



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М. Сперанского, 37 кв.56, тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001, р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО)
к/с 30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Руш С.В.

Результаты

проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры,
расположенными на территории Белорецкого района
Республики Башкортостан

Тюмень, 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг	6
Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки.....	17
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	20

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории округа Белорецкого района Республики Башкортостан была проведена независимая оценка.

Все работы выполнены в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599;

- Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);

- Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядок ее размещения»;

- Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, утвержденными распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 г. № Р-1681.

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;
- 5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) определен для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течении календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки (Таблица 1), но не более 600 человек.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п/п	Организация	Количество респондентов	Сокращенное название в отчете
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры»	529	МБУК «ГДК»
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Театр-студия «Дефицит»	118	МАУК «ТСД»
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система имени Н. Зиминой»	600	МБУК «ЦБС им. Н. Зиминой»
4	Муниципальное автономное учреждение «Белорецкая картинная галерея»	150	МАУ «БКГ»

Все работы по независимой оценки проведены удаленно, при помощи специализированного сервиса «Тестограф».

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

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

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

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

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

Организация	Количество информационных объектов на стенде (max 10)	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте (max 13)	Информативность сайта	Итоговый балл
МБУК «ГДК»	10	100	13	100	100
МАУК «ТСД»	10	100	9	69,2	84,6
МБУК «ЦБС им. Н. Зиминой»	10	100	11	84,6	92,3
МАУ «БКГ»	10	100	8	61,5	80,8

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

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Часто задаваемые вопросы	Анкета или ссылка на нее**	Итоговый балл
МБУК «ГДК»	+	+	+	+	+	100
МАУК «ТСД»	+	+	+	-	+	80
МБУК «ЦБС им. Н. Зиминой»	+	+	+	+	+	100
МАУ «БКГ»	+	+	+	-	-	60

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

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

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

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

Организация	Количество оценивших стенд	Кол-во удовлетворенных	Баллы по стенду	Количество оценивших сайт	Кол-во удовлетворенных	Баллы по сайту	Итоговый балл
МБУК «ГДК»	458	447	97,6	409	391	95,6	96,6
МАУК «ТСД»	115	112	97,4	98	97	99	98,2
МБУК «ЦБС им. Н. Зиминой»	565	553	97,9	555	535	96,4	97,1
МАУ «БКГ»	141	139	98,6	123	122	99,2	98,9

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов.

Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений	Транспортная доступность	Возможность бронирования/записи	Итоговый балл
МБУК «ГДК»	+	-	+	+	+	+	+	100
МАУК «ТСД»	+	+	+	+	+	+	+	100
МБУК «ЦБС им. Н. Зиминой»	+	+	-	+	+	+	+	100
МАУ «БКГ»	-	-	-	-	-	-	+	20

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

Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3.

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

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

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «ГДК»	529	481	90,9
МАУК «ТСД»	118	114	96,6
МБУК «ЦБС им. Н. Зиминой»	600	568	94,7
МАУ «БКГ»	150	143	95,3

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

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

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

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
МБУК «ГДК»	+	+	+	-	+	80
МАУК «ТСД»	+	+	+	-	+	80
МБУК «ЦБС им. Н. Зиминой»	+	+	+	-	+	80
МАУ «БКГ»	+	-	-	-	-	20

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

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

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

Организация	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
МБУК «ГДК»	-	+	-	+	+	-	60
МАУК «ТСД»	-	-	-	+	-	+	40
МБУК «ЦБС им. Н. Зиминой»	+	+	-	+	+	+	100
МАУ «БКГ»	-	-	-	+	+	-	40

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

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

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «ГДК»	52	50	96,2
МАУК «ТСД»	10	10	100
МБУК «ЦБС им. Н. Зиминой»	154	135	87,7
МАУ «БКГ»	22	18	81,8

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

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

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

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «ГДК»	529	496	93,8
МАУК «ТСД»	118	115	97,5
МБУК «ЦБС им. Н. Зиминной»	600	585	97,5
МАУ «БКГ»	150	146	97,3

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

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

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «ГДК»	529	517	97,7
МАУК «ТСД»	118	116	98,3
МБУК «ЦБС им. Н. Зиминной»	600	589	98,2
МАУ «БКГ»	150	144	96

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

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

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «ГДК»	310	303	97,7
МАУК «ТСД»	91	91	100
МБУК «ЦБС им. Н. Зиминной»	553	546	98,7
МАУ «БКГ»	110	107	97,3

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

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

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «ГДК»	529	516	97,5
МАУК «ТСД»	118	117	99,2
МБУК «ЦБС им. Н. Зиминой»	600	591	98,5
МАУ «БКГ»	150	144	96

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

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

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «ГДК»	529	502	94,9
МАУК «ТСД»	118	118	100
МБУК «ЦБС им. Н. Зиминой»	600	574	95,7
МАУ «БКГ»	150	146	97,3

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

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

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «ГДК»	529	515	97,4
МАУК «ТСД»	118	118	100
МБУК «ЦБС им. Н. Зиминной»	600	591	98,5
МАУ «БКГ»	150	148	98,7

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у учреждения выявлен ряд недостатков, а именно:

1) Отсутствуют на официальных сайтах, либо представлены частично, информационные объекты, указанные в таблице, характеризующие открытость и доступность информации об организациях.

Организация	Информационные объекты
МАУК «ТСД»	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты
	Виды предоставляемых услуг организацией культуры
	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
МБУК «ЦБС им. Н. Зиминой»	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры
	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
МАУ «БКГ»	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты
	Виды предоставляемых услуг организацией культуры
	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

В МАУ «БКГ» не обеспечена техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкета или ссылка на нее), а также отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», данного раздела так же нет на официальном сайте МАУК «ТСД».

2) Отсутствуют показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в организации социальной сферы.

Организация	Показатель комфортности
МБУК «ГДК»	Наличие и понятность навигации внутри организации
МБУК «ЦБС им. Н. Зиминой»	Наличие и доступность питьевой воды
МАУ «БКГ»	Наличие комфортной зоны отдыха
	Наличие и понятность навигации внутри организации
	Наличие и доступность питьевой воды
	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
	Санитарное состояние помещений
	Транспортная доступность

3) В ходе изучения условий доступности услуг для инвалидов выявлено отсутствие некоторых параметров доступности для инвалидов.

Организация	Параметр доступности
МБУК «ГДК»	Наличие сменных кресел-колясок
	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому
МАУК «ТСД»	Наличие сменных кресел-колясок
	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)
	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации
МБУК «ЦБС им. Н.Зиминой»	Наличие сменных кресел-колясок
	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

МАУ «БКГ»	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
	Наличие сменных кресел-колясок
	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения
	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 возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, расположенными на территории Белорецкого района Республики Башкортостан **итоговый балл отрасли составил 89 баллов.**

№	Организация	Итоговое количество баллов
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система имени Н. Зиминной»	96
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры»	92,8
3	Муниципальное автономное учреждение культуры «Театр-студия «Дефицит»	91
4	Муниципальное автономное учреждение «Белорецкая картинная галерея»	76,1

Итоговые значения показателей независимой оценки

№ п/п	Организация	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели, характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итого по критерию 2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5	Итоговый балл
		1.1	1.2	1.3		2.1	2.2	2.3		3.1	3.2	3.3		4.1	4.2	4.3		5.1	5.2	5.3		
1	МБУК «ГДК»	30	30	38,6	98,6	30	38,1	27,3	95,5	24	24	28,9	76,9	37,5	39,1	19,5	96,1	29,3	19	48,6	96,9	92,8
2	МАУК «ТСД»	25,4	24	39,3	88,7	30	39,3	29	98,3	24	16	30	70	39	39,3	20	98,3	29,8	20	50	99,8	91
3	МБУК «ЦБС им. Н.Зиминой»	27,7	30	38,8	96,5	30	38,9	28,5	97,4	24	40	26,3	90,3	39	39,3	19,7	98	29,6	19,1	49,3	98	96
4	МАУ «БКГ»	24,2	18	39,6	81,8	6	23,1	28,59	57,7	6	16	24,5	46,5	38,9	38,4	19,5	96,8	28,8	19,5	49,4	97,7	76,1
тах значение		30	30	40	100	30	40	30	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100	100
Итоговый балл отрасли																					89	

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости организациям рекомендуется доработать информационные объекты на официальных сайтах.

2) Организациям следует оценить возможность повышения показателей условий комфортности, принять соответствующие меры для устранения недостатков.

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

4) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы организаций рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса
получателей услуг:

<u>Организация</u>	<u>Рекомендации</u>
	<p>Построить новый дворец Реконструкция здания Реконструкция ГДК Новое здание для учреждения Необходим ремонт здания Дворцу культуры нужен ремонт Нужен новый дворец культуры Хотим новый и современный дворец культуры Нужен новый, современный Дворец Культуры Нужен капитальный ремонт здания или строительство нового ДК Расширить дворец культуры, чтобы могло больше заниматься детей и взрослых Хочется хороший ремонт здания, но с сохранением Увеличение количества помещений для репетиций и занятий творческих коллективов его исторической составляющей, удобную парковку, ремонт санитарных комнат, более качественное питание в буфете, повышение заработной платы сотрудникам Нужен ремонт в помещениях. Ужасные потолки, стены В зале очень холодно, нет парковочных мест для машин, холл маленький</p>
МБУК «ГДК»	<p>Увеличить посадочные места Хочется сделать замечание по сиденьям в зале, это просто ужас, как на деревяшках. Вся ткань засаленная, не приятно трогать... ремонт 100 лет не делался. Шторы на сцене - это вообще отдельная история, висят одни и те же уже больше 20 лет</p>
	<p>Замена покрытия сцены Улучшить танцзалы, покрытие сцены, больше кружков и студий Улучшить танцевальные залы и оснащение к ним оборудование аппаратуру Улучшить танцевальные залы и аппаратуру в танцевальных залах и цветное обеспечение сцены, покрытие сцены ужасное состояние Хотелось бы в залах для занятий танцами увидеть ремонт Нужен ремонт капитальный в зале, где танцуют дети Очень мало залов, для занятий танцами, пением Занятия по 30 минут - этого недостаточно, хотя бы 45</p>
	<p>Хотелось бы чтобы было отдельное помещение или кабинет для переодевания детей, а не в вестибюле, где зимой при открывании дверей холодно и дети стоят в маечках и футболках</p>
	<p>Организовать зону для маленьких детей в фойе</p>
	<p>Не всегда есть вода и стаканы в кулере Поставить кулеры с водой</p>
	<p>Лавочек мало, стоим и ждем Нужно больше поставить лавочке для ожидания детей</p>

МБУК «ГДК»	Расширить стоянку
	Открыть кафе Откройте буфет Столовая нужна Открыть хорошую столовую Хорошее кафе для питания Буфет или кофе при ожидании ребенка Хотелось бы, чтобы работал буфет, где можно было бы перекусить и возможно, с коллективом, отметить праздник или торжественное событие
	Нужно размещать ещё больше афиш по городу Чаще рассказывать о репертуарном плане дворца культуры хотя бы на 2 месяца вперед Размещать объявления о предстоящих мероприятиях заблаговременно, чтобы ознакомиться предварительно
	Побольше концертов и спектаклей на башкирском языке Башкирские концерты и спектакли побольше надо Нет фольклорный башкирский коллективов во дворце Отсутствие концертов Башкирской эстрады. Артисты отказываются приезжать из-за высокой оплаты аренды
	Все новогодние представления проходят в неудобное время, в дневной сон дошкольников с 12 до 15. Очень неудобно. Стоило бы составлять расписание с учетом потребностей маленьких зрителей
	Чтобы пели в живую, а не под фанеру
	Увеличить число гардеробщиков в период проведения массовых мероприятий, т.к. всегда большая очередь
	Открытые занятия и выступления, отдельных групп
	Помощь руководителям коллективов в организации дальних поездок
	побольше ярких, поучительных концертов и спектаклей Больше концертов, и выступлений наших ребятишек Побольше кружков Хочется больше бесплатных кружков для детей Обеспечить кружковцев косметическими средствами
	Раздевалка-слабое место
	Контролеры были бы добрее Персонал не всегда вежлив, на детей кричат Почаще улыбаться и настроение будет прекрасным у всех Более вежливый, доброжелательный, приятный персонал на входе, в фойе Проинструктировать персонал, вахтеров, билетеров о вежливом и доброжелательном общении с посетителями При входе в ДК с коляской сотрудницы постоянно делали мне замечания в грубой форме Хочется, чтобы работники, которые взаимодействуют с посетителями вне концертного зала были более вежливы и открыты
	Достойное финансирование
	Льготы работникам культуры Можно как-нибудь сделать для инвалидов на концерт вход бесплатный или хотя бы за полцены

МАУК «ТСД»	Сделать отопление Осенью, зимой и весной очень холодно Увеличить стоянку для автомобилей Буфет, как в любом театре
	Больше премьер Развивать то, что есть Больше новых премьер Больше премьер и спектаклей Увеличить число спектаклей. Побольше спектаклей для детей Побольше новых спектаклей Побольше бы разных спектаклей Больше интересных и глубоких постановок Почаще хотелось бы новых спектаклей, комедий Прекрасные актеры и невероятные руководили. Больше премьер в сезоне
	Увеличить количество рекламных точек по городу о репертуаре театра Больше информации по городу об представлении
	Устраивать выездные выступления, например, в Магнитогорске, представления, однозначно, будут иметь успех
	Предлагаю ввести платную услугу онлайн просмотра спектаклей, в том числе премьер для маломобильных зрителей, для удалённого просмотра теми, кто не имеет возможности присутствовать лично в театре
	Не хватает работников Увеличить штат. Не хватает работников. Почему-то не хватает персонала во время мероприятий Не хватает персонала в моменты спектаклей и прочих больших мероприятий
	Хотелось бы, чтоб было поменьше бумажной работы с документами и всякой прочей бюрократической возни у работников театра, чтобы была возможность реализовать свои творческие идеи
МБУК «ЦБС им. Н.Зиминой»	Ремонт в библиотеке Маленькое помещение Сделать ремонт в центральной библиотеке Ремонт надо бы сделать, мало освещения Помещение библиотеки очень маленькое Помещение маленькое, фонд книг старый, все надо обновить Модернизация детской библиотеки Современную детскую библиотеку Современный ремонт детской библиотеки Нужен ремонт в детской библиотеке Сделать ремонт в библиотеке Синяя птица В детской библиотеке хочется увидеть современный ремонт Не хватает финансирования от региона для улучшения условий работы учреждения, сделать ремонт в Центре детского чтения Синяя птица Нужна современная техника и качественный ремонт в детской библиотеке! Покрасить стены в библиотеке Синяя птица Сделать ремонт в ЦДЧ Синяя птица Новая техника для центра детского чтения Синяя птица Современный, качественный ремонт детской библиотеки Нужен ремонт в детской библиотеке, необходимо обновить оборудование и мебель Переоборудование библиотеки Библиотекам нужна модернизация, в первую очередь современный ремонт и укомплектование. Хотелось бы сделать комфортное место ожидания, диванчик, кресла или что-то подобное

МБУК «ЦБС им. Н.Зиминой»	Нужен ремонт туалета считаю необходимым поменять туалет
	Нужна стоянка для инвалидов Машины жителей близлежащих домов иногда загораживают вход в библиотеку
	Нужно поставить кулер с водой Нужен кулер для воды в летнее время
	Новая технология Современная технология Современную технику Современное оборудование Компьютеров больше Цветные принтеры нужны Современного компьютерного оборудования не хватает
	Аудиокниги Литература в носителях Книги для детей Книги по анимэ Больше новой литературы Побольше новой современной литературы Новые книги Нужны новые книги Больше новых книг Побольше новых книг Новое поступление книг Нужны новые книги для библиотек Больше литературы для молодёжи Развивающие книги для детей Новое поступление журналов Комиксы Комиксы хотелось бы брать Фонд пополнить Хотелось бы больше книг по зож Хочется больше книжных новинок Побольше новых книг современных авторов Нужны новые детские книги Новые книги художественной литературы Книги по психологии Больше новой литературы Больше современной литературы Больше современной литературы и периодических изданий Книги новые хочется больше видеть Новые книги, особенно по философской прозе, и возможность для новых авторов издать свою книгу через нашу библиотечную систему
	Сделать зонирование тематическое книгами
	Бесплатное подключение к электронным библиотекам
	Давать больший срок чтения книг
	Открытость фонда Открытый фонд для читателей Фонд должен быть открытым
	Быть активнее Обеспечить работу библиотеки во время проведения массового мероприятия Предлагаю устраивать литературные гостиные, где разбирать новинки литературы

МБУК «ЦБС им. Н.Зиминой»	Сделать учреждения ещё более доступными для инвалидов взрослого и детского возрастов
	Работать вечернее время График можно сделать единый на весь год, суббота и воскресенье выходные, чтоб не путаться Если возможно, перерыв работникам с 14 до 15 ч., что бы не совпадало с перерывом работников бюджетной сферы
	Нет администратора Повысить зарплату библиотекарям Повысить штат работников, там, где 1 библиотекарь, для того чтобы была возможность обслуживать людей при проведении массовых мероприятий или для того, чтобы не закрывать библиотеку при выездных мероприятиях
	Сделать информационные стенды в фойе Нужны стенды с информацией, где какой отдел, правила записи в библиотеку, афиши мероприятий Стенд с информацией, где какие отделы и какие услуги можно получить В фойе нет стенда о том, что предлагает библиотека, какие отделы, где какие мероприятия Хотелось бы в фойе стенд с информацией об отделах библиотеки, о мероприятиях, которые проводятся
	Работу сайта улучшить Вовремя обновлять информацию на сайте Информация на сайте неполная, отвечая по телефону про продление срока, не всегда передают информацию непосредственно на Абонемент, возникают вопросы Регулярно обновлять информацию на сайте, сделать постоянную справочную службу на сайте Не все разделы сайта работают, нет, например, виртуальной службы библиографа, кое-где информация не обновляется
МАУ «БКГ»	Ремонт Расширить помещение Расширение помещений картинной галереи Помещение малого зала маленькое, хотелось бы больше
	Заменить лавочки на более удобные, повыше и комфортнее
	Улучшить отопление, так как бывает холодно
	Разместить зеркало у входа, выхода
	Предлагаю кормить посетителей
	Нет парковки
	Большее количество работ художников Наличие постоянных экспозиций Нет постоянных экспозиций. Хотелось бы увидеть в постоянной экспозиции лучшие работы фонда галереи Желательно иметь ещё зал с постоянной экспозицией фонда галереи
	Привлекать больше участников для выставки Предлагаю проводить больше мастер классов
	Возможность посещения в выходные дни Изменить режим работы, продлить
	Поднять зарплату работникам культуры Добавить финансирование