
127	Среднеюринский СК, Малопургинский район	60,33	54,96	57,65	58,93
128	Сизяшурский СК, Малопургинский район	60,34	54,97	57,66	58,94
129	Сырёзшурский СК, Малопургинский район	60,40	55,03	57,72	59,00
130	Уромский ЦСДК, Малопургинский район	59,85	54,48	57,17	58,45
131	Яганский СДК, Малопургинский район	59,83	54,46	57,15	58,43
132	Яган-Докьинский ЦСДК, Малопургинский район	60,49	55,12	57,81	59,09
133	МБУ «Можгинская межпоселенческая районная библиотека»	62,07	56,70	59,39	60,67

134	МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека Сарапульского района»	62,03	56,66	59,35	60,63
135	МБУК «Селтинский районный дом культуры»	61,39	56,02	58,71	59,99
136	МБУК «Селтинская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	62,71	57,34	60,03	61,31
137	МБУК «Селтинский Дом Ремесел»	62,95	57,58	60,27	61,55
138	МБУК Сюмсинского района «РДК»	62,25	56,88	59,57	60,85
139	Кильмезский сельский филиал МБУК Сюмсинского района «ЦБС»	63,60	58,23	60,92	62,20
140	МБУК «Централизованная библиотечная система Увинского района»	65,10	59,73	62,42	63,70
141	МБУК «Централизованная клубная система Увинского района»	62,30	56,93	59,62	60,90
142	МБУК «Шарканский краеведческий музей»	63,10	57,73	60,42	61,70
143	МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Юкаменского района	63,70	58,33	61,02	62,30
144	МБУК «РДК «Октябрьский» Юкаменского района	62,34	56,97	59,66	60,94
145	МАУ «Информационно-культурный центр»	63,90	58,53	61,22	62,50
146	МБУК «Центр культуры, спорта и библиотечного обслуживания населения «Радуга»	64,44	59,07	61,76	63,04
147	МБУК «Ярский историко-краеведческий музей»	63,31	57,94	60,63	61,91
148	МБУК «Ярская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	62,80	57,43	60,12	61,40

28 (из 148) организаций культуры Удмуртской Республики получили высокий балл (более 90) по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», который рассматривался по следующим признакам:

- 1) оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- 4) наличие сменных кресел-колясок;
- 5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

У остальных учреждений, чаще всего, отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы и сменные кресла-коляски.

Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» рассматривался по следующим признакам:

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

4) наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

5) помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);

6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Высокие оценки по данному показателю получили 22 (из 148) организации культуры Удмуртской Республики.

Чаще всего у учреждений культуры отсутствуют:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

В рейтинге по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» оценку от 90 до 100 баллов получили 28 учреждений культуры; от 70 до 90 баллов – 26 учреждений; от 57,57 до 70 – 94 учреждения.

Таким образом, разрыв в оценках между лидерами, отстающими и последними местами по анализируемым показателям критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» свидетельствует о наличии проблемных мест в плане обеспечения доступности услуг для инвалидов. Особое внимание большинству учреждений стоит уделить обеспечению доступности для инвалидов по слуху и зрению.

2.4. Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»

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

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

Критерий представлен тремя показателями:

№	Наименование организации культуры	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
1	МБУК «Алнашский дом ремесел»	98,90	98,55	99,37	98,94
2	МБУК «Алнашский районный дом культуры»	99,20	98,85	99,67	99,24
3	МБУК «Балезинская районная библиотека муниципального образования «Балезинский район»	98,99	98,64	99,46	99,03
4	МБУК «Районный историко-краеведческий музей муниципального образования «Балезинский район»	99,30	98,95	99,77	99,34
5	МБУК «Вавожский районный Дом культуры» (МБУК «Вавожский РДК»)	99,60	99,25	98,90	99,25
6	МБУК «Вавожская централизованная библиотечная система» (МБУК «Вавожская ЦБС»)	99,30	98,95	99,77	99,34
7	МБУК «Вавожский районный краеведческий музей» (МБУК «Вавожский РКМ»)	99,95	99,60	99,65	99,73
8	МБУК ДК "Звёздный" Вавожский район	99,12	98,77	99,59	99,16
9	МУК «Глазовская районная централизованная библиотечная система»	99,42	99,07	99,89	99,46
10	МАУК «Дворец культуры «Юбилейный» города Воткинска	100,00	100,00	100,00	100,00
11	МБУ «Централизованная библиотечная система города Воткинска»	100,00	100,00	100,00	100,00
12	МАУК города Воткинска «Дом культуры на улице Кирова»	100,00	100,00	100,00	100,00
13	МАУК «Культурно-досуговый центр «Октябрь» города Воткинска	100,00	98,90	100,00	99,63
14	МАУ «Музей истории и культуры г. Воткинска»	100,00	100,00	100,00	100,00
15	МАУ «Сад им. П.И. Чайковского»	100,00	100,00	100,00	100,00
16	МБУК КЦ «Россия» г. Глазов	99,50	98,30	100,00	99,27
17	МБУК «Глазовский краеведческий музей»	100,00	100,00	100,00	100,00
18	МБУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	100,00	100,00	100,00	100,00
19	МБУК «Централизованная библиотечная система г. Глазова»	100,00	99,10	100,00	99,70
20	МБУК Дом культуры «Восточный»	98,90	100,00	100,00	99,63
21	МАУК «Центр русской культуры «Русский дом»	100,00	100,00	100,00	100,00
22	МАУК Выставочный центр «Галерея»	100,00	100,00	100,00	100,00
23	МАУК «Муниципальный хореографический ансамбль «Ижевск»	100,00	100,00	100,00	100,00
24	МБУ «Централизованная библиотечная система г. Ижевска»	100,00	99,20	100,00	99,73
25	МБУК Муниципальный молодежный театр «Молодой человек»	100,00	100,00	100,00	100,00
26	МБУК «Ижевский муниципальный камерный хор им. П.И. Чайковского»	100,00	100,00	100,00	100,00
27	МБУК «Дом народного творчества «Спартак»	100,00	99,70	100,00	99,90
28	МБУ «Детский дом культуры «Ижсталь»	100,00	99,80	100,00	99,93
29	МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	100,00	99,20	98,90	99,37

30	МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	99,40	100,00	100,00	99,80
31	МБУК «Дворец культуры радиозавода» г. Сарапул	100,00	100,00	100,00	100,00
32	МБУК «Дворец культуры «Электрон - Центр возрождения и развития национальных культур»	100,00	100,00	100,00	100,00
33	МБУК «Дом культуры «Заря» г. Сарапул	100,00	99,10	100,00	99,70
34	МБУК «Объединение парков «Горсад им. А.С. Пушкина»	100,00	100,00	100,00	100,00
35	МБУК «Сарапульский историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	100,00	100,00	100,00	100,00
36	МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сарапул	98,80	100,00	99,40	99,40
37	МАУК «Сарапульский драматический театр»	100,00	100,00	100,00	100,00
38	МБУК «Граховский районный Дом культуры «Лидер»	97,72	95,93	98,59	97,41
39	МБУК «Граховская межпоселенческая центральная районная библиотека»	98,03	96,24	98,90	97,72
40	МАУК «Художественно-этнографический комплекс «Сказочная резиденция Бабы Яги»	98,02	96,23	98,89	97,71
41	МБУК «Дебёсский районный музей истории Сибирского тракта»	98,01	96,22	98,88	97,70
42	МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Завьяловского района»	98,00	96,21	98,87	97,69
43	МБУ «Культурный комплекс «Бабинский»	97,93	96,14	98,80	97,62
44	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Вараксинский»	97,20	95,41	98,07	96,89
45	МБУ «Культурный комплекс «Гольянский»	97,97	96,18	98,84	97,66
46	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Завьяловский»	97,96	96,17	98,83	97,65
47	МБУ «Завьяловский музей истории и культуры»	97,95	96,16	98,82	97,64
48	МБУ «Культурный комплекс «Италмасовский»	97,94	96,15	98,81	97,63
49	МБУ «Культурный комплекс «Казмасский»	97,93	96,14	98,80	97,62
50	МБУ «Культурный комплекс «Каменский» - Центр удмуртской культуры Завьяловского района»	97,92	96,13	98,79	97,61
51	БУ «Культурный комплекс «Кияйский»	97,91	96,12	98,78	97,60
52	МБУ «Культурный комплекс «Люкский»	97,21	95,42	98,08	96,90
53	МБУ «Культурный комплекс «Октябрьский»	96,53	94,74	97,40	96,22
54	МБУ «Культурный комплекс «Первомайский»	97,88	96,09	98,75	97,57
55	МБУ «Культурный комплекс «Подшиваловский»	97,13	95,34	98,00	96,82
56	МБУ «Культурный комплекс «Совхозный»	97,86	96,07	98,73	97,55
57	МБУ «Культурный комплекс «Среднепостольский»	96,63	94,84	97,50	96,32
58	МБУ «Спортивно-культурный комплекс «Олимп»	96,18	96,39	97,05	96,54
59	МБУ «Культурный комплекс «Шабердинский»	97,83	96,04	98,70	97,52
60	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Ягульский»	97,82	96,03	98,69	97,51
61	МБУ «Культурный комплекс «Якшурский»	97,81	96,02	98,68	97,50
62	МБУК «Игринский районный центр декоративно-прикладного искусства и ремесел»	97,80	96,01	98,67	97,49
63	МБУК «Игринская централизованная библиотечная система»	97,79	96,00	98,66	97,48
64	МБУК «Игринский районный краеведческий музей»	97,78	95,99	98,65	97,47

65	МБУК «Игринский районный Дом дружбы народов»	97,77	95,98	98,64	97,46
66	МБУК «Игринский районный информационнометодический центр»	97,76	95,97	98,63	97,45
67	МБУК «Игринский районный Дворец культуры и спорта «Нефтяник»	97,75	95,96	98,62	97,44
68	МБУК «Централизованная библиотечная система Камбарского района»	97,74	95,95	98,61	97,43
69	Центральная библиотека, г. Камбарка	97,73	95,94	98,60	97,42
70	Детская библиотека г. Камбарка	97,72	95,93	98,59	97,41
71	Нефтебазинская библиотека, Камбарский район	96,53	94,74	97,40	96,22
72	Камская библиотека, Камбарский район	97,13	95,34	98,00	96,82
73	Шольинская библиотека, Камбарский район	97,69	95,90	98,56	97,38
74	Армязская библиотека, Камбарский район	97,68	95,89	98,55	97,37
75	Ершовская библиотека, Камбарский район	97,67	95,88	98,54	97,36
76	Борковская библиотека, Камбарский район	97,23	95,44	98,10	96,92
77	Балакинская библиотека, Камбарский район	97,65	95,86	98,52	97,34
78	Михайловская библиотека, Камбарский район	97,64	95,85	98,51	97,33
79	МБУК «Централизованная клубная система Камбарского района»	97,63	95,84	98,50	97,32
80	ДКиК «Овация», г. Камбарка	97,62	95,83	98,49	97,31
81	КДЦ «Молодёжный», г. Камбарка	97,61	95,82	98,48	97,30
82	Сельский дом культуры «Нефтяник» Камбарский район	97,23	95,44	98,10	96,92
83	Сельский дом культуры «Кама» Камбарский район	97,59	95,80	98,46	97,28
84	Сельский дом культуры «Лесник» Камбарский район	97,58	95,79	98,45	97,27
85	Сельский дом культуры «Современник» Камбарский район	96,53	94,74	97,40	96,22
86	Сельский дом культуры «Ершовский» Камбарский район	97,20	95,41	98,07	96,89
87	Сельский дом культуры «Борок» Камбарский район	97,55	95,76	98,42	97,24
88	Сельский дом культуры «Балакинский» Камбарский район	97,23	95,44	98,10	96,92
89	Сельский дом культуры «Михайловский» Камбарский район	97,53	95,74	98,40	97,22
90	МБНУК «Музей истории культуры Камбарского района», г. Камбарка	97,52	95,73	98,39	97,21
91	Галановский сельский дом культуры МБУК «Каракулинский районный центр культуры»	97,51	95,72	98,38	97,20
92	Боярский сельский дом культуры МБУК «Каракулинский районный центр культуры»	97,50	95,71	98,37	97,19
93	Арзамасцевая сельская библиотека МБУК «Центральная библиотека муниципального образования «Каракулинский район»	97,49	95,70	98,36	97,18
94	МБУК «Кезский районный дом культуры»	97,48	95,69	98,35	97,17
95	МБУК «Кезская межпоселенческая библиотечная система»	97,47	95,68	98,34	97,16
96	МУК «Кизнерская межпоселенческая центральная районная библиотека»	97,53	95,74	98,40	97,22
97	МУК «Кизнерский краеведческий музей»	97,45	95,66	98,32	97,14

98	МБУК «Киясовская межпоселенческая центральная библиотека»	97,44	95,65	98,31	97,13
99	МБУК «Киясовский ДР»	97,43	95,64	98,30	97,12
100	МБУК «Киясовский МДК»	97,42	95,63	98,29	97,11
101	МБУК «Центр удмуртской культуры» МО "Киясовский район»	97,41	95,62	98,28	97,10
102	МБУ «Музей Кривоногова П.А.»	97,00	95,21	97,87	96,69
103	МБУК «Подгорновский СДК»	97,39	95,60	98,26	97,08
104	МБУК «Красногорский дом ремёсел»	97,38	95,59	98,25	97,07
105	МБУ «Межпоселенческий культурно-спортивный комплекс «Красногорский»	97,37	95,58	98,24	97,06
106	МБУК «Красногорский районный краеведческий музей»	97,36	95,57	98,23	97,05
107	Районный дом культуры, Малопургинский район	97,28	95,49	98,15	96,97
108	Аксакшурский ЦСДК, Малопургинский район	97,34	95,55	98,21	97,03
109	Алганча-Игринский СК, Малопургинский район	97,33	95,54	98,20	97,02
110	Абдэс-Урдэсский СК, Малопургинский район	97,23	95,44	98,10	96,92
111	Байситовский СДК, Малопургинский район	97,31	95,52	98,18	97,00
112	Бурановский СДК, Малопургинский район	97,30	95,51	98,17	96,99
113	Баграш- Бигринский ЦСДК, Малопургинский район	97,29	95,50	98,16	96,98
114	Бобья-Учинский ЦСДК, Малопургинский район	97,20	95,41	98,07	96,89
115	Ильинский ЦСДК, Малопургинский район	97,27	95,48	98,14	96,96
116	Иваново-Самарский ЦСДК, Малопургинский район	97,26	95,47	98,13	96,95
117	Кечёвский ЦСДК, Малопургинский район	97,25	95,46	98,12	96,94
118	Кечурский СК, Малопургинский район	97,24	95,45	98,11	96,93
119	Куреговский СК, Малопургинский район	97,23	95,44	98,10	96,92
120	Миндереvский СК, Малопургинский район	97,22	95,43	98,09	96,91
121	Нижнеюринский ЦСДК, Малопургинский район	97,30	95,51	98,17	96,99
122	Новомоньинский СДК, Малопургинский район	97,20	95,41	98,07	96,89
123	Норьинский СДК, Малопургинский район	97,24	95,45	98,11	96,93
124	Пугачёvский ЦСДК, Малопургинский район	97,18	95,39	98,05	96,87
125	Пуpо-Можгинский СК, Малопургинский район	97,26	95,47	98,13	96,95
126	Старомоньинский ЦСДК, Малопургинский район	97,16	95,37	98,03	96,85
127	Среднеюринский СК, Малопургинский район	97,13	95,34	98,00	96,82
128	Сизяшурский СК, Малопургинский район	97,01	95,22	97,88	96,70
129	Сырьезшурский СК, Малопургинский район	97,13	95,34	98,00	96,82
130	Уромский ЦСДК, Малопургинский район	97,12	95,33	97,99	96,81
131	Яганский СДК, Малопургинский район	97,11	95,32	97,98	96,80
132	Яган-Докьинский ЦСДК, Малопургинский район	97,20	95,41	98,07	96,89
133	МБУ «Можгинская межпоселенческая районная библиотека»	97,09	95,30	97,96	96,78
134	МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека Сарапульского района»	97,09	95,30	97,96	96,78
135	МБУК «Селтинский районный дом культуры»	97,07	95,28	97,94	96,76
136	МБУК «Селтинская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	97,06	95,27	97,93	96,75

137	МБУК «Селтинский Дом Ремесел»	97,13	95,34	98,00	96,82
138	МБУК Сюзунского района «РДК»	97,04	95,25	97,91	96,73
139	Кильмезский сельский филиал МБУК Сюзунского района «ЦБС»	97,03	95,24	97,90	96,72
140	МБУК «Централизованная библиотечная система Увинского района»	97,02	95,23	97,89	96,71
141	МБУК «Централизованная клубная система Увинского района»	97,01	95,22	97,88	96,70
142	МБУК «Шарканский краеведческий музей»	97,00	95,21	97,87	96,69
143	МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Юкаменского района	96,99	95,20	97,86	96,68
144	МБУК «РДК «Октябрьский» Юкаменского района	96,98	95,19	97,85	96,67
145	МАУ «Информационно-культурный центр»	96,97	95,18	97,84	96,66
146	МБУК «Центр культуры, спорта и библиотечного обслуживания населения «Радуга»	96,96	95,17	97,83	96,65
147	МБУК «Ярский историко-краеведческий музей»	96,95	95,16	97,82	96,64
148	МБУК «Ярская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	96,94	95,15	97,81	96,63

По показателю 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» 24 (из 148) исследуемых организаций получили по 100 баллов. В целом, разброс оценок между учреждениями культуры по сравнению с лидерами составил лишь 3,82 балла, что говорит о крайне высокой степени удовлетворённости получателей услуг данным параметром.

По показателю 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» 20 из 148 организаций, включенных в перечень независимой оценки, получили наивысший балл – 100. Однако, разброс оценок остальных организаций по сравнению с лидерами составил лишь 5,26 балла, что также говорит о крайне высокой степени удовлетворённости получателей услуг данным параметром.

По показателю 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» 18 из 148 исследуемых организаций получили по 100 баллов.

Таким образом, всех исследуемые организации получили высокие баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры» (количество баллов варьируется от 96,22 до 100). Семнадцать учреждений получили наивысшую оценку - 100 баллов.

2.5. Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.

Показатель. 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком и режимом работы организации культуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

Критерий представлен тремя показателями:

№	Наименование организации культуры	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
1	МБУК «Алнашский дом ремесел»	98,27	96,41	98,40	97,69
2	МБУК «Алнашский районный дом культуры»	98,27	96,71	98,70	97,89
3	МБУК «Балезинская районная библиотека муниципального образования «Балезинский район»	98,27	96,50	98,49	97,75
4	МБУК «Районный историко-краеведческий музей муниципального образования «Балезинский район»	98,27	96,81	98,80	97,96
5	МБУК «Вавожский районный Дом культуры» (МБУК «Вавожский РДК»)	98,25	97,11	97,93	97,76
6	МБУК «Вавожская централизованная библиотечная система» (МБУК «Вавожская ЦБС»)	98,27	96,81	98,86	97,98
7	МБУК «Вавожский районный краеведческий музей» (МБУК «Вавожский РКМ»)	98,20	97,46	98,68	98,11
8	МБУК ДК "Звёздный" Вавожский район	98,27	96,63	98,62	97,84
9	МУК «Глазовская районная централизованная библиотечная система»	98,27	96,93	98,92	98,04
10	МАУК «Дворец культуры «Юбилейный» города Воткинска	100,00	97,09	100,00	99,03
11	МБУ «Централизованная библиотечная система города Воткинска»	100,00	96,64	99,03	98,56
12	МАУК города Воткинска «Дом культуры на улице Кирова»	100,00	96,26	99,76	98,67
13	МАУК «Культурно-досуговый центр «Октябрь» города Воткинска	97,69	96,76	99,03	97,83
14	МАУ «Музей истории и культуры г. Воткинска»	100,00	96,73	99,03	98,59
15	МАУ «Сад им. П.И. Чайковского»	100,00	97,66	100,00	99,22
16	МБУК КЦ «Россия» г. Глазов	98,27	96,16	99,03	97,82
17	МБУК «Глазовский краеведческий музей»	97,67	96,98	100,00	98,22
18	МБУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	100,00	100,00	100,00	100,00
19	МБУК «Централизованная библиотечная система г. Глазова»	100,00	96,96	97,73	98,23

20	МБУК Дом культуры «Восточный»	98,27	97,31	100,00	98,53
21	МАУК «Центр русской культуры «Русский дом»	99,27	100,00	100,00	99,76
22	МАУК Выставочный центр «Галерея»	100,00	97,16	100,00	99,05
23	МАУК «Муниципальный хореографический ансамбль «Ижевск»	100,00	100,00	100,00	100,00
24	МБУ «Централизованная библиотечная система г. Ижевска»	100,00	97,06	100,00	99,02
25	МБУК Муниципальный молодежный театр «Молодой человек»	100,00	100,00	100,00	100,00
26	МБУК «Ижевский муниципальный камерный хор им. П.И. Чайковского»	100,00	100,00	100,00	100,00
27	МБУК «Дом народного творчества «Спартак»	97,87	97,56	100,00	98,48
28	МБУ «Детский дом культуры «Ижсталь»	97,77	97,67	100,00	98,48
29	МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	98,27	97,06	100,00	98,44
30	МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	98,27	100,00	99,76	99,34
31	МБУК «Дворец культуры радиозавода» г. Сарапул	100,00	100,00	100,00	100,00
32	МБУК «Дворец культуры «Электрон - Центр возрождения и развития национальных культур»	97,87	100,00	100,00	99,29
33	МБУК «Дом культуры «Заря» г. Сарапул	100,00	96,96	97,63	98,20
34	МБУК «Объединение парков «Горсад им. А.С. Пушкина»	100,00	100,00	100,00	100,00
35	МБУК «Сарапульский историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	98,22	100,00	100,00	99,41
36	МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сарапул	98,07	100,00	98,43	98,83
37	МАУК «Сарапульский драматический театр»	98,80	100,00	100,00	99,60
38	МБУК «Граховский районный Дом культуры «Лидер»	96,19	93,79	97,62	95,87
39	МБУК «Граховская межпоселенческая центральная районная библиотека»	97,57	94,10	97,93	96,53
40	МАУК «Художественно-этнографический комплекс «Сказочная резиденция Бабы Яги»	97,57	94,09	97,92	96,53
41	МБУК «Дебёсский районный музей истории Сибирского тракта»	97,47	94,08	97,96	96,50
42	МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Завьяловского района»	97,39	94,07	97,90	96,45
43	МБУ «Культурный комплекс «Бабинский»	97,18	94,00	97,83	96,34
44	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Вараксинский»	95,56	93,27	97,10	95,31
45	МБУ «Культурный комплекс «Гольянский»	97,26	94,44	97,87	96,52
46	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Завьяловский»	97,19	94,03	97,86	96,36
47	МБУ «Завьяловский музей истории и культуры»	97,17	94,09	97,85	96,37
48	МБУ «Культурный комплекс «Италмасовский»	97,17	94,01	97,81	96,33
49	МБУ «Культурный комплекс «Казмасский»	97,07	94,00	97,83	96,30
50	МБУ «Культурный комплекс «Каменский» - Центр удмуртской культуры Завьяловского района»	96,97	93,99	97,89	96,28
51	БУ «Культурный комплекс «Кияикский»	96,77	93,98	97,81	96,19
52	МБУ «Культурный комплекс «Люкский»	95,57	93,28	97,11	95,32
53	МБУ «Культурный комплекс «Октябрьский»	95,33	92,68	96,43	94,81

54	МБУ «Культурный комплекс «Первомайский»	96,47	93,95	97,78	96,07
55	МБУ «Культурный комплекс «Подшиваловский»	95,51	93,25	97,35	95,37
56	МБУ «Культурный комплекс «Совхозный»	96,37	93,93	97,76	96,02
57	МБУ «Культурный комплекс «Среднепостольский»	95,34	92,70	96,53	94,86
58	МБУ «Спортивно-культурный комплекс «Олимп»	95,29	94,25	96,08	95,21
59	МБУ «Культурный комплекс «Шабердинский»	96,37	93,90	97,73	96,00
60	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Ягульский»	96,30	93,89	97,72	95,97
61	МБУ «Культурный комплекс «Якшурский»	96,29	93,88	97,71	95,96
62	МБУК «Игринский районный центр декоративно-прикладного искусства и ремесел»	96,28	93,87	97,70	95,95
63	МБУК «Игринская централизованная библиотечная система»	96,27	93,86	97,69	95,94
64	МБУК «Игринский районный краеведческий музей»	96,24	93,85	97,68	95,92
65	МБУК «Игринский районный Дом дружбы народов»	96,23	93,84	97,67	95,91
66	МБУК «Игринский районный информационнометодический центр»	96,22	93,83	97,66	95,90
67	МБУК «Игринский районный Дворец культуры и спорта «Нефтяник»	96,21	93,82	97,65	95,89
68	МБУК «Централизованная библиотечная система Камбарского района»	96,20	93,81	97,64	95,88
69	Центральная библиотека, г. Камбарка	96,20	93,80	97,63	95,88
70	Детская библиотека г. Камбарка	96,18	93,79	97,62	95,86
71	Нефтебазинская библиотека, Камбарский район	95,31	92,62	96,49	94,81
72	Камская библиотека, Камбарский район	95,50	93,20	98,30	95,67
73	Шольинская библиотека, Камбарский район	96,15	93,60	97,59	95,78
74	Армязская библиотека, Камбарский район	96,13	93,75	97,58	95,82
75	Ершовская библиотека, Камбарский район	96,10	93,74	97,57	95,80
76	Борковская библиотека, Камбарский район	95,64	93,30	97,13	95,36
77	Балакинская библиотека, Камбарский район	96,09	93,78	97,55	95,81
78	Михайловская библиотека, Камбарский район	96,08	93,71	97,54	95,78
79	МБУК «Централизованная клубная система Камбарского района»	96,07	93,70	97,53	95,77
80	ДКиК «Овация», г. Камбарка	96,06	93,69	97,52	95,76
81	КДЦ «Молодёжный», г. Камбарка	96,05	93,68	97,51	95,75
82	Сельский дом культуры «Нефтяник» Камбарский район	95,63	93,30	97,70	95,54
83	Сельский дом культуры «Кама» Камбарский район	96,04	93,66	97,49	95,73
84	Сельский дом культуры «Лесник» Камбарский район	96,03	93,65	97,48	95,72
85	Сельский дом культуры «Современник» Камбарский район	95,30	92,60	96,45	94,78
86	Сельский дом культуры «Ершовский» Камбарский район	95,55	93,23	97,10	95,29
87	Сельский дом культуры «Борок» Камбарский район	96,02	93,62	97,45	95,70
88	Сельский дом культуры «Балакинский»	95,60	92,37	97,13	95,03

	Камбарский район				
89	Сельский дом культуры «Михайловский» Камбарский район	96,01	93,60	97,43	95,68
90	МБНУК «Музей истории культуры Камбарского района», г. Камбарка	95,99	93,59	97,42	95,67
91	Галановский сельский дом культуры МБУК «Каракулинский районный центр культуры»	95,99	93,58	97,41	95,66
92	Боярский сельский дом культуры МБУК «Каракулинский районный центр культуры»	95,96	93,57	97,40	95,64
93	Арзамасцевская сельская библиотека МБУК «Центральная библиотека муниципального образования «Каракулинский район»	95,95	93,56	97,39	95,63
94	МБУК «Кезский районный дом культуры»	95,94	93,55	97,38	95,62
95	МБУК «Кезская межпоселенческая библиотечная система»	95,92	93,54	97,37	95,61
96	МУК «Кизнерская межпоселенческая центральная районная библиотека»	96,00	93,65	97,43	95,69
97	МУК «Кизнерский краеведческий музей»	95,91	93,52	97,35	95,59
98	МБУК «Киясовская межпоселенческая центральная библиотека»	95,90	93,51	97,34	95,58
99	МБУК «Киясовский ДР»	95,89	93,50	97,33	95,57
100	МБУК «Киясовский МДК»	95,88	93,49	97,32	95,56
101	МБУК «Центр удмуртской культуры» МО "Киясовский район»	95,86	93,48	97,31	95,55
102	МБУ «Музей Кривоногова П.А.»	95,40	93,07	96,90	95,12
103	МБУК «Подгорновский СДК»	95,85	93,46	97,29	95,53
104	МБУК «Красногорский дом ремёсел»	95,82	93,45	97,28	95,52
105	МБУ «Межпоселенческий культурно-спортивный комплекс «Красногорский»	95,80	93,44	97,27	95,50
106	МБУК «Красногорский районный краеведческий музей»	95,80	93,43	97,26	95,50
107	Районный дом культуры, Малопургинский район	95,72	93,35	97,18	95,42
108	Аксакшурский ЦСДК, Малопургинский район	95,79	93,41	97,24	95,48
109	Алганча-Игринский СК, Малопургинский район	95,78	93,40	97,23	95,47
110	Абдэс-Урдэсский СК, Малопургинский район	95,60	93,30	97,80	95,57
111	Байситовский СДК, Малопургинский район	95,77	93,38	97,21	95,45
112	Бурановский СДК, Малопургинский район	95,76	93,37	97,20	95,44
113	Баграш- Бигринский ЦСДК, Малопургинский район	95,74	93,36	97,19	95,43
114	Бобья-Учинский ЦСДК, Малопургинский район	95,50	93,80	97,19	95,50
115	Ильинский ЦСДК, Малопургинский район	95,71	93,40	97,70	95,60
116	Иваново-Самарский ЦСДК, Малопургинский район	95,70	93,33	97,16	95,40
117	Кечёвский ЦСДК, Малопургинский район	95,68	93,92	97,15	95,58
118	Кечурский СК, Малопургинский район	95,66	93,71	97,14	95,50
119	Куреговский СК, Малопургинский район	95,58	93,39	97,13	95,37
120	Миндеревский СК, Малопургинский район	95,70	91,29	97,12	94,70
121	Нижнеюринский ЦСДК, Малопургинский район	95,75	93,37	97,20	95,44
122	Новомоньинский СДК, Малопургинский район	95,53	93,27	97,55	95,45

123	Норьинский СДК, Малопургинский район	95,68	93,31	97,10	95,36
124	Пугачёвский ЦСДК, Малопургинский район	95,59	93,25	97,08	95,31
125	Пуро-Можгинский СК, Малопургинский район	95,69	93,39	97,56	95,55
126	Старомоньинский ЦСДК, Малопургинский район	95,51	93,23	97,06	95,27
127	Среднеюринский СК, Малопургинский район	95,50	93,21	97,03	95,25
128	Сизяшурский СК, Малопургинский район	95,43	93,08	96,91	95,14
129	Сырьезшурский СК, Малопургинский район	95,50	93,20	97,90	95,53
130	Уромский ЦСДК, Малопургинский район	95,50	93,19	97,20	95,30
131	Яганский СДК, Малопургинский район	95,49	93,18	97,01	95,23
132	Яган-Докьинский ЦСДК, Малопургинский район	95,53	93,27	97,10	95,30
133	МБУ «Можгинская межпоселенческая районная библиотека»	95,48	93,16	96,99	95,21
134	МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека Сарапульского района»	95,47	93,16	96,90	95,18
135	МБУК «Селтинский районный дом культуры»	95,47	93,14	96,97	95,19
136	МБУК «Селтинская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	95,47	93,13	96,96	95,19
137	МБУК «Селтинский Дом Ремесел»	95,51	93,20	97,03	95,25
138	МБУК Сюмсинского района «РДК»	95,47	93,11	96,94	95,17
139	Кильмезский сельский филиал МБУК Сюмсинского района «ЦБС»	95,47	93,10	96,93	95,17
140	МБУК «Централизованная библиотечная система Увинского района»	95,45	93,09	96,92	95,15
141	МБУК «Централизованная клубная система Увинского района»	95,40	93,08	96,91	95,13
142	МБУК «Шарканский краеведческий музей»	95,40	93,07	96,91	95,13
143	МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Юкаменского района	95,40	93,06	96,89	95,12
144	МБУК «РДК «Октябрьский» Юкаменского района	95,40	93,05	96,56	95,00
145	МАУ «Информационно-культурный центр»	95,39	93,04	96,87	95,10
146	МБУК «Центр культуры, спорта и библиотечного обслуживания населения «Радуга»	95,38	93,03	96,86	95,09
147	МБУК «Ярский историко-краеведческий музей»	95,36	93,02	96,85	95,08
148	МБУК «Ярская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	95,36	93,01	96,84	95,07

По показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» 15 из 148 организаций получили наивысший балл – 100 баллов. Результаты остальных организаций варьируются в пределах от 95,29 до 99,27 баллов.

По показателю 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов)» 12 организаций получили по 100 баллов. Результаты остальных организаций варьируются в пределах от 91,29 до 97,67 баллов, что говорит о высокой

степени удовлетворённости получателей услуг организационными условиями предоставления услуг.

По показателю 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации». 19 из 148 исследуемым организациям было присвоено наивысшее количество баллов - 100. Результаты остальных организаций варьируются в пределах от 96,8 до 99,76 баллов, что говорит о высокой степени удовлетворённости получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

Таким образом, все 148 организаций демонстрируют успешные результаты по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Значения этого критерия варьируются от 96,22 до 100 баллов.

2.6. Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры

Общее количество баллов, полученное каждой организацией культуры Удмуртской Республики, составило более 75 баллов, что говорит о высоком уровне качества и условий оказания услуг этими организациями. При этом, 34 организации культуры отметились показателем свыше 90 баллов (см. Приложение 4).

На первых трех местах в общем итоговом рейтинге организаций культуры Удмуртской Республики, участвовавших в независимой оценке, находятся:

№	Наименование организации культуры	Рейтинг	Итого
25	МБУК Муниципальный молодежный театр «Молодой человек»	98,49	1
14	МАУ «Музей истории и культуры г. Воткинска»	97,71	2
22	МАУК Выставочный центр «Галерея»	96,82	3

На последних трех местах в общем итоговом рейтинге организаций культуры Удмуртской Республики, участвовавших в независимой оценке, находятся:

№	Наименование организации культуры	Рейтинг	Итого
122	Новомоньинский СДК, Малопургинский район	75,78	146
126	Старомоньинский ЦСДК, Малопургинский район	75,59	147
128	Сизяшурский СК, Малопургинский район	75,40	148

Таким образом, разрыв между лидером итогового рейтинга и последним местом составляет 23,09 баллов, что является значительным, но не критичным параметром.

РАЗДЕЛ 3. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Таким образом, проведенный сбор данных в рамках независимой оценки качества услуг, оказываемых в организациях культуры Удмуртской Республики, показал достаточно высокий (более 75 баллов) уровень качества оказываемых услуг и удовлетворённости получателей ими. Самый высокий итоговый балл получил МБУК Муниципальный молодежный театр «Молодой человек» - 98,49 баллов. Самый низкий итоговый балл показал Сизяшурский СК, Малопургинский район - 75,40 баллов.

При анализе организаций по анкетам для опроса, рейтинг организаций, в целом, соответствует итоговому рейтингу.

Полученные интегральные оценки подтверждаются мнениями респондентов, высказанными в «свободной» форме при ответе на открытые вопросы во время анкетирования на предмет удовлетворённости оказываемыми услугами, качеством и доступностью их предоставления. Большинство респондентов, вместо указания на недостатки, сочли необходимым выразить благодарность сотрудникам организаций культуры.

Анализ отдельных параметров оценки свидетельствует о том, что наиболее высокими (выше 90 баллов) оценками получателей услуг были отмечены показатели (не в порядке значимости):

- 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – среднее значение составило 97,98 баллов;
- 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – среднее значение составило 96,60 баллов;
- 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – среднее значение составило 99,66 баллов;
- 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым. – среднее значение составило 96,68 баллов;
- 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов) - среднее значение составило 94,58 баллов;
- 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации - среднее значение составило 97,84 баллов.

Самыми низкими оценками (менее 75 баллов) отмечены:

- 1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – среднее значение составило 45,96 балла;
- 3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов – среднее значение составило 73,17 баллов;
- 3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – среднее значение составило 67,80 баллов;
- 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – среднее значение составило 70,49 баллов.

В целом, иерархия оцениваемых критериев, по степени их вклада в итоговые оценки, выглядит следующим образом:

1. Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» - среднее значение составило 97,74 баллов.
2. Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - среднее значение составило 96,37 баллов.
3. Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - среднее значение составило 83,47 баллов.
4. Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» - среднее значение составило 71,77 баллов.
5. Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации» - среднее значение составило 66,85 баллов.

Актуальные проблемы в деятельности организаций культуры Удмуртской Республики, включенных в исследование, заключаются в следующем:

- Отсутствует техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
- Не достаточно используются для взаимодействия с населением и получателями услуг электронные сервисы, в частности, электронная почта, электронная запись, электронная подача жалобы и т.п. (что увеличивает *«бесполезную»*, по мнению получателей услуг, *«бумажную работу»*);
- Не в полном объеме представлена информация об организациях на официальных сайтах;
- Некоторые организации пока не в полной мере соответствуют требованиям доступности для инвалидов, что отражается на высокой степени неудовлетворённости качеством оказываемых ими услуг;

Таким образом, средний итоговый балл составил 68,88. В большинстве организаций культуры Удмуртской республики созданы достаточные условия, а получатели услуг на высоком уровне удовлетворены качеством предоставления услуг.

РАЗДЕЛ 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

Итоговый рейтинг, сформированный по результатам независимой оценки качества, демонстрирует возможность учреждений реализовать показатели на более высоком уровне.

Для достижения максимальных значений показателей можно предложить следующие общие рекомендации организациям культуры Удмуртской Республики:

- Привести в соответствие законодательным нормам официальные сайты и информационные стенды.
- На официальных сайтах организаций культуры разместить всю необходимую информацию о деятельности учреждений.
- На официальных сайтах организаций разместить электронные сервисы для взаимодействия с получателями услуг.
- На официальных сайтах организаций обеспечить наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
- Улучшить в организациях условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Добавить возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Реализовать возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому. Некоторым учреждениям требуется дополнительное оснащение специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, специальные перила, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения).
- Провести информационную работу с получателями услуг о способах взаимодействия с организациями культуры, в том числе внесения предложений, направленных на улучшение работы организаций, с помощью электронных сервисов.
- Проводить рекламные кампании (например, посредством выпуска буклетов, визиток и т.п.) с целью повышения готовности получателей услуг рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Перечень организаций культуры для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг

Алнашский район:

1. МБУК «Алнашский дом ремесел»
2. МБУК «Алнашский районный дом культуры»

Балезинский район:

3. МБУК «Балезинская районная библиотека муниципального образования «Балезинский район»
4. МБУК «Районный историко-краеведческий музей муниципального образования «Балезинский район»

Вавожский район:

5. МБУК «Вавожский районный Дом культуры» (МБУК «Вавожский РДК»)
6. МБУК «Вавожская централизованная библиотечная система» (МБУК «Вавожская ЦБС»)
7. МБУК «Вавожский районный краеведческий музей» (МБУК «Вавожский РКМ»)

Воткинский район:

8. МБУК ДК "Звёздный" Вавожский район

Глазовский район:

9. МУК «Глазовская районная централизованная библиотечная система»

Воткинск:

10. МАУК «Дворец культуры «Юбилейный» города Воткинска
11. МБУ «Централизованная библиотечная система города Воткинска»
12. МАУК города Воткинска «Дом культуры на улице Кирова»
13. МАУК «Культурно-досуговый центр «Октябрь» города Воткинска
14. МАУ «Музей истории и культуры г. Воткинска»
15. МАУ «Сад им. П.И. Чайковского»

Глазов:

16. МБУК КЦ «Россия» г. Глазов
17. МБУК «Глазовский краеведческий музей»
18. МБУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»
19. МБУК «Централизованная библиотечная система г. Глазова»

Ижевск

20. МБУК Дом культуры «Восточный»
21. МАУК «Центр русской культуры «Русский дом»
22. МАУК Выставочный центр «Галерея»
23. МАУК «Муниципальный хореографический ансамбль «Ижевск»
24. МБУ «Централизованная библиотечная система г. Ижевска»
25. МБУК Муниципальный молодежный театр «Молодой человек»
26. МБУК «Ижевский муниципальный камерный хор им. П.И. Чайковского»
27. МБУК «Дом народного творчества «Спартак»
28. МБУ «Детский дом культуры «Ижсталь»

Можга:

- 29. МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги
- 30. МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги

Сарапул:

- 31. МБУК «Дворец культуры радиозавода» г. Сарапул
- 32. МБУК «Дворец культуры «Электрон - Центр возрождения и развития национальных культур»
- 33. МБУК «Дом культуры «Заря» г. Сарапул
- 34. МБУК «Объединение парков «Горсад им. А.С. Пушкина»
- 35. МБУК «Сарапульский историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»
- 36. МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сарапул
- 37. МАУК «Сарапульский драматический театр»

Граховский район:

- 38. МБУК «Граховский районный Дом культуры «Лидер»
- 39. МБУК «Граховская межпоселенческая центральная районная библиотека»
- 40. МАУК «Художественно-этнографический комплекс «Сказочная резиденция Бабы Яги»

Дебёсский район:

- 41. МБУК «Дебёсский районный музей истории Сибирского тракта»

Завьяловский район:

- 42. МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Завьяловского района»
- 43. МБУ «Культурный комплекс «Бабинский»
- 44. МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Вараксинский»
- 45. МБУ «Культурный комплекс «Гольянский»
- 46. МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Завьяловский»
- 47. МБУ «Завьяловский музей истории и культуры»
- 48. МБУ «Культурный комплекс «Италмасовский»
- 49. МБУ «Культурный комплекс «Казмасский»
- 50. МБУ «Культурный комплекс «Каменский» - Центр удмуртской культуры Завьяловского района»
- 51. БУ «Культурный комплекс «Кияикский»
- 52. МБУ «Культурный комплекс «Люкский»
- 53. МБУ «Культурный комплекс «Октябрьский»
- 54. МБУ «Культурный комплекс «Первомайский»
- 55. МБУ «Культурный комплекс «Подшиваловский»
- 56. МБУ «Культурный комплекс «Совхозный»
- 57. МБУ «Культурный комплекс «Среднепостольский»
- 58. МБУ «Спортивно-культурный комплекс «Олимп»
- 59. МБУ «Культурный комплекс «Шабердинский»
- 60. МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Ягульский»
- 61. МБУ «Культурный комплекс «Якшурский»

Игринский район:

- 62. МБУК «Игринский районный центр декоративно-прикладного искусства и ремесел»
- 63. МБУК «Игринская централизованная библиотечная система»
- 64. МБУК «Игринский районный краеведческий музей»
- 65. МБУК «Игринский районный Дом дружбы народов»
- 66. МБУК «Игринский районный информационнометодический центр»
- 67. МБУК «Игринский районный Дворец культуры и спорта «Нефтяник»

Камбарский район:

68. МБУК «Централизованная библиотечная система Камбарского района»
69. Центральная библиотека, г. Камбарка
70. Детская библиотека г. Камбарка
71. Нефтебазинская библиотека, Камбарский район
72. Камская библиотека, Камбарский район
73. Шольинская библиотека, Камбарский район
74. Армязская библиотека, Камбарский район
75. Ершовская библиотека, Камбарский район
76. Борковская библиотека, Камбарский район
77. Балакинская библиотека, Камбарский район
78. Михайловская библиотека, Камбарский район
79. МБУК «Централизованная клубная система Камбарского района»
80. ДКиК «Овация», г. Камбарка
81. КДЦ «Молодёжный», г. Камбарка
82. Сельский дом культуры «Нефтяник» Камбарский район
83. Сельский дом культуры «Кама» Камбарский район
84. Сельский дом культуры «Лесник» Камбарский район
85. Сельский дом культуры «Современник» Камбарский район
86. Сельский дом культуры «Ершовский» Камбарский район
87. Сельский дом культуры «Борок» Камбарский район
88. Сельский дом культуры «Балакинский» Камбарский район
89. Сельский дом культуры «Михайловский» Камбарский район
90. МБНУК «Музей истории культуры Камбарского района», г. Камбарка

Каракулинский район:

91. Галановский сельский дом культуры МБУК «Каракулинский районный центр культуры»
92. Боярский сельский дом культуры МБУК «Каракулинский районный центр культуры»
93. Арзамасцевая сельская библиотека МБУК «Центральная библиотека муниципального образования «Каракулинский район»

Кезский район:

94. МБУК «Кезский районный дом культуры»
95. МБУК «Кезская межпоселенческая библиотечная система»

Кизнерский район:

96. МУК «Кизнерская межпоселенческая центральная районная библиотека»
97. МУК «Кизнерский краеведческий музей»

Киясовский район:

98. МБУК «Киясовская межпоселенческая центральная библиотека»
99. МБУК «Киясовский ДР»
100. МБУК «Киясовский МДК»
101. МБУК «Центр удмуртской культуры» МО "Киясовский район»
102. МБУ «Музей Кривоногова П.А.»
103. МБУК «Подгорновский СДК»

Красногорский район:

104. МБУК «Красногорский дом ремёсел»
105. МБУ «Межпоселенческий культурно-спортивный комплекс «Красногорский»
106. МБУК «Красногорский районный краеведческий музей»

Малопургинский район:

107. Районный дом культуры, Малопургинский район
108. Аксакшурский ЦСДК, Малопургинский район

- 109. Алганча-Игринский СК, Малопургинский район
- 110. Абдэс-Урдэсский СК, Малопургинский район
- 111. Байситовский СДК, Малопургинский район
- 112. Бурановский СДК, Малопургинский район
- 113. Баграш- Бигринский ЦСДК, Малопургинский район
- 114. Бобья-Учинский ЦСДК, Малопургинский район
- 115. Ильинский ЦСДК, Малопургинский район
- 116. Иваново-Самарский ЦСДК, Малопургинский район
- 117. Кечёвский ЦСДК, Малопургинский район
- 118. Кечурский СК, Малопургинский район
- 119. Куреговский СК, Малопургинский район
- 120. Миндеревский СК, Малопургинский район
- 121. Нижнеюринский ЦСДК, Малопургинский район
- 122. Новомоньинский СДК, Малопургинский район
- 123. Норьинский СДК, Малопургинский район
- 124. Пугачёвский ЦСДК, Малопургинский район
- 125. Пуро-Можгинский СК, Малопургинский район
- 126. Старомоньинский ЦСДК, Малопургинский район
- 127. Среднеюринский СК, Малопургинский район
- 128. Сизяшурский СК, Малопургинский район
- 129. Сырьезшурский СК, Малопургинский район
- 130. Уромский ЦСДК, Малопургинский район
- 131. Яганский СДК, Малопургинский район
- 132. Яган-Докьинский ЦСДК, Малопургинский район

Можгинский район:

- 133. МБУ «Можгинская межпоселенческая районная библиотека»

Сарапульский район:

- 134. МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека Сарапульского района»

Селтинский район:

- 135. МБУК «Селтинский районный дом культуры»
- 136. МБУК «Селтинская межпоселенческая централизованная библиотечная система»
- 137. МБУК «Селтинский Дом Ремесел»

Сюмсинский район:

- 138. МБУК Сюмсинского района «РДК»
- 139. Кильмезский сельский филиал МБУК Сюмсинского района «ЦБС»

Увинский район:

- 140. МБУК «Централизованная библиотечная система Увинского района»
- 141. МБУК «Централизованная клубная система Увинского района»

Шарканский район:

- 142. МБУК «Шарканский краеведческий музей»

Юкаменский район:

- 143. МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Юкаменского района
- 144. МБУК «РДК «Октябрьский» Юкаменского района

Якшур-Бодьинский район:

145. МАУ «Информационно-культурный центр»

Ярский район:

146.МБУК «Центр культуры, спорта и библиотечного обслуживания населения «Радуга»

147.МБУК «Ярский историко-краеведческий музей»

148.МБУК «Ярская межпоселенческая централизованная библиотечная система»

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Анкеты для получателей услуг

АНКЕТА

удовлетворенности качеством условий оказания услуг организациями культуры

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

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

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

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

3) Удовлетворены ли Вы (Ваш ребенок, опекаемый, родственник) условиями по обеспечению комфортных условий для предоставления услуг? (поставьте знак "√" в соответствующей ячейке)

Условия для предоставления услуг	Полностью удовлетворен(а)	Частично удовлетворен(а)	Не удовлетворен(а)
3.1 Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью			
3.2 Наличие и понятность навигации внутри организации			
3.3 Наличие и доступность питьевой воды			
3.4 Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений			
3.5 Санитарное состояние помещений организаций			
3.6 Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)			
3.7 Доступность записи на получение услуги:			
а) по телефону			
б) на официальном сайте организации,			
в) посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг			
г) при личном посещении организации или у специалиста организации			

4) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

5) Своевременно ли Вам была предоставлена услуга?

1. своевременно
2. частично
3. не своевременно

6) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов (*опрашиваются получатели услуг – инвалиды*)?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. нет статуса инвалида

7) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

8) Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

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

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

10) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. да
2. нет
3. пока не знаю

11) Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации и графиком работы организации)?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

12) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

13) Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой сотрудников организации?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

14) Скажите, пожалуйста, что Вас больше всего не устраивает в работе учреждения?

15) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПРИКАЗ от 27 апреля 2018 г. N 599
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

1. Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ п/п	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2. Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

№ п/п	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);

	- санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).
2.2.	Время ожидания предоставления услуги
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3. Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

4. Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

№ п/п	Показатели
-------	------------

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

5. Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Показатели
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Характеристика общих критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг

1. Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг:

Таблица 3.1. «Значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг»

Наименование критерия	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации культуры	20%
комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%
доступность услуг для инвалидов	15%
доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	15%
удовлетворенность условиями оказания услуг	30%

Сумма величин значимости общих критериев оценки качества условий оказания

услуг составляет 100 процентов.

2. Содержание критериев оценки характеризуют показатели такой оценки. Значение показателей определяется совокупностью параметров, подлежащих оценке.

3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами, приведенными в таблице 2 «Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг»

Таблица 3.2. «Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг»

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов
	- на информационных стендах в помещении организации;			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с	1-100 баллов	

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение в баллах
			актами	установленными требованиями, переведенных в баллы)		
1.2	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов
	- телефона;		- телефона;			
	- электронной почты;		- электронной почты;	- один дистанционный способ взаимодействия	10 баллов	
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);		- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	- два дистанционных способа взаимодействия	20 баллов	
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).		- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- три дистанционных способа взаимодействия	40 баллов	
			- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;	- четыре дистанционных способа взаимодействия	80 баллов	
			- иного электронного сервиса	- пять и более дистанционных способов	100 баллов	

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение в баллах
				взаимодействия		
1.3 .	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	
	Итого по критерию 1	100%				100 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1 .	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение в баллах
	параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).		- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;			
			- наличие и понятность навигации внутри организации;			
			- наличие и доступность питьевой воды;	- наличие одного условия	10 баллов	
			- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	- наличие двух условий	20 баллов	
			- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	40 баллов	
			- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырех условий	60 баллов	
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	80 баллов	
			- иные параметры комфортных условий,	- шесть и более условий	100 баллов	

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение в баллах
			установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.2	Время ожидания предоставления услуги.	40%	2.2.2. Своевременность предоставления услуги	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 2	100%				100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными	- наличие одного условия	20 баллов	

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение в баллах
			платформами;			
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;			
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- возможность предоставления		- возможность	- наличие двух условий	40 баллов	

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение в баллах
	инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);			
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100%				100 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»					
4.1	Доля получателей услуг,	40%	4.1.1.Удовлетворенность	доля получателей услуг,	0-100	100

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение в баллах
.	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	баллов	баллов
4.2 .	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4.3 .	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании	20%	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение в баллах
	дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 4	100%				100 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	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, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных	20%	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение в баллах
	получателей услуг).		- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	баллы)		
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 5	100%				100 баллов

Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

1. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

2. Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

$$\Pi^m_i = (\sum \Pi_{mij}) / J_i,$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;

i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;

j – порядковый номер параметра показателя оценки качества, $j=1..2$;

Π_{mij} – значение j -го параметра по i -ому показателю оценки m -го критерия, в баллах;

J_i – количество учитываемых параметров i -ого показателя оценки качества.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

– Π^1_1 – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$\Pi^1_1 = (\Pi_{1.1.1} + \Pi_{1.1.2}) / 2,$$

где $\Pi_{1.1.1, 1.1.2} = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100$;

– Π^1_2 – значение показателя 1.2:

$$\Pi^1_2 = \Pi_{1.2.1},$$

где $\Pi_{1.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– Π^1_3 – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$\Pi^1_3 = (\Pi_{1.3.1} + \Pi_{1.3.2}) / 2,$$

где $\Pi_{1.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$;

$$п_{1.3.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайтах в сети «Интернет»}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

– $П^2_1$ – значение показателя 2.1:

$$П^2_1 = п_{2.1.1},$$

где $п_{2.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– $П^2_2$ – значение показателя 2.2 рассчитывается:

$$П^2_2 = (п_{2.2.1} + п_{2.2.2})/2.$$

В случае неприменения одного из параметров (2.2.1 или 2.2.2) для организаций в расчете показателя учитывается только один из них:

$$П^2_2 = п_{2.2.1} \quad \text{или} \quad П^2_2 = п_{2.2.2};$$

– $П^2_3$ – значение показателя 2.3:

$$\text{где } п_{2.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

– $П^3_1$ – значение показателя 3.1:

$$П^3_1 = п_{3.1.1},$$

где $п_{3.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– $П^3_2$ – значение показателя 3.2:

$$П^3_2 = п_{3.2.1},$$

где $п_{3.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– $П^3_3$ – значение показателя 3.3:

$$П^3_3 = п_{3.3.3},$$

$$\text{где } п_{3.3.3} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100.$$

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»

– $П^4_1$ – значение показателя 4.1:

$$П^4_1 = п_{4.1.1},$$

$$\text{где } п_{4.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– $П^4_2$ – значение показателя 4.2:

$$П^4_2 = п_{4.2.1},$$

$$\text{где } п_{4.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– $П^4_3$ – значение показателя 4.3:

$$П^4_3 = п_{4.3.1},$$

$$\text{где } п_{4.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

– Π_1^5 – значение показателя 5.1:

$$\Pi_1^5 = \Pi_{5.1.1},$$

$$\text{где } \Pi_{5.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

$$\Pi_2^5 = \Pi_{5.2.1},$$

$$\text{где } \Pi_{5.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– Π_3^5 – значение показателя 5.3:

$$\Pi_3^5 = \Pi_{5.3.1},$$

$$\text{где } \Pi_{5.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

3. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости:

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m,$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;
 i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;
 Π_i^m – значения i -го показателя по m -му критерию, в баллах;
 a_i^m – значимость показателя.

4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости:

$$S_n = \sum b^m \times K_n^m = b^1 \times K_n^1 + b^2 \times K_n^2 + b^3 \times K_n^3 + b^4 \times K_n^4 + b^5 \times K_n^5,$$

где n – номер организации для которой рассчитывается итоговая оценка S_n , $n=1..N$;
 N – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли в конкретном субъекте РФ;
 m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;
 K_n^m – значения m -го критерия в n -ой организации, в баллах;
 b^m – значимость m -го критерия.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Итоговый рейтинг организаций культуры

№	Наименование организации культуры	Рейтинг	Итого
25	МБУК Муниципальный молодежный театр «Молодой человек»	98,49	1
14	МАУ «Музей истории и культуры г. Воткинска»	97,71	2
22	МАУК Выставочный центр «Галерея»	96,82	3
21	МАУК «Центр русской культуры «Русский дом»	96,78	4
17	МБУК «Глазовский краеведческий музей»	96,62	5
18	МБУК «Глазовский драматический театр «Парафраз»	96,51	6
16	МБУК КЦ «Россия» г. Глазов	96,50	7
19	МБУК «Централизованная библиотечная система г. Глазова»	96,28	8
15	МАУ «Сад им. П.И. Чайковского»	96,24	9
20	МБУК Дом культуры «Восточный»	95,69	10
11	МБУ «Централизованная библиотечная система города Воткинска»	95,67	11
24	МБУ «Централизованная библиотечная система г. Ижевска»	95,08	12
23	МАУК «Муниципальный хореографический ансамбль «Ижевск»	94,99	13
10	МАУК «Дворец культуры «Юбилейный» города Воткинска	94,90	14
37	МАУК «Сарапульский драматический театр»	94,56	15
26	МБУК «Ижевский муниципальный камерный хор им. П.И. Чайковского»	93,45	16
35	МБУК «Сарапульский историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	92,80	17
12	МАУК города Воткинска «Дом культуры на улице Кирова»	91,86	18
13	МАУК «Культурно-досуговый центр «Октябрь» города Воткинска	91,78	19
33	МБУК «Дом культуры «Заря» г. Сарапул	91,06	20
32	МБУК «Дворец культуры «Электрон - Центр возрождения и развития национальных культур»	90,56	21
28	МБУ «Детский дом культуры «Ижсталь»	90,54	22
5	МБУК «Вавожский районный Дом культуры» (МБУК «Вавожский РДК»)	90,49	23
27	МБУК «Дом народного творчества «Спартак»	90,46	24
42	МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Завьяловского района»	90,25	25
36	МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сарапул	90,21	26
7	МБУК «Вавожский районный краеведческий музей» (МБУК «Вавожский РКМ»)	90,17	27
34	МБУК «Объединение парков «Горсад им. А.С. Пушкина»	90,17	28

3	МБУК «Балезинская районная библиотека муниципального образования «Балезинский район»	90,02	29
8	МБУК ДК "Звёздный" Вавожский район	89,91	30
29	МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	89,87	31
30	МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	89,29	32
31	МБУК «Дворец культуры радиозавода» г. Сарапул	89,13	33
2	МБУК «Алнашский районный дом культуры»	88,86	34
40	МАУК «Художественно-этнографический комплекс «Сказочная резиденция Бабы Яги»	88,61	35
1	МБУК «Алнашский дом ремесел»	88,54	36
6	МБУК «Вавожская централизованная библиотечная система» (МБУК «Вавожская ЦБС»)	88,25	37
41	МБУК «Дебёсский районный музей истории Сибирского тракта»	87,89	38
38	МБУК «Граховский районный Дом культуры «Лидер»	87,77	39
39	МБУК «Граховская межпоселенческая центральная районная библиотека»	87,11	40
4	МБУК «Районный историко-краеведческий музей муниципального образования «Балезинский район»	86,87	41
50	МБУ «Культурный комплекс «Каменский» - Центр удмуртской культуры Завьяловского района»	86,80	42
9	МУК «Глазовская районная централизованная библиотечная система»	86,62	43
51	БУ «Культурный комплекс «Кияикский»	86,57	44
43	МБУ «Культурный комплекс «Бабинский»	86,13	45
52	МБУ «Культурный комплекс «Люкский»	85,66	46
48	МБУ «Культурный комплекс «Италмасовский»	85,62	47
49	МБУ «Культурный комплекс «Казмасский»	84,95	48
65	МБУК «Игринский районный Дом дружбы народов»	84,83	49
47	МБУ «Завьяловский музей истории и культуры»	84,68	50
44	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Вараксинский»	84,51	51
53	МБУ «Культурный комплекс «Октябрьский»	83,88	52
63	МБУК «Игринская централизованная библиотечная система»	83,83	53
45	МБУ «Культурный комплекс «Гольянский»	83,71	54
46	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Завьяловский»	83,61	55
97	МУК «Кизнерский краеведческий музей»	83,31	56
55	МБУ «Культурный комплекс «Подшиваловский»	82,57	57
54	МБУ «Культурный комплекс «Первомайский»	82,32	58
102	МБУ «Музей Кривоногова П.А.»	82,25	59
106	МБУК «Красногорский районный краеведческий музей»	81,64	60

98	МБУК «Киясовская межпоселенческая центральная библиотека»	81,63	61
93	Арзамасцевая сельская библиотека МБУК «Центральная библиотека муниципального образования «Каракулинский район»	81,62	62
56	МБУ «Культурный комплекс «Совхозный»	81,54	63
60	МБУ «Культурно-спортивный комплекс «Ягульский»	81,53	64
67	МБУК «Игринский районный Дворец культуры и спорта «Нефтяник»	81,22	65
64	МБУК «Игринский районный краеведческий музей»	81,20	66
107	Районный дом культуры, Малопургинский район	81,11	67
96	МУК «Кизнерская межпоселенческая центральная районная библиотека»	81,06	68
58	МБУ «Спортивно-культурный комплекс «Олимп»	81,03	69
99	МБУК «Киясовский ДР»	81,00	70
94	МБУК «Кезский районный дом культуры»	80,97	71
57	МБУ «Культурный комплекс «Среднепостольский»	80,91	72
70	Детская библиотека г. Камбарка	80,88	73
95	МБУК «Кезская межпоселенческая библиотечная система»	80,81	74
68	МБУК «Централизованная библиотечная система Камбарского района»	80,79	75
88	Сельский дом культуры «Балакинский» Камбарский район	80,78	76
83	Сельский дом культуры «Кама» Камбарский район	80,68	77
84	Сельский дом культуры «Лесник» Камбарский район	80,59	78
91	Галановский сельский дом культуры МБУК «Каракулинский районный центр культуры»	80,57	79
82	Сельский дом культуры «Нефтяник» Камбарский район	80,52	80
104	МБУК «Красногорский дом ремёсел»	80,41	81
100	МБУК «Киясовский МДК»	80,40	82
59	МБУ «Культурный комплекс «Шабердинский»	80,37	83
85	Сельский дом культуры «Современник» Камбарский район	80,30	84
76	Борковская библиотека, Камбарский район	80,23	85
77	Балакинская библиотека, Камбарский район	80,23	86
78	Михайловская библиотека, Камбарский район	80,20	87
87	Сельский дом культуры «Борок» Камбарский район	80,19	88
69	Центральная библиотека, г. Камбарка	80,14	89
81	КДЦ «Молодёжный», г. Камбарка	80,14	90
62	МБУК «Игринский районный центр декоративно-прикладного искусства и ремесел»	80,12	91

86	Сельский дом культуры «Ершовский» Камбарский район	80,10	92
75	Ершовская библиотека, Камбарский район	80,05	93
72	Камская библиотека, Камбарский район	80,04	94
105	МБУ «Межпоселенческий культурно-спортивный комплекс «Красногорский»	80,03	95
74	Армязская библиотека, Камбарский район	80,02	96
92	Боярский сельский дом культуры МБУК «Каракулинский районный центр культуры»	79,94	97
140	МБУК «Централизованная библиотечная система Увинского района»	79,94	98
101	МБУК «Центр удмуртской культуры» МО "Киясовский район»	79,89	99
66	МБУК «Игринский районный информационнометодический центр»	79,87	100
90	МБНУК «Музей истории культуры Камбарского района», г. Камбарка	79,82	101
73	Шольинская библиотека, Камбарский район	79,81	102
80	ДКиК «Овация», г. Камбарка	79,75	103
139	Кильмезский сельский филиал МБУК Сюмсинского района «ЦБС»	79,73	104
142	МБУК «Шарканский краеведческий музей»	79,66	105
61	МБУ «Культурный комплекс «Якшурский»	79,64	106
79	МБУК «Централизованная клубная система Камбарского района»	79,60	107
89	Сельский дом культуры «Михайловский» Камбарский район	79,60	108
103	МБУК «Подгорновский СДК»	79,51	109
71	Нефтебазинская библиотека, Камбарский район	79,38	110
137	МБУК «Селтинский Дом Ремесел»	78,67	111
148	МБУК «Ярская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	78,49	112
136	МБУК «Селтинская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	78,37	113
145	МАУ «Информационно-культурный центр»	78,10	114
143	МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Юкаменского района	77,89	115
141	МБУК «Централизованная клубная система Увинского района»	77,78	116
134	МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека Сарапульского района»	77,75	117
135	МБУК «Селтинский районный дом культуры»	77,73	118
144	МБУК «РДК «Октябрьский» Юкаменского района	77,69	119
138	МБУК Сюмсинского района «РДК»	77,52	120
133	МБУ «Можгинская межпоселенческая районная библиотека»	77,24	121

109	Алганча-Игринский СК, Малопургинский район	77,14	122
146	МБУК «Центр культуры, спорта и библиотечного обслуживания населения «Радуга»	77,11	123
147	МБУК «Ярский историко-краеведческий музей»	77,01	124
111	Байситовский СДК, Малопургинский район	76,90	125
119	Курековский СК, Малопургинский район	76,77	126
123	Норьинский СДК, Малопургинский район	76,57	127
110	Абдэс-Урдэсский СК, Малопургинский район	76,56	128
116	Иваново-Самарский ЦСДК, Малопургинский район	76,52	129
108	Аксакшурский ЦСДК, Малопургинский район	76,48	130
124	Пугачёвский ЦСДК, Малопургинский район	76,40	131
121	Нижнеюринский ЦСДК, Малопургинский район	76,38	132
129	Сырьезшурский СК, Малопургинский район	76,34	133
114	Бобья-Учинский ЦСДК, Малопургинский район	76,33	134
117	Кечёвский ЦСДК, Малопургинский район	76,33	135
118	Кечурский СК, Малопургинский район	76,31	136
120	Миндереvский СК, Малопургинский район	76,30	137
125	Пуро-Можгинский СК, Малопургинский район	76,29	138
112	Бурановский СДК, Малопургинский район	76,27	139
113	Баграш- Бигринский ЦСДК, Малопургинский район	76,19	140
115	Ильинский ЦСДК, Малопургинский район	76,13	141
130	Уромский ЦСДК, Малопургинский район	76,13	142
127	Среднеюринский СК, Малопургинский район	75,90	143
131	Яганский СДК, Малопургинский район	75,88	144
132	Яган-Докьинский ЦСДК, Малопургинский район	75,84	145
122	Новомоньинский СДК, Малопургинский район	75,78	146
126	Старомоньинский ЦСДК, Малопургинский район	75,59	147
128	Сизяшурский СК, Малопургинский район	75,40	148