ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АС-Холдинг»
(ООО «АС-Холдинг»)

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «АС-Холдинг»
_____ Е.В.Ханова
«__» _____ 2026 г.
М.П.

СВОДНЫЙ ОТЧЁТ

об оказанной услуге по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры города Тула в 2026 году

КОНТРАКТ № 14/26
от «24» марта 2026 г.

Руководитель _____ Е.В.Ханова

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ 4

МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДИКА НОК 5

Правовые основания проведения НОК 5
Целевые установки 6
Методика сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями: 7
Выборка опроса получателей услуг 12
Перечень учреждений сферы культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий предоставления услуг населению в 2026 году 13
Общее количество респондентов, принявших участие в опросе получателей услуг 20

РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ 22

Значения показателей и общих критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры 22
Рейтинг организаций 27
Значения критериев 28
Открытость и доступность информации об организации 31
Комфортность условий оказания услуг 33
Доступность для инвалидов 35
Доброжелательность, вежливость работников организации 37
Удовлетворённость условиями оказания услуг 40

НЕДОСТАТКИ И РЕКОМЕНДАЦИИ 42

МАУК «Культурно – досуговая система» 42
МБУДО «Ленинская детская школа искусств» 42
МБУДО «Детская школа искусств № 1» 43
МБУДО «Детская школа искусств № 4» 43
МБУДО «Детская школа искусств № 5» 44
МБУДО «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина» 45
МБУДО «Зареченская детская школа искусств» 45
МБУДО «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова» 46
МБУДО «Детская школа искусств № 6» 46

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ 48

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ 83

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры — это важный инструмент общественного контроля, позволяющий гражданам получать объективную информацию о работе учреждений культуры. Ее основная задача заключается не только в информировании населения, но и в создании условий для повышения качества деятельности организаций культуры.

Оценка проводится по ряду общих критериев. К ним относятся открытость и доступность информации об учреждении, комфортность условий предоставления услуг, доброжелательность и вежливость сотрудников, удовлетворенность посетителей, а также доступность услуг для инвалидов. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, особое значение имеют критерии открытости и доступности информации, а также обеспечения доступности услуг для инвалидов.

Эффективная работа учреждения культуры сегодня невозможна без выстроенной системы менеджмента качества. Ее формирование и практическое применение должны стать неотъемлемой частью деятельности как государственных, так и муниципальных учреждений. При этом если часть организаций уже приступила к внедрению такой системы, то для многих муниципальных учреждений данная задача по-прежнему остается актуальной.

В процедуре независимой оценки качества услуг задействованы три стороны: органы государственной или муниципальной власти, организация-оператор и общественный совет.

Методология и методика НОК

Правовые основания проведения НОК

Независимая оценка проводится в соответствии с:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона от 30.04.2021 г. № 114-ФЗ) (далее – Закон Российской Федерации № 3612-1);

- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Минфина России от 07.05.2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее – приказ Минкультуры РФ № 599);

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

- Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 г. № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- Приказ Минтруда России от 31.05.2018 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»;

- Приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675 н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Целевые установки

Проведение сбора и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования город Тула в 2026 году (далее – организации) в соответствии с требованиями статьи 36.1. Федерального закона от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

Объект НОК: учреждения культуры Тульской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2026 году

Предмет НОК: качество условий оказания услуг учреждениями культуры Тульской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2026 году

Цели НОК:

- **Предоставление Заказчикам информации о качестве условий оказания услуг организациями;**
- Повышение организациями качества предоставляемых услуг в сфере культуры.

Задачи НОК:

- Выявление основных недостатков в работе подведомственных учреждений;
- Выработка предложений по совершенствованию деятельности подведомственных учреждений;
- Повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций;
- Повышение конкурентоспособности организаций.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями проводится на основании следующих **принципов**:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения независимой оценки;
- компетентность и профессионализм лиц, участвующих в сборе информации.

Методика сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями:

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляется по каждой организации – юридическому лицу, в отношении которой проводится независимая оценка качества в 2026 году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями. Общие критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями утверждены приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Порядок расчёта осуществляется в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России 11.10.2018) и таблицей «Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями сферы культуры», приведённой в Приложении № 3 .

Услуга оказывается только в очной форме с личным посещением организаций Исполнителем. Очно-заочная или заочная формы недопустимы. Время приема организациями Исполнителя: ежедневно с понедельника по пятницу с 9-00 до 14.00.

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- Официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций, иные открытые информационные ресурсы организаций;

- Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- Наблюдение, контрольная закупка, посещение всех структурных подразделений;

- Результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

-Проведение анкетирования мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворённости граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации и т.п.).

Таблица 1

Показатели
характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

№№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
11.	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».	100 баллов	30%	30 баллов
12.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопрос»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.): - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
13	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации № 3612-1)			

21.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
22.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
31.	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 (Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 г. 2834)	100 баллов	30%	30 баллов
32.	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	100 баллов	40%	40 баллов

	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; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
33.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации № 3612-1)			
41.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
42.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
43.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (Данный критерий не применим к			

	театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации № 3612-1)			
51.	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)	100 баллов	30%	30 баллов
52.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
53.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

Выборка опроса получателей услуг

Объем выборочной совокупности респондентов для выявления мнения граждан формируется для каждого учреждения культуры в зависимости от общей численности получателей услуг, в данной организации в течение календарного года предшествующего году проведения независимой оценки качества, и составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одном учреждении.

Для организаций, в которых отсутствует постоянный круг получателей услуг, расчёт осуществляется на основании числа данных о количестве посещений. В этом случае рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет (согласно распоряжению Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».):

Численность получателей услуг	Число опрошенных
Менее 1000	Не менее 50
1000-5000	От 100 до 600
5000-12000	От 150 до 600
12000-50000	От 450 до 600
Более 50000	От 500 до 600

В образовательных организациях сферы культуры в генеральную совокупность включаются обучающиеся, достигшие возраста 14 лет, а так же рожители/законные представители несовершеннолетних обучающихся. При формировании объема генеральной и выборочной совокупностей респондентов в одной организации, осуществляющей образовательную деятельность, в зависимости от уровня образования следует руководствоваться следующими рекомендациями, представленными в таблице.

Получатели образовательных услуг	ДОД
Обучающиеся	+ Старше 14 лет
Родители (законные представители)	+
Генеральная совокупность	Рассчитывается как сумма общей численности обучающихся и численности обучающихся, достигших 14 лет, в течение календарного года, предшествующего году проведения НОКО
Выборочная совокупность	40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации

Перечень учреждений сферы культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий предоставления услуг населению в 2026 году

№ п/п	Наименование организации (структурного подразделения)	Юридический адрес организации, месторасположение помещений организации	Контактный телефон, адрес официального сайта, адрес электронной почты
1.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» (Городской концертный зал – головное звено)	300041, г. Тула, ул. Советская, д. 2	8 (4872) 55-00-24 https://гкз-тула.рф/ gkzmuk@tularegion.org
2.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение «ДК Металлург»	300016, г. Тула, ул. Металлургов, д. 22	8 (4872) 45-50-27 https://гкз-тула.рф/ tckidKDS@tularegion.org
3.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение «Дом культуры и досуга»	300004, г. Тула, ул. Щегловская засека, д. 34	8 (4872) 41-27-42 https://гкз-тула.рф/ dkidKDS@tularegion.org
4.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Дом культуры «Хомяково»	300908, г. Тула, пос. Хомяково, ул. Березовская, д. 2	8 (4872) 43-62-71 https://гкз-тула.рф/ dkXomyakovoKDS@tularegion.org
5.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Архангельский»	301117, Тульская область, Ленинский район, с. Архангельское, ул. Промышленная, д. 2	8 (4872) 43-62-71 https://гкз-тула.рф/ dkXomyakovoKDS@tularegion.org
6.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение	300903, г. Тула, пос. Косая Гора, ул. Гагарина, д. 2	8 (4872) 23-69-62 https://гкз-тула.рф/ kosogorec@tularegion.org

	Дом культуры «Косогорец»		
7.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Дом культуры «Южный»	300026, г. Тула, пос. Менделеевский, ул. М. Горького, д. 13	8 (4872) 33-08-11 https://гкз-тула.рф/ dkYuzhnuyKDS@tularegion.org
8.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Октябрьский»	300062, г. Тула, ул. Октябрьская, д. 95 Б	8 (4872) 49-70-37 https://гкз-тула.рф/ gkzmuk@tularegion.org
9.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Скуратовский»	300026, г. Тула, п. Южный, ул. Шахтерская, д. 49а	8 (4872) 31-30-02 https://гкз-тула.рф/ dkYuzhnuyKDS@tularegion.org
10.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Тульская городская игрушка»	300041, г. Тула, ул. Советская, д. 8	8 (4872) 55-04-42 https://гкз-тула.рф/ gkzmuk@tularegion.org
11.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Перекопский»	300045, г. Тула, ул. Перекопская, д. 5	https://гкз-тула.рф/ gkzmuk@tularegion.org
12.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Досуговый центр «Канарейкин дом»	300012, г. Тула, проспект Ленина, д. 91	8 (4872) 26-81-17 https://гкз-тула.рф/ gkzmuk@tularegion.org
13.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система»	300021, г. Тула, ул. Гастелло, д. 38	- https://гкз-тула.рф/ gkzmuk@tularegion.org

	Обособленное подразделение «Досуговый центр»		
14.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение «ДоброЦентр»	300012, г. Тула, проспект Ленина, 66, пом. X	- https://гкз-тула.рф/ gkzmuk@tularegion.org – исключено из исследования по причине ремонта
15.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение «Культурно – досуговый комплекс» корпус 1	301131, Тульская область, Ленинский район, п. Ленинский, ул. Гагарина, д. 9, пом. 1	8 (4872) 77-33-12 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
16.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение «Культурно – досуговый комплекс» корпус 2	301131, Тульская область, Ленинский район, п. Ленинский, ул. Гагарина, д. 6	8 (4872) 77-49-20 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org исключено из исследования, т.к. является административным зданием
17.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр культуры и досуга «Орион»	301130, Тульская область, Ленинский район, п. Ленинский, ул. Ленина, д.1	8 (4872) 72-54-55 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
18.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Обидимский»	301132, Тульская область, Ленинский район, п. Обидимо, ул. Советская, д. 2а	8 (4872) 72-54-55 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
19.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Дом культуры «Шатский»	301137, Тульская область, Ленинский район, п. Шатск, ул. Садовая, д. 1а	89534387366 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
20.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение	301125, Тульская область, Ленинский район, с. Федоровка, ул. Станционная, д. 7а	8 (4872) 77-49-18 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org

	Центр творчества «Федоровский»		
21.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Алешинский»	301126, Тульская область, Ленинский район, с. Алёшня, ул. Центральная, д. 35	8 (4872) 77-33-14 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
22.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Коптевский»	301124, Тульская область, Ленинский район, д. Коптево, д. 75	8 (4872) 77-49-18 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
23.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Дом культуры «Иншинский»	301138, Тульская область, Ленинский район, п. Иншинский, д. 22	8 (4872) 72-25-03 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
24.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Досуговый центр «Рассветский»	301121, Тульская область, Ленинский район, п. Рассвет, д. 35	8 (4872) 72-35-81 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
25.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Зайцевский»	301123, Тульская область, Ленинский район, с. Зайцево, ул. Новая, д. 1	8 (4872) 72-43-24 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
26.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Михалковский»	300024, г. Тула, п. Михалково, ул. Карбышева, д. 20 а	8 (4872) 50-86-63 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
27.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Дом культуры «Барсуковский»	301122, Тульская область, Ленинский район, п. Барсуки, ул. Советская, д. 16 а	8 (4872) 77-32-92 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org

28.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Хрущевский»	301115, Тульская область, Ленинский район, с. Хрущево, ул. Шкляра, д. 1а	8 (4872) 77-32-92 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
29.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Барсуковский»	301122, Тульская область, Ленинский район, п. Барсуки, ул. Ленина, д. 12	8 (4872) 77-32-92 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
30.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Дом культуры «Богучаровский»	301137, Тульская область, Ленинский район, п. Октябрьский, д. 113	8 (4872) 72-68-34 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
31.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Рождественский»	301111, Тульская область, Ленинский район, п. Рождественский, ул. Школьная, д. 14	8 (4872) 77-33-30 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
32.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Культурно – досуговый центр «Плехановский»	301114, Тульская область, Ленинский район, п. Плеханово, ул. Заводская, д. 17 а	8 (4872) 75-22-29 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
33.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Ильинский»	301105, Тульская область, Ленинский район, п. Ильинка, ул. Центральная, д. 19 а, корп. 1	8 (4872) 77-33-16 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
34.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Прилепский»»	301109, Тульская область, Ленинский район, п. Прилепы, ул. Буденного, д. 7	8 (4872) 77-33-16 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org

35.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Крутенский»»	301105, Тульская область, Ленинский район, д. Крутое, д. 6 а	8 (4872) 77-33-16 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
36.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Сергиевский»	301284, Тульская область, Ленинский район, п. Сергиевский, ул. Центральная, д. 18	8 (4872) 77-33-16 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
37.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Старобасовский»	Тульская область, Ленинский район, д. Старое Басово, д. 38 а	8 (4872) 77-33-16 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
38.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Молодежный»	301118, Тульская область, городской округ город Тула, поселок Молодежный, улица Центральная, земельный участок 9Б	89534420957 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
39.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система» Обособленное подразделение Центр творчества «Торховский»	301103, Тульская область, Ленинский район, п. Торхово, ул. Центральная, д. 24	8 (4872) 77-33-15 https://гкз-тула.рф/ metodotdelKDS@tularegion.org
40.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»	301131 Тульская область, Ленинский район, п. Ленинский , ул. Гагарина, д.18-а (юридический адрес)	8(4872) 72-82-84, 72-48-42 https://len-dshi.ru/ len-dshi@tularegion.org
41.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»	301131 Тульская область, Ленинский район, п. Ленинский , Ул. Центральная, 1	

42.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»	301131 Тульская область, Ленинский район, п. Ленинский, Ул.Ленина, 9А	
43.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»	300016, г. Тула, ул. Макара Мазая, д. 2а	(4872) 45-23-64 tuladshi1.ru tuladshi1@tularegion.org
44.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1» - 2 корпус	300016 г. Тула, ул. Майская, д. 4, лит. Г	(4872) 48-68-73 tuladshi1.ru tuladshi1@tularegion.org
45.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»	Г. Тула, Косая Гора, ул. Октябрьская, д. 1	8 (4872) 23-08-98 https://dshi4-tula.ru
46.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»	Г. Тула, Косая Гора, ул. Гагарина, д. 1	8 (4872) 23-08-98 https://dshi4-tula.ru
47.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5»	300911, г. Тула, поселок Южный, ул. Клубная д. 30	84872313139 school-muz5@tularegion.org https://tula-sk-mus5.ru/
48.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5»	300911, г. Тула, поселок Южный, ул. Центральная, д.1	84872313139 school-muz5@tularegion.org https://tula-sk-mus5.ru/
49.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»	г. Тула, ул. Первомайская, д. 26	31-81-33 https://dshi-galienina.ru/ dshigalinin@tularegion.org
50.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»	г. Тула, ул. Бундурина, 34/67	31-81-33 https://dshi-galienina.ru/ dshigalinin@tularegion.org
51.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств»	300062, город Тула, улица Октябрьская, д. 201 а	8 (4872) 430-03-78 zdshi-tula.ru zdshi@tularegion.org
52.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»	300041, город Тула, Красноармейский проспект, дом 1.	+79964314456 / http://гдхш.рф / tdhs_tula@tularegion.org

53.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	Юридический адрес: г. Тула, ул. Прокудина, д. 2 корп. 1	+7 (4872)55-95-24 tuladshi_6@tularegion.org https://tuladshi-6.ru
54.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	Помещение организации: г. Тула, ул. Одоевское шоссе, д. 106	+7 (4872)55-95-24 tuladshi_6@tularegion.org https://tuladshi-6.ru
55.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	Помещение организации: г. Тула, п. Мыза, ул. Бульвар победы, д. 9	+7 (4872)55-95-24 tuladshi_6@tularegion.org https://tuladshi-6.ru
56.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	Помещение организации: г. Тула, п. Рассвет, д. 44	+7 (4872)55-95-24 tuladshi_6@tularegion.org https://tuladshi-6.ru

Общее количество респондентов, принявших участие в опросе получателей услуг.

Выборка по юридическим лицам

№ п/п	Наименование организации	Общая ГС	Общее количество опрошенных	% опрошенных
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система»	1003456	638	0,06%
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»	275	200	73%
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»	918	593	65%
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»	550	311	57%
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5»	454	241	53%
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»	749	244	33%

7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств»	730	284	39%
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»	287	168	59%
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	1367	577	42%

Результаты анализа информации

Значения показателей и общих критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

N п/п	Показатель	МБУДО «Ленинская детская школа искусств»	МБУДО «Детская школа искусств № 1»	МБУДО «Детская школа искусств № 4»	МБУДО «Детская школа искусств № 5»	МБУДО «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»	МБУДО «Заречная детская школа искусств»	МБУДО «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»	МБУДО «Детская школа искусств № 6»	МАУК «Культурно – досуговая система»	По совокупности организаций
1.Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»											
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»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного сбращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

	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 сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99,7	98,5	100,0	99,5	98,0	98,0	100,0	98,8	99,0	99,0
Итого по критерию 1		99,9	99,4	100,0	99,8	99,2	99,2	100,0	99,5	99,6	99,6
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»											
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2.2.	Время ожидания предоставления услуги - данный показатель не применяется для оценки организаций культуры										
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99,3	97,0	100,0	97,5	92,5	92,0	100,0	97,3	94,0	96,6
Итого по критерию 2		99,7	98,5	100,0	98,8	96,3	96,0	100,0	98,6	97,0	98,3
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»											

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	60,0	60,0	40,0	60,0	60,0	100,0	40,0	85,0	41,6	60,7
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 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	60,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	73,5	92,6
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100,0	100,0	100,0	100,0	96,0	100,0	100,0	100,0	92,0	98,7
Итого по критерию 3		72,0	88,0	82,0	88,0	86,8	100,0	82,0	95,5	69,4	84,9

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»											
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100,0	97,5	99,5	97,0	95,0	98,0	100,0	97,8	99,0	98,2
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)	100,0	98,5	100,0	99,0	98,0	98,0	100,0	99,5	99,0	99,1
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 получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100,0	99,5	100,0	98,5	99,5	99,0	100,0	99,8	98,0	99,4
Итого по критерию 4		100,0	98,3	99,8	98,1	97,1	98,2	100,0	98,9	98,8	98,8
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)	100,0	100,0	100,0	99,5	98,5	97,0	100,0	99,5	98,0	99,2
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от	100,0	98,5	100,0	98,5	97,0	97,0	100,0	99,5	98,0	98,7

	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)	100,0	100,0	100,0	99,5	98,5	98,0	99,0	99,8	98,0	99,2
Итого по критерию 5		100,0	99,7	100,0	99,3	98,2	97,5	99,5	99,6	98,0	99,1
Результат независимой оценки организаций культуры:		94,3	96,8	96,4	96,8	95,5	98,2	96,3	98,4	92,6	96,1

Рейтинг организаций

Все исследуемые организации получили отличные оценки согласно критериям сайта bus.gov.ru (81-100 баллов). Оценки находятся в диапазоне от 92,56 до 98,18 балла.



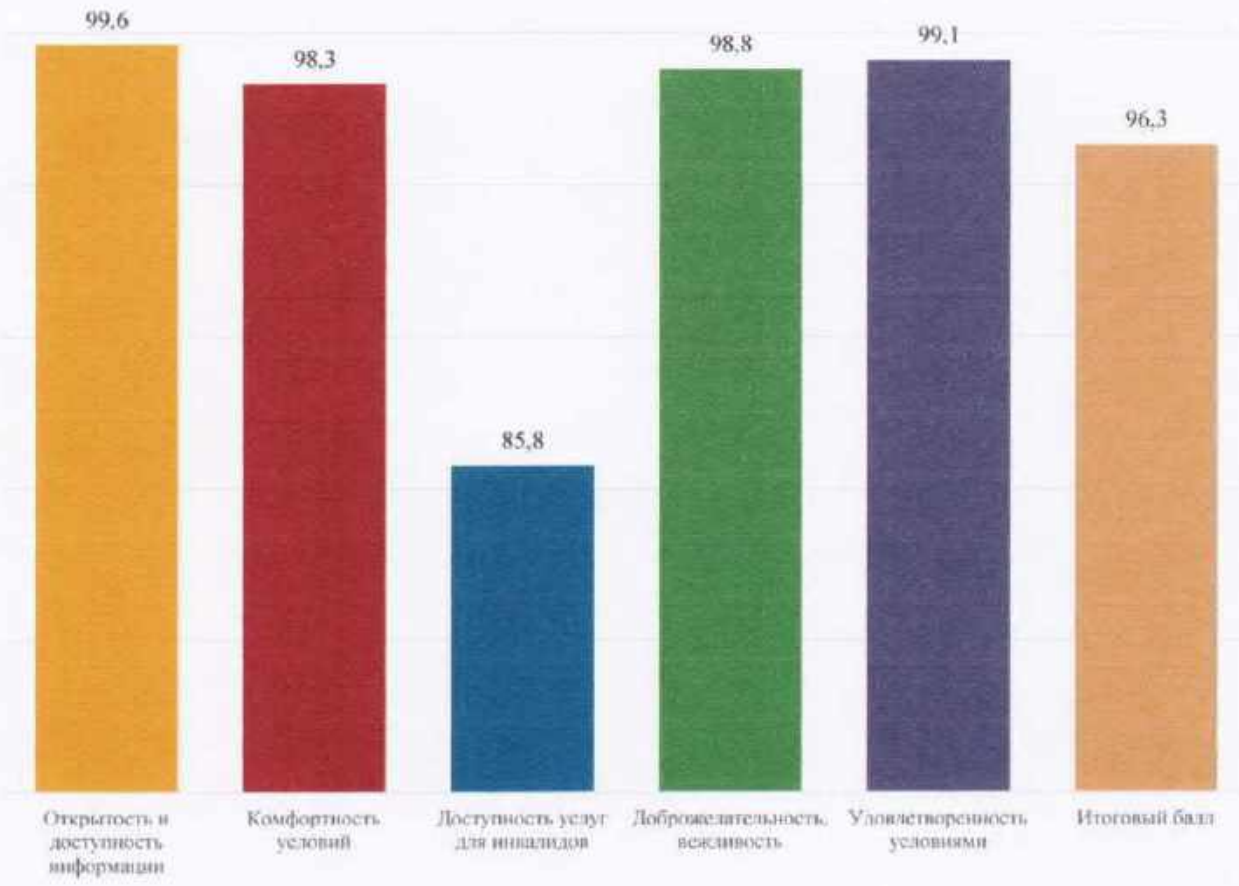
Наиболее высокие баллы получили:

- ✓ Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств»
- ✓ Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»
- ✓ Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»

Значения критериев

Средний балл составил 96,3.

При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (99,6). Далее следуют критерий удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности (99,1), критерий доброжелательности, вежливости работников организации (98,8), критерий комфортности условий оказания услуг (98,3). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности услуг для инвалидов (85,8 балла).



Значения критериев по организациям отражены в таблице

№ п/п	Наименование учреждения	Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации	Критерий 2. Комфортность условий оказания услуг	Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итог. Общий балл	Рейтинг
По юридическим лицам								
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»	99,6	99,5	74	100	100	94,62	7
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»	99,6	99	82	98,4	99,6	95,72	4
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»	100	100	82	100	100	96,4	3
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5»	99,6	98,5	82	98,2	99,6	95,58	5
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»	99,2	95	85,6	95,8	97,2	94,56	8
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств»	99,2	96	100	98,2	97,5	98,18	1
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»	100	100	76	100	99,5	95,1	6

9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	99,6	98	94	98,6	99	97,84	2
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система»	99,6	97	77,6	98,8	98	94,2	9

Открытость и доступность информации об организации

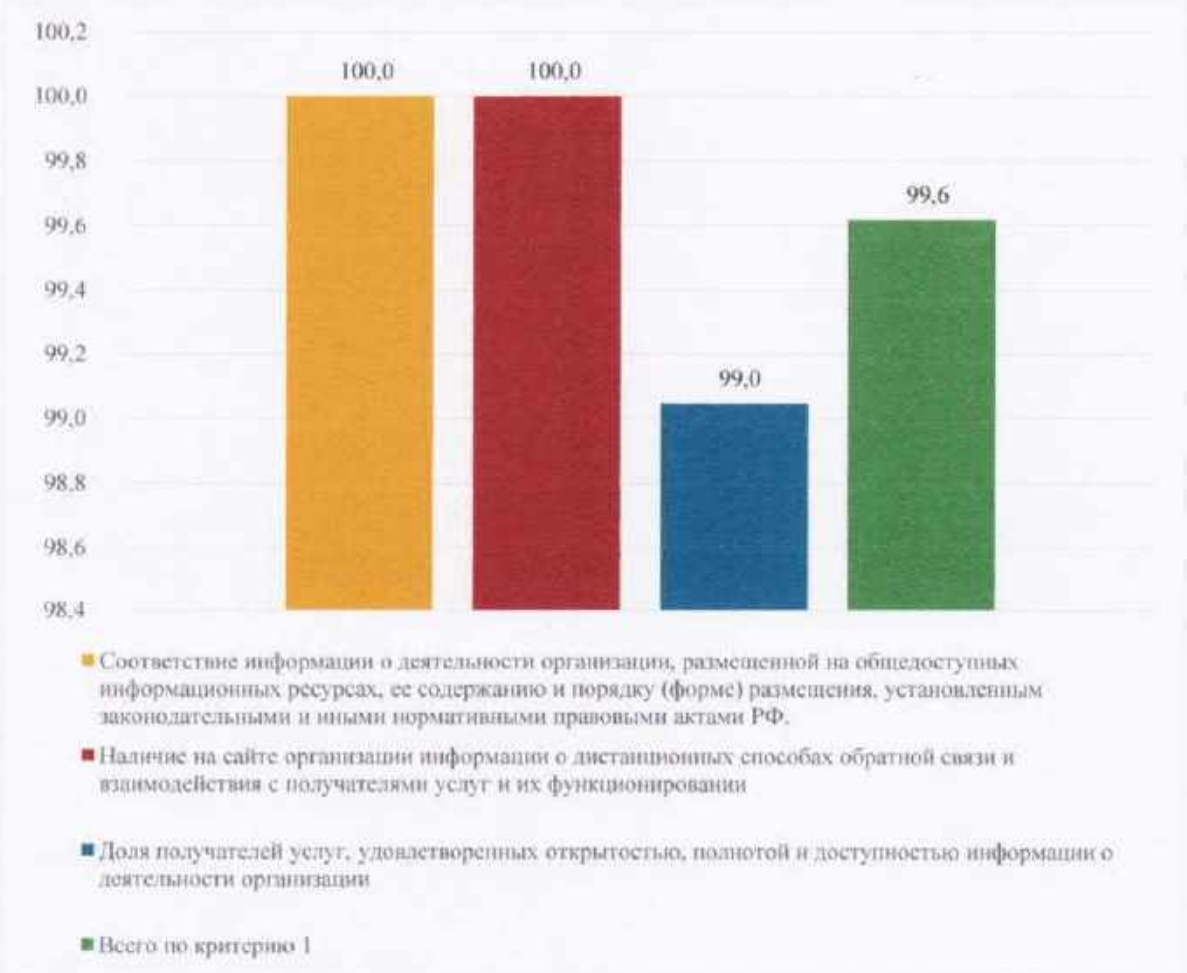
Данный критерий отражает параметры информационной открытости и доступности: наличие информации на общедоступных информационных ресурсах, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, а также долю респондентов, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Среднее значение критерия составило 99,6.

По показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ» оценка составила 100,0 балла.

Значение показателя «Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании» составило 100,0 балла.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации» составило 99,0 балла.



Наиболее высокие баллы получили:

- ✓ Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»
- ✓ Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации												Итого по Крит1
		Кол-во инф. единиц на сайте		Кол-во инф. единиц на стенде		ср-ва дист. Взаим.	Удовлетворённость инф. на сайте		Удовлетворённость инф. на стенде		Значения показателей			
		актуальное	норматив ное	актуальное	норматив ное		в т.ч. удовл.	кол-во	в т.ч. удовл.	кол-во	1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»	11	11	40	40	4	300	300	290	290	100	100	100	100
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»	11	11	40	40	4	167	167	167	168	100	100	100	100
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система»	10	10	13	13	6	592	584	474	470	100	100	99	99,6
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»	11	11	40	40	4	184	184	176	178	100	100	99	99,6
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»	11	11	40	40	4	552	553	522	528	100	100	99	99,6
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5»	11	11	40	40	4	226	227	204	206	100	100	99	99,6
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	11	11	40	40	4	448	452	463	470	100	100	99	99,6
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»	11	11	40	40	4	221	224	209	216	100	100	98	99,2
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств»	11	11	40	40	4	250	253	254	259	100	100	98	99,2

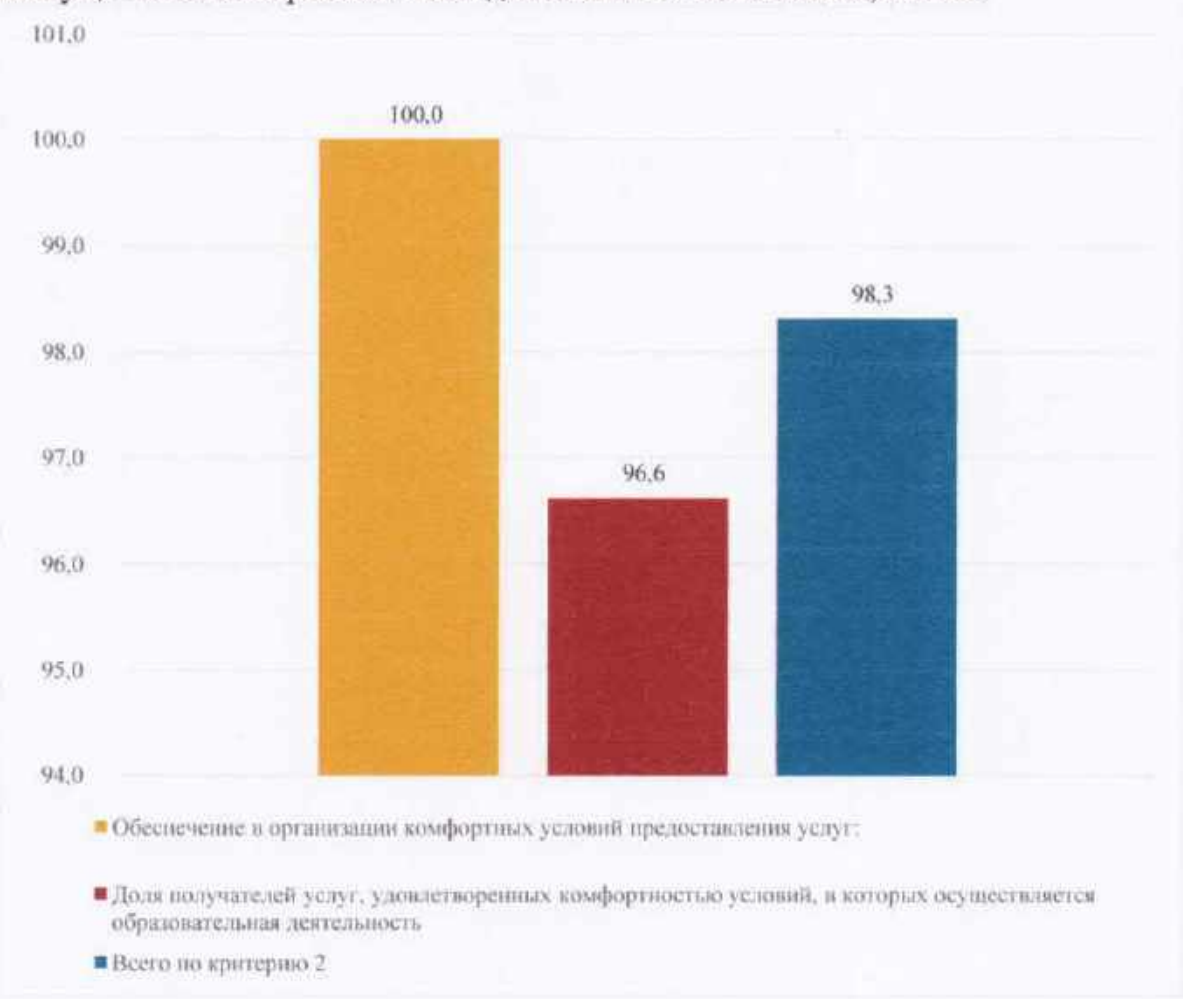
Комфортность условий оказания услуг

Данный критерий отражает параметры комфортности условий оказания услуг: наличие в организации комфортных условий предоставления услуг и долю получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Среднее значение критерия составило 97,9.

По показателю «Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг» оценка составила 100,0 балла.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» составило 95,8 балла.



Наиболее высокие баллы получили:

- ✓ Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»
- ✓ Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности					Итого по Крит2
		кол-во усл. Комфортности	Удовлетвор		нность уомфортностьюб условий		
			в т.ч. удовл.	кол -во	2.1. П.комф	2.3. У.комф.	
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система»	7	653	615	100	94	97,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»	5	198	200	100	99	99,5
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»	5	581	593	100	98	99,0
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»	5	311	311	100	100	100,0
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5»	5	235	241	100	97	98,5
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»	5	219	244	100	90	95,0
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств»	5	261	284	100	92	96,0
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»	5	168	168	100	100	100,0
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	5	553	577	100	96	98,0

Доступность для инвалидов

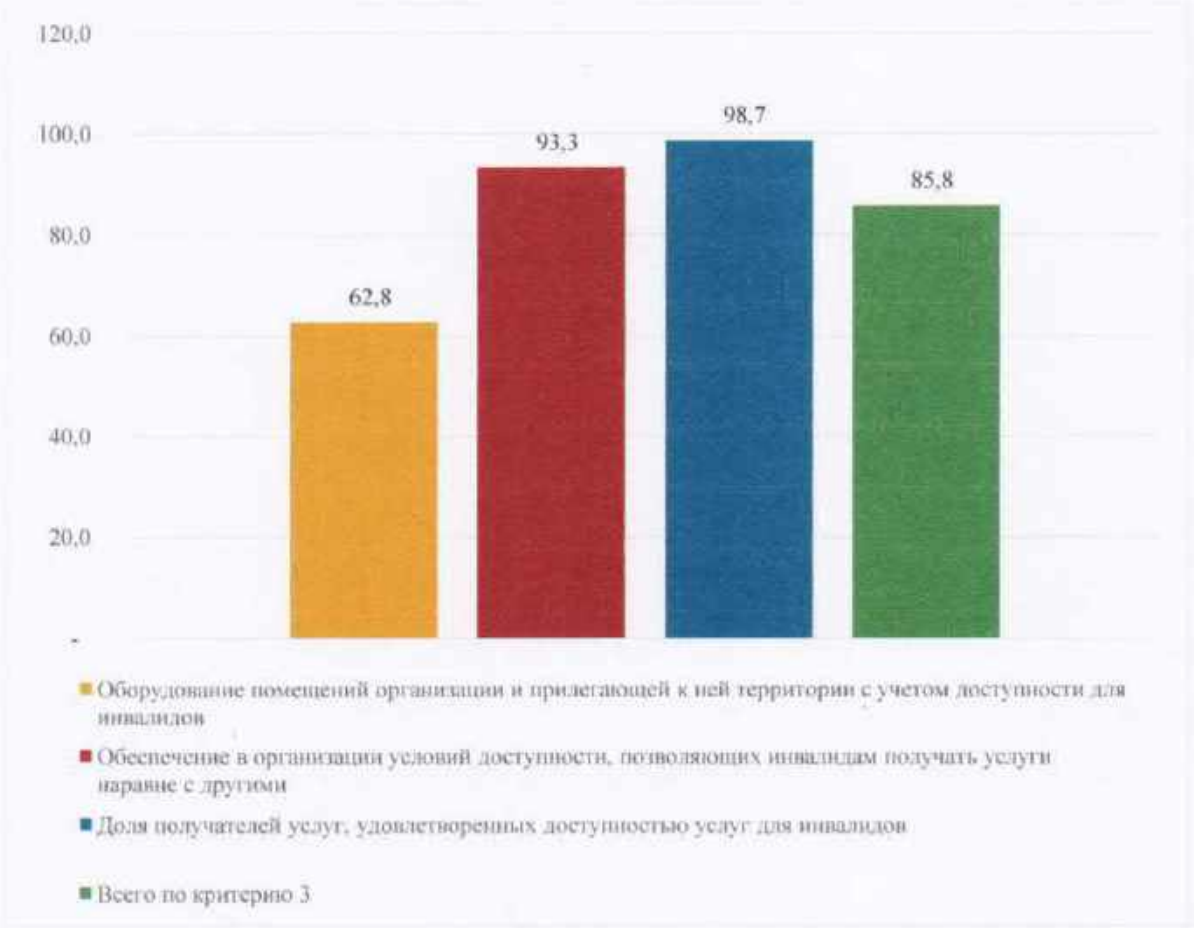
Данный критерий отражает параметры доступности услуг для инвалидов: оборудование помещений организации и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов, наличие условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а также удовлетворённость получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

Среднее значение критерия составило **85,8**.

По показателю **«Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»** оценка составила **62,8 балла**.

Значение показателя **«Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»** составило **93,3 балла**.

Значение показателя **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»** составило **98,7 балла**.



Наиболее высокие баллы получило:

- ✓ Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств»

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность для инвалидов							Итого по Крит3
		3.1.1. С.Орг.Д	3.2.1. С.Усл.Д	3.3.1. У.дост		3.1. П.орг. Д	3.2. П.усл. Д	3.3. П.дост. У	
				в т.ч. удовл.	кол -во				
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система»	3	4	65	60	60	80	92	77,6
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»	2	4	10	10	40	80	100	74,0
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»	2	5	8	8	40	100	100	82,0
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»	2	5	3	3	40	100	100	82,0
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5»	2	5	9	9	40	100	100	82,0
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»	3	6	12	13	60	100	92	85,6
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств»	5	5	10	10	100	100	100	100,0
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»	1	5	2	2	20	100	100	76,0
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	4	6	8	8	80	100	100	94,0

Доброжелательность, вежливость работников организации

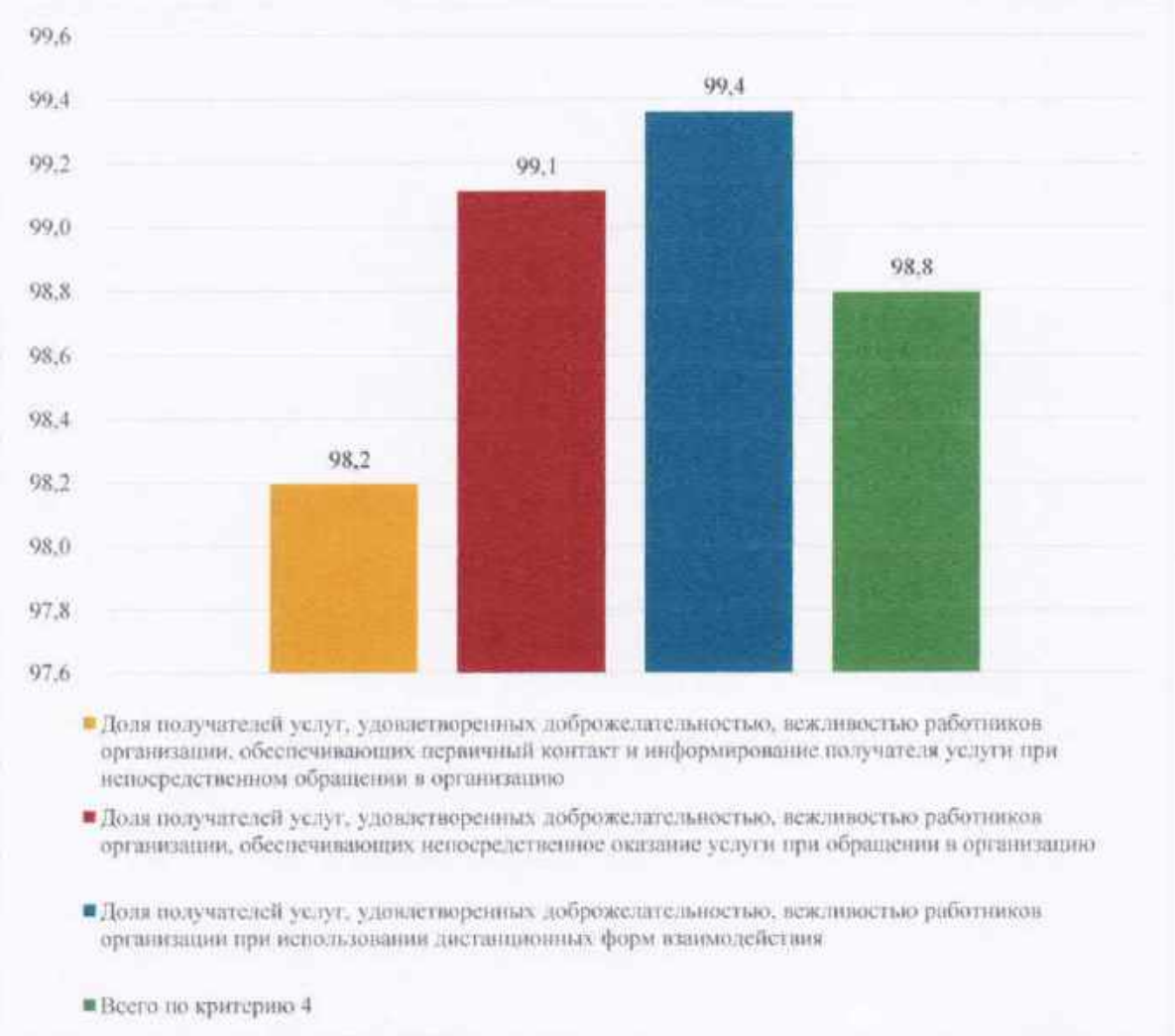
Данный критерий отражает оценку получателями услуг уровня доброжелательности и вежливости работников организации при первичном контакте, непосредственном оказании услуги и использовании дистанционных форм взаимодействия.

Среднее значение критерия составило **98,8**.

По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»** оценка составила **98,2 балла**.

Значение показателя **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»** составило **99,1 балла**.

Значение показателя **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»** составило **98,4 балла**.



Наиболее высокие баллы получили:

- ✓ Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»
- ✓ Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»
- ✓ Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации									Всего по Крит4
		4.1.1. У.перв.К		4.2.1. У.оказ.усл		4.3.1. У.вежл.дист		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ. усл	4.3. П.вежл.дист.У	
		в т.ч. удовл.	кол-во респондентов	кол-во респондентов		кол-во респондентов					
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система»	653	647	653	647	463	453	99	99	98	98,8
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»	200	200	200	200	156	156	100	100	100	100
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»	578	593	587	593	481	482	97	99	100	98,4
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»	310	311	311	311	282	282	100	100	100	100
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5»	235	241	238	241	164	166	97	99	99	98,2
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»	230	244	235	244	158	160	94	96	99	95,8
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств»	279	284	279	284	210	212	98	98	99	98,2
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»	168	168	168	168	166	166	100	100	100	100
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	567	577	573	577	358	360	98	99	99	98,6

Удовлетворённость условиями оказания услуг

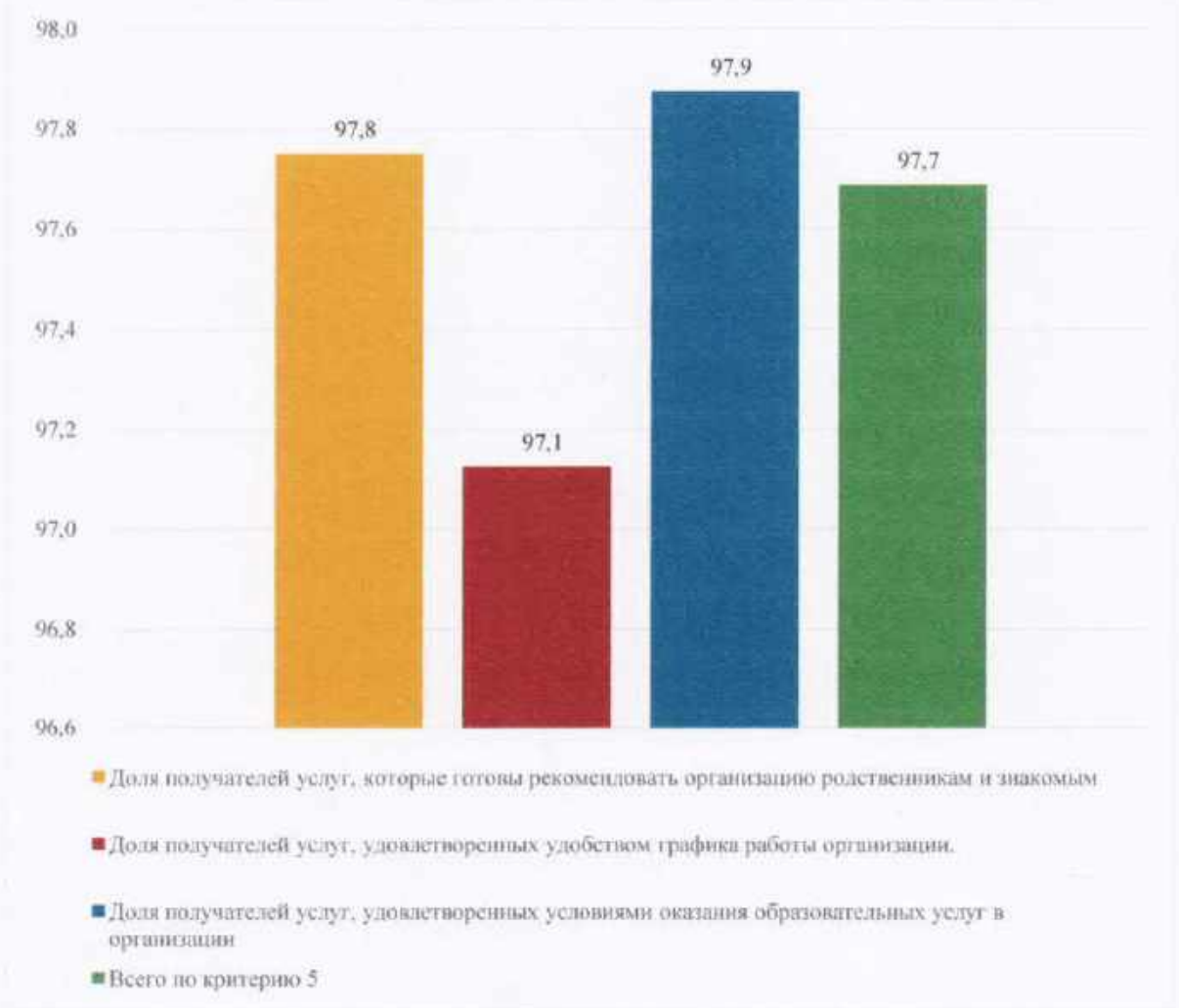
Данный критерий отражает общую оценку условий осуществления образовательной деятельности: готовность получателей услуг рекомендовать организацию, удовлетворённость удобством графика работы и удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в организации в целом.

Среднее значение критерия составило **97,7**.

По показателю **«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»** оценка составила **97,8 балла**.

Значение показателя **«Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации»** составило **97,1 балла**.

Значение показателя **«Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания образовательных услуг в организации»** составило **97,9 балла**.



Наиболее высокие баллы получили:

- ✓ Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»
- ✓ Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности									Итого по Крит5
		5.1.1. У.реком		5.2.1.1. У.орг.усл.		5.3.1. У.уд		5.1. П.реком	5.2.П. Орг.усл.	5.3. П.уд	
		в т.ч. удовл.	кол-во респондентов	в т.ч. удовл.	кол-во респондентов	в т.ч. удовл.	кол-во респондентов				
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система»	653	643	653	640	653	642	98	98	98	98
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»	200	200	200	200	200	200	100	100	100	100
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»	593	593	584	593	593	593	100	98	100	99,6
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»	311	311	311	311	311	311	100	100	100	100
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5»	240	241	237	241	240	241	100	98	100	99,6
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»	237	244	239	244	238	244	97	98	97	97,2
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств»	275	284	277	284	278	284	97	97	98	97,5
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»	168	168	168	168	167	168	100	100	99	99,5
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	574	577	571	577	574	577	99	99	99	99

Недостатки и рекомендации

МАУК «Культурно – досуговая система»

Недостатки

- Недостатки в рамках критерия 1 не выявлены.
- Недостатки в рамках критерия 2 не выявлены.
- В рамках критерия 3 выявлены недостатки доступности для инвалидов:
    - оборудованные входные группы отсутствуют на **19 площадках**;
    - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов отсутствуют на **27 площадках**;
    - сменные кресла-коляски отсутствуют на **32 площадках**;
    - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения отсутствуют на **13 площадках**;
    - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации отсутствует на **6 площадках**;
    - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации шрифтом Брайля отсутствует на **35 площадках**;
    - возможность предоставления услуг сурдопереводчика отсутствует **практически на всех площадках**.
- Существенные недостатки в рамках критериев 4 и 5 не выявлены.

Рекомендации

- Продолжить поддерживать в актуальном состоянии информацию на стендах и официальном сайте.
- Сохранить достигнутый уровень комфортности условий предоставления услуг.
- Поэтапно повысить доступность услуг для инвалидов, в том числе:
    - оборудовать входные группы пандусами или подъёмными платформами;
    - создать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
    - предусмотреть наличие сменных кресел-колясок;
    - оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения;
    - обеспечить дублирование информации в доступных для инвалидов форматах, включая шрифт Брайля;
    - рассмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
- Сохранить высокий уровень доброжелательности и вежливости работников.
- Сохранить высокий уровень удовлетворённости получателей услуг.

МБУДО «Ленинская детская школа искусств»

Недостатки

- Недостатки в рамках критерия 1 не выявлены.
- Недостатки в рамках критерия 2 не выявлены.
- В рамках критерия 3 выявлены следующие недостатки:
    - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов отсутствуют на всех площадках;
    - сменные кресла-коляски отсутствуют на всех площадках;

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения отсутствуют на всех площадках;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации шрифтом Брайля отсутствует на части площадок;
- возможность предоставления услуг сурдопереводчика отсутствует на всех площадках;
- отсутствует помощь, оказываемая работниками, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов, на всех площадках.

- Недостатки в рамках критериев 4 и 5 не выявлены.

Рекомендации

- Продолжить поддерживать в актуальном состоянии информацию на стендах и официальном сайте.
- Сохранить достигнутый уровень комфортности условий предоставления услуг.
- Усилить работу по повышению доступности услуг для инвалидов, в том числе:
  - оборудовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
  - предусмотреть наличие сменных кресел-колясок;
  - оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения;
  - обеспечить дублирование информации шрифтом Брайля на всех площадках;
  - организовать сопровождение инвалидов обученными сотрудниками;
  - рассмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
- Сохранить высокий уровень доброжелательности и вежливости работников.
- Сохранить высокий уровень удовлетворённости получателей услуг.

МБУДО «Детская школа искусств № 1»

Недостатки

- Недостатки в рамках критерия 1 не выявлены.
- Недостатки в рамках критерия 2 не выявлены.
- В рамках критерия 3 выявлены следующие недостатки:
  - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов отсутствуют на всех площадках;
  - сменные кресла-коляски отсутствуют на всех площадках;
  - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения отсутствуют на всех площадках;
  - возможность предоставления услуг сурдопереводчика отсутствует на всех площадках.
- Существенные недостатки в рамках критериев 4 и 5 не выявлены.

Рекомендации

- Продолжить поддерживать в актуальном состоянии информацию на стендах и официальном сайте.
- Сохранить достигнутый уровень комфортности условий предоставления услуг.
- Усилить работу по обеспечению доступности услуг для инвалидов, в том числе:
  - оборудовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
  - предусмотреть наличие сменных кресел-колясок;
  - оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения;
  - рассмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
- Сохранить высокий уровень доброжелательности и вежливости работников.
- Сохранить достигнутый уровень удовлетворённости получателей услуг.

МБУДО «Детская школа искусств № 4»

Недостатки

- Недостатки в рамках критерия 1 не выявлены.
- Недостатки в рамках критерия 2 не выявлены.
- В рамках критерия 3 выявлены следующие недостатки:
  - на площадке по адресу **г. Тула, Косая Гора, ул. Октябрьская, д. 1** отсутствуют оборудованная входная группа и выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов;
  - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проёмы отсутствуют на всех площадках;
  - сменные кресла-коляски отсутствуют на всех площадках;
  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации отсутствует на всех площадках;
  - возможность предоставления услуг сурдопереводчика отсутствует на всех площадках.
- Существенные недостатки в рамках критериев 4 и 5 не выявлены.

Рекомендации

- Продолжить поддерживать в актуальном состоянии информацию на стендах и официальном сайте.
- Сохранить достигнутый уровень комфортности условий предоставления услуг.
- Усилить работу по обеспечению доступности услуг для инвалидов, в том числе:
  - оборудовать входную группу пандусом или подъёмной платформой на площадке по адресу: г. Тула, Косая Гора, ул. Октябрьская, д. 1;
  - оборудовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов;
  - предусмотреть наличие сменных кресел-колясок;
  - рассмотреть возможность установки поручней и расширения дверных проёмов;
  - обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации;
  - рассмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
- Сохранить высокий уровень доброжелательности и вежливости работников.
- Сохранить достигнутый уровень удовлетворённости получателей услуг.

МБУДО «Детская школа искусств № 5»

Недостатки

- Недостатки в рамках критерия 1 не выявлены.
- Недостатки в рамках критерия 2 не выявлены.
- В рамках критерия 3 выявлены следующие недостатки:
  - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов отсутствуют на всех площадках;
  - сменные кресла-коляски отсутствуют на всех площадках;
  - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения отсутствуют на всех площадках;
  - возможность предоставления услуг сурдопереводчика отсутствует на всех площадках.
- Недостатки в рамках критериев 4 и 5 не выявлены.

Рекомендации

- Продолжить поддерживать в актуальном состоянии информацию на стендах и официальном сайте.

- Сохранить достигнутый уровень комфортности условий предоставления услуг.
- Усилить работу по обеспечению доступности услуг для инвалидов, в том числе:
    - оборудовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
    - предусмотреть наличие сменных кресел-колясок;
    - оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения;
    - рассмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
- Сохранить высокий уровень доброжелательности и вежливости работников.
- Сохранить достигнутый уровень удовлетворённости получателей услуг.

МБУДО «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»

Недостатки

- Недостатки в рамках критерия 1 не выявлены.
- Недостатки в рамках критерия 2 не выявлены.
- В рамках критерия 3 выявлены следующие недостатки:
    - на площадке по адресу **г. Тула, ул. Бундурина, д. 34/67** отсутствуют оборудованная входная группа и выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов;
    - сменные кресла-коляски отсутствуют на всех площадках;
    - на площадке по адресу **г. Тула, ул. Бундурина, д. 34/67** отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.
- Недостатки в рамках критериев 4 и 5 не выявлены.

Рекомендации

- Продолжить поддерживать в актуальном состоянии информацию на стендах и официальном сайте.
- Сохранить достигнутый уровень комфортности условий предоставления услуг.
- Усилить работу по обеспечению доступности услуг для инвалидов, в том числе:
    - оборудовать входную группу пандусом или подъёмной платформой на площадке по адресу: г. Тула, ул. Бундурина, д. 34/67;
    - оборудовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов;
    - предусмотреть наличие сменных кресел-колясок на всех площадках;
    - оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.
- Сохранить высокий уровень доброжелательности и вежливости работников.
- Сохранить достигнутый уровень удовлетворённости получателей услуг.

МБУДО «Зареченская детская школа искусств»

Недостатки

- Недостатки в рамках критерия 1 не выявлены.
- Недостатки в рамках критерия 2 не выявлены.
- В рамках критерия 3 выявлен один недостаток:
    - отсутствует возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
- Недостатки в рамках критериев 4 и 5 не выявлены.

Рекомендации

- Продолжить поддерживать в актуальном состоянии информацию на стендах и официальном сайте.
- Сохранить достигнутый уровень комфортности условий предоставления услуг.
- Продолжить работу по обеспечению доступности услуг для инвалидов, в том числе рассмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
- Сохранить высокий уровень доброжелательности и вежливости работников.
- Сохранить достигнутый уровень удовлетворённости получателей услуг.

МБУДО «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»

Недостатки

- Недостатки в рамках критерия 1 не выявлены.
- Недостатки в рамках критерия 2 не выявлены.
- В рамках критерия 3 выявлены следующие недостатки:
    - отсутствует оборудованная входная группа;
    - отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов;
    - отсутствуют сменные кресла-коляски;
    - отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов;
    - отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации шрифтом Брайля;
    - отсутствует возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
- Недостатки в рамках критериев 4 и 5 не выявлены.

Рекомендации

- Продолжить поддерживать в актуальном состоянии информацию на стендах и официальном сайте.
- Сохранить достигнутый уровень комфортности условий предоставления услуг.
- Усилить работу по обеспечению доступности услуг для инвалидов, в том числе:
    - оборудовать входную группу пандусом или подъёмной платформой;
    - оборудовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов;
    - предусмотреть наличие сменных кресел-колясок;
    - оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов;
    - обеспечить дублирование информации шрифтом Брайля;
    - рассмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
- Сохранить высокий уровень доброжелательности и вежливости работников.
- Сохранить достигнутый уровень удовлетворённости получателей услуг.

МБУДО «Детская школа искусств № 6»

Недостатки

- Недостатки в рамках критерия 1 не выявлены.
- Недостатки в рамках критерия 2 не выявлены.
- В рамках критерия 3 выявлен следующий недостаток:
    - сменные кресла-коляски отсутствуют на трёх площадках.
- Недостатки в рамках критериев 4 и 5 не выявлены.

Рекомендации

- Продолжить поддерживать в актуальном состоянии информацию на стендах и официальном сайте.
- Сохранить достигнутый уровень комфортности условий предоставления услуг.
- Усилить работу по обеспечению доступности услуг для инвалидов, в том числе предусмотреть наличие сменных кресел-колясок на площадках, где они отсутствуют.
- Сохранить высокий уровень доброжелательности и вежливости работников.
- Сохранить достигнутый уровень удовлетворённости получателей услуг.

Приложение 1. Инструментарий исследования

Бланк обследования организации культуры

№ организации в Перечне _____ **ИНН организации:**_____

Наименование организации: _____

Адрес_____

Общее количество получателей услуг за прошедший год *(дежателей абонемента библиотеки, участников клубных объединений и т.д.)* _____

Общее количество посещений за прошедший год *(дежателей абонемента библиотеки, участников клубных объединений и т.д.)* _____

Дата наблюдения_____

К. Расположение организации в здании исторического, культурного и архитектурного наследия *(1 ставится при наличии подтверждающего документа, фото документа приложить)*:

1. ДА 2. НЕТ

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (обведите коды):

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует
6. Режим, график работы организации культуры	1 – представлено; 0,5 –частично	1 – представлено; 0,5 –частично

	0 – отсутствует	0 – отсутствует
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует 99 – платные услуги не предоставляются	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует 99 – платные услуги не предоставляются
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события		1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует 99 – отсутствуют услуги, подлежащие лицензированию	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует 99 – отсутствуют услуги, подлежащие лицензированию
III. Информация о независимой оценке качества	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует	1 – представлено; 0,5 –частично 0 – отсутствует
Всего	10 (8**)	13 (11**)

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

№ п/п	Информативный блок	Наличие и функционирование (да-1/ част. - 0,5/нет – 0))	Примечание (особенности функционирования, недостатки[1])
1	2	3	4
1	телефон		
2	электронной почты		
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения),		

[1] Заполнение данной графы обязательно, если в столбце 3 стоит «нет» или «частично»

	получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		
6	иного дистанционного способа взаимодействия		

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

	Наименование объекта	Наличие и функционирование (да-1/ част. - 0,5/нет – 0))	Примечание (особенности функционирования, недостатки[2])
1	**наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);**		
2	**наличие и понятность навигации внутри организации;**		
3	**доступность питьевой воды;**		
4	**наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);**	отсутствуют на улице в помещении	
5	**санитарное состояние помещений организаций;**		
	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (хотя бы один из способов)		
6	**- по телефону**		
7	**- с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации**		
8	**- при личном посещении**		

[2] Заполнение данной графы обязательно, если в столбце 3 стоит «нет» или «частично»

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

	Наименование объекта	Наличие и функционирование (да-1/ част. - 0,5/нет – 0))	Примечание (особенности функционирования, недостатки[3])
1	**- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;**		
2	**- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;**		
3	**- наличие поручней, расширенных дверных проемов;**		
4	**- наличие сменных кресел-колясок;**		
5	**- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации**		

*3.1.1.***(ТОЛЬКО ДЛЯ ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ) для *остальных – ПЕРЕХОД К 3.2***

	Наименование объекта	Да -1	Нет-0
1. при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов:			
1.1	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;		
1.2	обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;		
1.3	создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;		
1.4	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких как гравий;		
1.5	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них; - дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;		

[3] Заполнение данной графы обязательно, если в столбце 3 стоит «нет» или «частично»

1.6	оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа.		
2. при планировании и организации пешеходных путей движения:			
2.1	оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;		
2.2	использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;		
2.3	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;		
2.4	использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения.		
3. при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию:			
2.6	оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;		
2.7	расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода; - наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;		
2.8	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования.		
4. при организации путей движения на объекте культурного наследия:			
	использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;		
	прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;		
	- обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней.		

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

	Наименование объекта	**Макс. баллов**	**Баллы**
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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;**		
5	**- помощь, оказываемая работниками организации,**		

	прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);		
6	**- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому**	**20**	
	ВСЕГО по 3.1	**100**	

Представитель образовательной организации _____/_____/

Анкета по оценке качества условий оказания услуг в организациях культуры

_____

наименование организации культуры

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации культуры, в которой Вам оказывают услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

Ваш возраст

- ☐ до 25 лет
- ☐ 26-40 лет
- ☐ 41-60 лет
- ☐ старше 60 лет

Ваш пол

- ☐ Мужской
- ☐ Женский

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?
Да
Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
Да
Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?
Да
Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?
Да
Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?
Да
Нет

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?
Да
Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?
Да
Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?
Да
Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?
Да
Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?
Да
Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?
Да
Нет
12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?
Да
Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?
Да
Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации в целом?
Да
Нет

Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

_____

_____

Благодарим Вас за участие в опросе!

Инструкция эксперта при обследовании учреждения культуры

1. Подготовка к обследованию

1. Ознакомьтесь с методическими материалами по проведению НОК.
2. Возьмите с собой:
   - Чек листы (тетрадь),
   - ручку/карандаш,
   - при необходимости фотоаппарат/смартфон для фиксации условий.
3. Согласуйте дату визита с руководством организации, но **не раскрывайте конкретные пункты проверки**.

---

2. Порядок заполнения чек-листов

2.1. Общие сведения

- В шапке укажите: название организации, ИНН, адрес.
- Запишите количество получателей услуг за прошедший год (по данным организации).

2.2. Критерий «Открытость и доступность информации»

1. **Информационные стенды**
   - Проверяйте наличие каждого документа/раздела.
   - Отмечайте «1» — есть, «0» — нет, «99» — не требуется.
   - В конце подсчитайте общее количество «1».
2. **Официальный сайт**
   - Проверьте наличие всех позиций (10–26).
   - Отмечайте «1» — есть, «0» — нет.
   - Подсчитайте результат и внесите в графу «Всего».
3. **Дистанционные способы обратной связи**
   - Проверяйте работу телефонов, e-mail, форм обратной связи, FAQ и анкет.
   - Отмечайте «1» — работает, «0» — отсутствует или не функционирует.
   - Подсчитайте итог.

2.3. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

- На месте осмотрите помещения и условия (зона ожидания, навигация, доступ к воде, туалеты, санитарное состояние, запись на услуги).
- Отмечайте «1» — есть, «0» — нет.
- Итог фиксируйте в строке «ВСЕГО».

2.4. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

1. **Территория и помещения** — проверьте входные группы, парковки, поручни, туалеты и др.
2. **Условия доступности** — дублирование информации, сурдоперевод, версия сайта для слабовидящих, помощь персонала, дистанционное обслуживание.

- Все пункты отмечайте «1» или «0».
- В конце каждого блока укажите итог.

---

3. Работа с анкетированием получателей услуг

- Договоритесь с руководством учреждения о **размещении на официальном сайте**:
  - активной ссылки на анкету для получателей услуг,
  - QR-кода, ведущего на анкету.
- Уточните, чтобы ссылка и QR-код были доступны в удобном месте (раздел «Обратная связь» или «Независимая оценка качества»).
- Проверьте доступность анкеты с компьютера и телефона.

4. Комментарии эксперта

1. После каждого раздела чек-листа оставляйте место для записи комментариев.
2. Комментарии оформляйте в свободной форме, но обязательно указывайте:
   - к какому **критерию** или пункту относится замечание;
   - в чём состоит проблема или особенность;
   - если показатель формально выполнен, но есть недостатки — фиксируйте это.
3. В конце всей тетради сделайте раздел **«Примечания эксперта»**, куда перенесите все важные замечания в сжатом и упорядоченном виде.

Примеры формулировок:

- «П.1.1.1(6) — план ФХД есть, но за устаревший период».
- «П.2.1(4) — туалет чистый, но отсутствует бумага».
- «П.3.1(1) — пандус установлен, но угол наклона слишком крутой».

5. Завершение обследования

- Проверьте, что все пункты чек-листов заполнены.
- Подсчитайте итоги по каждому критерию.
- Перепишите все комментарии в конец тетради в отдельный раздел «Примечания эксперта».
- Сдайте заполненные материалы оператору НОК или руководителю экспертной гру

Перечень
учреждений сферы культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий предоставления услуг населению в 2026 году

Приложение № 5

Заключение
по результатам наблюдения, «контрольной закупки», посещения организации, включая её обособленные структурные подразделения (филиалы)

_____
наименование организации культуры

№ п/п	Показатель	Наличие/ отсутствие (да/нет, частично)	Примечание (количество единиц, краткое описание состояния обследуемых объектов)
1.	Результат «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия (использование электронных сервисов сайта)		
2.	Количество обособленных структурных подразделений (филиалов) в составе организации (включая основной юридический адрес)		
3.	Наличие комфортных условий для предоставления услуг:		
	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;		
	- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;		
	- наличие и доступность питьевой воды;		
	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;		*- санитарно-гигиенические помещения внутри зданий;* *- на улице;* *- отсутствуют*
	- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;		
	- транспортная доступность (возможность доехать до		

	организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);		
	- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации социальной сферы;		*указать конкретно*
4.	Доступность услуг для инвалидов:		
4.1.	Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:		
4.1.1	Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) зданий организации, в том числе:		
	- оборудованы пандусами (подъемными платформами)		
	- пандус не требуется (низкий порог)		
	- пандус установить не возможно по техническим причинам		
4.1.2	Количество структурных подразделений, имеющих:		
	- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов (на общей стоянке места со специальными значками)		
	- адаптированные поручни, расширенные дверные проемы		
	- сменных кресел-колясок;		
	- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения		
	- работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории		
4.2.	Наличие в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
	- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		

ПОДПИСИ СТОРОН:

Организация культуры	Оператор
_____	_____
(наименование)	(наименование)
_____	_____
(должность, ФИО)	(должность, ФИО)
_____	_____

(дата, подпись)

(дата, подпись)

Приложение № 6

Сводный отчет об оказанной услуге по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

1. Перечень организаций культуры, включая обособленные подразделения, в отношение которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры.

2. Общее количество респондентов, принявших участие в опросе получателей услуг.

3. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, по каждой организации (в разрезе каждой организации).

4. Предложения по совершенствованию деятельности организаций (в разрезе каждой организации).

5. Значения показателей и общих критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (Таблица).

Оператор _____(должность, ФИО должностного лица)
подпись

Таблица

Значения показателей и общих критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

_____

наименование муниципального образования

п/п	Показатель	Максимальная величина в баллах	Организация культуры – юр.лицо (Q_1)	Организация культуры – юр.лицо (Q_2)	ку ю
.	**Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»**				
.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»	100 баллов			
.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования 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.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов			
.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов			
	Итого по критерию 1				
.	**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** (данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)				
.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды;	100 баллов			

	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)				
.2.	Время ожидания предоставления услуги - данный показатель не применяется для оценки организаций культуры	-	-	-	
.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов			
	Итого по критерию 2				
.	**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**				
.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	100 баллов			
.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 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	100 баллов			
.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100 баллов			
	Итого по критерию 3				
	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников				

.	**организации»** (данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)				
.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов			
.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов			
.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов			
	Итого по критерию 4				
.	**Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** (данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)				
.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)	100 баллов			
.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов			
.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов			
	Итого по критерию 5				
	Результат независимой оценки организаций культуры:				

Оператор _____(должность, ФИО должностного лица)

подпись

Бланк эксперта для очного этапа сбора и обобщения информации в образовательной организации, реализующую программы дополнительного образования детей (ДОД)

№ организации в Перечне _____ **ИНН организации:** _____

Наименование организации: _____

E-mail _____ **Телефон:** _____ **Оф. сайт:** _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

Укажите численность обучающихся в образовательной организации:

Общая численность обучающихся в организации (в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества)	
Численность обучающихся с установленной группой инвалидности и/или с наличием заключения ПМПК о создании специальных условий при обучении (указать общее число таких обучающихся)	
Численность обучающихся старше 14 лет	

К1. Возможность реализации в организации адаптированных образовательных программ *(2 ставится при наличии подтверждающего документа, фото документа приложить)*:

1. ДА 2. НЕТ

К2. Расположение организации в здании исторического, культурного и архитектурного наследия *(1 ставится при наличии подтверждающего документа, фото документа приложить)*:

3. ДА 4. НЕТ

К3. Если размещение парковочных мест на территории, прилегающей к образовательной организации, является невозможным, отметьте причину *(условие отмечается при наличии подтверждающего документа, фото документа приложить)*:

1 полное отсутствие парковочной территории
2 непригодность территории для размещения парковочного места
3 недоступность подъездных путей для автомобиля
4 отнесение площадок вне территории образовательной организации к полномочиям органов местного самоуправления к полномочиям органов местного самоуправления
5 Другая причина (укажите)_____
_____
99 Таких причин нет

1.1.1. Отметьте наличие и полноту информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных СТЕНДАХ, расположенных в помещении организации

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации**	Информация представлена	Информация частично представлена	Информация отсутствует	ДОД	Комментарий по заполнению
I. Основные сведения						
1.	Информация о месте нахождения образовательной организации	1		0	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
2.	Информация о режиме и графике работы образовательной организации	1		0	+	

3.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации	1	0,5	0	+	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты); 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 – информация отсутствует
4.	Информация о лицензии на осуществление образовательной деятельности (выписка из реестра лицензий на осуществление образовательной деятельности)	1	0,5	0	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии); 0,5 – представлена лицензии на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
II. Структура и органы управления образовательной организацией						
5.	Информация о структуре и органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурного подразделения (органа управления); фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)	1	0,5	0	+	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует
III. Документы						
6.	Локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, предусмотренных Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»	1	0,5	0	+	1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты), 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует
IV. Платные образовательные услуги						
7.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости	1	0,5	0	+	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных

	обучения по каждой образовательной программе					услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 – информация отсутствует
V. Образование						
VI. Руководство.						
10.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов, представительств образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	1	0,5	0	+	1 – информация представлена в полном объеме (по всем педагогическим работникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем педагогическим работникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2);
VII. Педагогический состав						
11.	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули)	1	0,5	0	+	1 – информация представлена в полном объеме (по всем педагогическим работникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем педагогическим работникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 - информация отсутствует
VIII. Организация питания в образовательной организации						
12.	Информация об условиях питания обучающихся и охраны здоровья обучающихся	1		0	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует

1.1.2. Отметьте наличие и полноту информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном САЙТЕ образовательной организации в сети Интернет

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации**	Информация представлена	Информация частично представлена	Информация отсутствует	ДОД	Комментарий по заполнению
I. Основные сведения						
1.	Информация о полном и сокращенном (при наличии) наименовании образовательной организации	1		0	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
2.	Информация о дате создания образовательной организации	1		0	+	

3.	Информация об учредителе (учредителях) образовательной организации	1		0	+	
4.	Информация о месте нахождения образовательной организации	1		0	+	
5.	Информация о режиме и графике работы образовательной организации	1		0	+	
6.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации	1	0,5	0	+	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты); 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 – информация отсутствует
7.	Информация о местах осуществления образовательной деятельности, сведения о которых в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 273-ФЗ) не включаются в соответствующую запись в реестре лицензий на осуществление образовательной деятельности, перечисленных в Правилах размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802, в виде адреса места нахождения	1	0,5	0	+	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем местам осуществления образовательной деятельности или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
8.	Информация о лицензии на осуществление образовательной деятельности (выписка из реестра лицензий на осуществление образовательной деятельности)	1		0	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
II. Структура и органы управления образовательной организацией						
9.	Информация о структуре и органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурного подразделения (органа управления); фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности руководителей	1	0,5	0	+	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2

	структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адресах электронной почты структурных подразделений (при наличии)					информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует
Есть ли в Вашей организации структурные подразделения? Если нет - пропустить п.10, переход к п. 11						
10.	Информация о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением указанных положений в виде электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее – электронный документ).	1	0,5	0	+*	
III. Документы						
11.	Устав образовательной организации	1		0	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
12.	Правила внутреннего распорядка обучающихся	1		0	+	
13.	Правила внутреннего трудового распорядка	1		0	+	
Есть ли в Вашей организации коллективный договор? Если нет - пропустить п.14, переход к п. 15						
14.	Коллективный договор (при наличии)				+*	
15.	Локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, предусмотренных Федеральным законом № 273-ФЗ	1	0,5	0	+	1 – информация представлена; 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует
16.	Отчет о результатах самообследования	1		0	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
Выносились ли Вашей организации предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний (при наличии)? Если нет - пропустить п. 18, переход к п. 19						
17.	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний (при наличии)?	1	0,5	0	+*	1 – информация представлена; 0,5 – при наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отсутствует отчет об исполнении такого

						предписания; 0 – информация отсутствует
IV. Образование						
18.	Информация о языках образования (в форме электронного документа)	1		0	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
Информация о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой (за исключением образовательных программ дошкольного образования), представляемой в виде образовательной программы в форме электронного документа или в виде активных ссылок, непосредственный переход по которым позволяет получить доступ к страницам официального сайта образовательной организации, содержащим отдельные компоненты образовательной программы, с указанием для каждой из них следующей информации:						
21.	Об уровне общего или профессионального образования, о наименовании образовательной программы (для общеобразовательных программ)	1	0,5	0	+	1 – информация представлена; 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует
22.	О форме обучения (за исключением образовательных программ дошкольного образования)	1	0,5	0	+	
23.	О нормативном сроке обучения, коде и наименовании профессии, специальности (специальностей)	1	0,5	0	+	
Информация о численности обучающихся						
25.	О численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц (в форме электронного документа)	1	0,5	0	+	1 – информация представлена; 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует
26.	О численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами, по каждой общеобразовательной программе и каждой профессии, специальности	1	0,5	0	+	
V. Руководство						
27.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии): фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должности руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	1	0,5	0	+	1 – информация представлена в полном объеме (по всем педагогическим работникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем педагогическим работникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
VI. Педагогический состав						

28.	Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули); уровень (уровни) профессионального образования с указанием наименования направления подготовки и (или) специальности, в том числе научной, и квалификации; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); сведения о повышении квалификации (за последние 3 года); сведения о профессиональной переподготовке (при наличии); сведения о продолжительности опыта (лет) работы в профессиональной сфере, соответствующей образовательной деятельности по реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей); наименование общеобразовательной программы (общеобразовательных программ), код и наименование профессии, специальности (специальностей), направления (направлений) подготовки или укрупненной группы профессий, специальностей и направлений подготовки профессиональной образовательной программы высшего образования по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, ординатуры, ассистентуры-стажировки, шифр и наименование области науки, группы научных специальностей, научной специальности программы (программ) подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), в реализации которых участвует педагогический работник	1	0,5	0	+	1 – информация представлена в полном объеме (по всем педагогическим работникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем педагогическим работникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
VII. Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса						
29.	Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, в том числе в отношении инвалидов	1	0,5	0	+	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не в

	и лиц с ограниченными возможностями здоровья (в том числе о наличии оборудованных учебных кабинетов, оборудованных объектов для проведения практических занятий, оборудованных библиотек, оборудованных объектов спорта, оборудованных средств обучения и воспитания)					полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
30.	Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям	1	0,5	0	+	
Выносились ли Вашей организации интернат или общежитие? Если нет - пропустить п. 31, переход к п. 32						
32.	Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся	1		0	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
Информация о специальных условиях для получения образования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья						
33.	Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации, в том числе в общежитие, интернат, приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	1	0,5	0	+*	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
34.	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1	0,5	0	+	
VIII. Платные образовательные услуги						
35.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг	1	0,5	0	+	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
36.	Документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	1		0	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
IX. Финансово-хозяйственная деятельность						
38.	Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской	1		0	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует

	Федерации, местных бюджетов, по договорам об оказании платных образовательных услуг за счет средств физических (юридических) лиц					
39.	Информация о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года	1		0	+	
40.	Информация о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года	1		0	+	
41.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации в форме электронного документа	1		0	+	
IX. Вакантные места для приема (перевода) обучающихся						
42.	Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов	1		0	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
43.	Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки на места, финансируемые по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	1		0	+	
XII. Международное сотрудничество						
Имеются ли у Вашей организации заключенные либо планируемые к заключению договоры с иностранными (международными)организациями образования и науки? Если нет - пропустить п. 31, переход к п. 32						
46.	Информация о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки	1		0	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
XIII. Организация питания в образовательной организации						

47.	Информация об условиях питания и охраны здоровья обучающихся	1	0,5	0	+	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
XIV. Образовательные стандарты и требования						
49.	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах, федеральных государственных требованиях, об образовательных стандартах (при их наличии)[10]	1	0,5	0	+	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует

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

№ п/п	Информативный блок	Наличие и функционирование (да-1/ част. -0,5/нет – 0))	Примечание (особенности функционирования, недостатки[4])
1	телефона		
2	электронной почты		
3	электронных сервисов - форма для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы»)		
4	технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		
	Итоговый балл		

Представитель образовательной организации _____ /_____/

Эксперт _____ /_____/

II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

	Позиция оценивания	Наличие и функционирование (да-1/ част. -0,5/нет – 0))	Примечание (особенности функционирования, недостатки[5])
1	наличие зоны отдыха (ожидания)		

[4] Заполнение данной графы обязательно, если в столбце 3 стоит «нет» или «частично»

[5] Заполнение данной графы обязательно, если в столбце 3 стоит «нет» или «частично»

2	наличие и понятность навигации внутри организации		
3	наличие и доступность питьевой воды		
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений • *санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве,* • *чистота помещений соблюдается,* • *средства гигиены (мыло, бумажные полотенца и (или) электросушители для рук, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве;* *При выполнении 3 условий ставится 1 балл.* *При выполнении 2 условий ставится 0,5 балла.* *При выполнении 1 и менее условий ставится 0 баллов*		
5	санитарное состояние помещений организации, **в том числе:** (поставить минус напротив помещений, которые не соответствуют нормам) • **Актовый зал (если имеется)** • **Обеденный зал (столовая, буфет)** • **Гардероб** • **Библиотека (если имеется)** • **Спортивный зал (если имеется)** • **Спортивные и игровые площадки(если имеется)** • **Помещения для оказания медицинской помощи (если имеются)** • **Помещения интерната/общежития (если имеются)** *Если состояние всех помещений соответствует санитарным нормам, ставится 1 балл.* *Если одно из помещений не соответствует нормам ставится 0,5 балла.* *Если 2 и более помещения не соответствуют нормам - ставится 0 баллов*		
	Итоговый балл		

Представитель образовательной организации _____ /_____/

Эксперт _____ /_____/

III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:

№ п	Позиция оценивания	Наличие и функционирование	Примечание

/ п		(да-1/ част. - 0,5/нет – 0))	(особенности функционирования, недостатки[6])
1	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), либо наличие иных средств (гусеничный подъёмник, платформа и др.) также 1 ставится при наличии входя, не требующего пандуса (без ступеней и перепада высоты). Здесь и далее 0,5 ставится при несоблюдении санитарных правил и СНИП (высокий угол наклона, узкие двери и др.).		
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 1 ставится также при наличии документа, подтверждающего невозможность обеспечения стоянки.		
3	- поручни могут быть заменены ходунками. - наличие адаптированных лифтов, поручней (ходунков), расширенных дверных проемов		
4	наличие сменных кресел-колясок		
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации		
	Итоговый балл		

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:

№ п / п	Позиция оценивания	Наличие и функционирование (да-1/ част. - 0,5/нет – 0))	Примечание (особенности функционирования, недостатки[7])
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	альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению		
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение		

[6] Заполнение данной графы обязательно, если в столбце 3 стоит «нет» или «частично»

[7] Заполнение данной графы обязательно, если в столбце 3 стоит «нет» или «частично»

	(инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации		
6	возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому		
	Итоговый балл		

Рекомендации эксперта:

_____

_____

_____

Представитель образовательной организации _____ /_____/

Анкета для опроса обучающихся и их родителей/законных представителей в организациях дополнительного образования

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

Наименование муниципального образования, в котором расположена образовательная организация (выбор из перечня).

_____

наименование организации культуры

Ваш возраст

☐ до 25 лет

☐ 26-40 лет

☐ 41-60 лет

☐ старше 60 лет

Ваш пол

☐ Мужской

☐ Женский

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного

транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, и прочие условия)?

Да

Нет

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

Да

Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да

Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

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

Да

Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации; навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да

Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

_____

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 2. Результаты сбора и обобщения информации

Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций

Оценка показала, что все организации имеют стенды, содержащие все необходимые единицы информации. Таким образом, по показателю 1.1. все организации получают 100 баллов.

№п/п	название организации	кол-во материалов на стендах	Необходимое количество информации стендах	%
По юридическим лицам				
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система»	10	10	100%
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»	11	11	100%
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»	11	11	100%
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»	11	11	100%
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5»	11	11	100%
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»	11	11	100%
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств»	11	11	100%
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»	11	11	100%
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	11	11	100%

Также все обследованные организации имеют официальные сайты, которые содержат все предусмотренные нормативно-правовыми актами разделы и информационные единицы.

№п/п	название организации	кол-во материалов на официальном сайте	Необходимое количество информации на сайте.	%
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система»	13	13	100%
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»	40	40	100%
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»	40	40	100%
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»	40	40	100%
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5»	40	40	100%
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»	40	40	100%
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств»	40	40	100%
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»	40	40	100%
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	40	40	100%

Таким образом, по показателю 1.1. все организации получают 100 баллов.

Результаты обобщения информации о способах дистанционного взаимодействия

	Наименование учреждения	Телефон	Адрес электронной почты	Электронные сервисы (форма для подачи электронноо обращения и др.)	Раздел "Часто задаваемые вопросы"[8]	Наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее	Доподнительные способы взаимодействия (чат-бот, ссылки на соц. сети и мессенджеры, ссылка на ЕПГУ и др.)[9]	ВСЕГО
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система»	1	1	1	1	1	1	6
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»	1	1	1	1	1	1	6
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»	1	1	1		1		4
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»	1	1	1		0		4
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5»	1	1	1		0		4
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»	1	1	1		0		4
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств»	1	1	1		0		4
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»	1	1	1		1		4
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	1	1	1		1		4

[8] Раздел "Часто задаваемые вопросы» в образовательной организации включён в показатель «электроныне сервисы»

[9] Не предусмотрено для образовательных организаций

Результаты обобщения информации о комфортности условий оказаний услуг

В во всех обследованных организаций присутствует от 5 до 7 условий комфортности (в среднем по всем обособленным структурным подразделениям), что позволяет им получить оценку 100 баллов по показателю 2.1.

	Наименование организации	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	Наличие и понятность навигации внутри образовательной организации.	Доступность питьевой воды (наличие работающего кулера).	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.	Транспортная доступность[10].	Доступность записи на получение услуги	Санитарное состояние помещений организации.	Кол-во условий
По юридическим лицам									
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система»	1	1	1	1	1	1	1	7
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»	1	1	1	1			1	5
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»	1	1	1	1			1	5
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»	1	1	1	1			1	5
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5»	1	1	1	1			1	5
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»	1	1	1	1			1	5
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств»	1	1	1	1			1	5

[10] Показатели транспортной доступности и доступности записи на получение услуги для образовательных организаций не предусмотрены

	Наименование организации	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	Наличие и понятность навигации внутри образовательной организации.	Доступность питьевой воды (наличие работающего кулера).	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.	Транспортная доступность[10].	Доступность записи на получение услуги	Санитарное состояние помещений организации.	Кол-во условий
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»	1	1	1	1			1	5
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	1	1	1	1			1	5

Результаты обобщения информации о доступности услуг для инвалидов

Данные для показателя 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности инвалидов.

	Наименование организации	Наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами.	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.	Оборудование территории и ее помещений с учетом доступности инвалидов.	Наличие сменных кресел-колясок.	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.	Кол-во условий
По юридическим лицам							
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система»	0,5	0,5	1	0,5	0,5	**3**
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»	1	0	1	0	0	**2**
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»	1	0	1	0	0	**2**
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»	0,5	0,5	0	0	1	**2**
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5»	1	0	1	0	0	**2**
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»	0,5	1	1	0	0,5	**3**
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств»	1	1	1	1	1	**5**
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»	0	0	1	0	0	**1**
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	1	1	1	0	1	**4**

Данные для показателя 3.2. Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

	Наименование организации	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками шрифтом Брайля.	Возможность предетавления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)]	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.	Помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)	Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	Кол-во условий
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система»	1	1	0	1	1	0	**4**
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»	1	0	0	1	0	1	**3**
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»	1	1	0	1	1	1	**5**
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4»	0	1	0	1	1	1	**4**
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5»	1	1	0	1	1	1	**5**
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»	1	1	1	1	1	1	**6**
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств»	1	1	0	1	1	1	**5**
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»	1	0	0	1	1	1	**4**
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	1	1	1	1	1	1	**6**

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Удовлетворённость получателей услуг во всех организациях находится на высоком уровне. Доля удовлетворённых по каждому показателю составила не менее 95%.

№	Наименование организации / филиала / площадки	рытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг
	По юридическим лицам										
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система»	99%	99%	94%	92%	99%	99%	98%	98%	98%	98%
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»	100	99	99	100	100	100	100	100	100	100
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»	100	99	98	100	97	99	100	100	98	100
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	образования «Детская школа искусств № 4»										
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5»	100	99	97	100	97	99	99	100	98	100
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина»	99	97	90	92	94	96	99	97	98	97
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств»	99	98	92	100	98	98	99	97	97	98
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова»	100	99	100	100	100	100	100	100	100	99
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»	99	99	96	100	98	99	99	99	99	99

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ 4

МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДИКА НОК 5

Правовые основания проведения НОК 5
Целевые установки 6
Методика сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями: 7
Выборка опроса получателей услуг 12
Перечень учреждений сферы культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий предоставления услуг населению в 2026 году 13
Общее количество респондентов, принявших участие в опросе получателей услуг 20

РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ 22

Значения показателей и общих критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры 22
Рейтинг организаций 27
Значения критериев 28
Открытость и доступность информации об организации 31
Комфортность условий оказания услуг 33
Доступность для инвалидов 35
Доброжелательность, вежливость работников организации 37
Удовлетворённость условиями оказания услуг 39

НЕДОСТАТКИ И РЕКОМЕНДАЦИИ 41

МАУК «Культурно – досуговая система» 41
МБУДО «Ленинская детская школа искусств» 41
МБУДО «Детская школа искусств № 1» 42
МБУДО «Детская школа искусств № 4» 42
МБУДО «Детская школа искусств № 5» 43
МБУДО «Детская школа искусств им. Г.Г. Галынина» 44
МБУДО «Зареченская детская школа искусств» 44
МБУДО «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова» 45
МБУДО «Детская школа искусств № 6» 45

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ 47

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ 82