

**СОГЛАСОВАНО**

И.о. ректора ФГБОУ ВО  
«Тверской государственной  
университет»

Л.Н. Скаковская  
« 26 » сентября 2017 г.

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ  
ОТЧЕТ  
ПО ИТОГАМ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ  
КУЛЬТУРЫ  
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Организация-оператор:  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственной университет»**

**Срок проведения оценки:  
сентябрь 2017 г.**

**Тверь – 2017**

## Оглавление

<b>ВВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>3</b>
<b>1. МЕТОДИКА РАСЧЕТА И ИНСТРУМЕНТАРИЙ .....</b>	<b>7</b>
<b>2. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ .....</b>	<b>16</b>
2.1 Результаты оценки официальных сайтов учреждений культуры, а также другой опубликованной официальной информации (Анкета №1).....	17
2.2 Результаты обработки заполненных респондентами анкет по учреждениям культуры (Анкета № 2) .....	36
2.3 Значения показателей независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры Тверской области .....	123
2.4 Ранжирование учреждений культуры Тверской области.....	136
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>139</b>
Приложение 1 (Анкета №1 оценка сайта).....	140
Приложение 2 (Анкета №2 опрос получателей услуг).....	141
Приложение 3 (Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры).....	146

## Введение

Независимая оценка качества оказания услуг в государственных учреждениях культуры Тверской области проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции ФЗ от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ), в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07. 05. 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р, в соответствии с приказом МК РФ от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», приказом МК РФ от 22.11.2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом МК РФ от 07.03.2017 №261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом МК РФ от 07.08.2015 г. № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры», приказом Министерства финансов РФ от 21 июля 2011 г. № 86-Н «Об

утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта».

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

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры использовалась общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в форме открытых данных на официальных сайтах в сети «Интернет», которые должны обеспечивать техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг и на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях в сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).

**Цель исследования** – произвести оценку качества оказания услуг государственными Учреждениями культуры Тверской области на современном этапе социального развития.

**Задачи исследования:**

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;
- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;

- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений социально-культурной сферы;

- сформировать рейтинг среди муниципальных учреждений культуры по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;

**Объектом исследования**, реализуемого с применением настоящей модели, являются учреждения культуры Тверской области.

**Предмет исследования** - качество деятельности учреждений культуры на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными приказом МК РФ от 22.11.2016 г. № 2542 (приложение 3).

В связи с этим, модель независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры оперирует определениями, используемыми в рамках вышеуказанной методики:

анкетирование – метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде через сеть «Интернет»);

анкета – опросный лист, заполняемый респондентом (либо сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента) по указанным в нем правилам;

респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании;

интервьюер – лицо, осуществляющее сбор информации посредством опроса респондентов;

генеральная совокупность – получатели услуг (посетители учреждений культуры);

выборочная совокупность (выборка) – часть отобранных объектов из генеральной совокупности, подлежащих опросу;

репрезентативность – соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом;

Настоящая модель предназначена для сбора и анализа данных по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества организаций культуры.

# МЕТОДИКА РАСЧЕТА И ИНСТРУМЕНТАРИЙ

## Сбор данных

Сбор данных по показателям осуществлялся организацией-оператором – федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Тверской государственный университет» в сентябре 2017 г.

Использовался метод анкетирования:

сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки отдельных анкет (Приложение 1), заполненных организацией-оператором по результатам анализа официальных сайтов образовательных организаций, а также другой опубликованной официальной информации<sup>1</sup>;

сбор, обобщение и анализ информации, полученной организациями-операторами в результате обработки заполненных респондентами анкет (Приложение 2).

Сбор информации посредством анкет, заполняемых организацией-оператором, осуществлялся с привлечением специалистов организации-оператора, таким образом, не предусматривая прямого участия образовательных организаций в анкетировании и не увеличивая на них административную нагрузку. Источниками первичных данных послужили официальные сайты организаций культуры в сети «Интернет». Организация-оператор обеспечивает сбор информации, представленной на официальных сайтах организаций культуры, и обобщение данной информации в виде анкет, разработанных на основе вопросов, представленных в составе методических рекомендаций по расчету показателей независимой оценки качества деятельности организаций культуры.

Структура анкеты, заполняемой специалистами организации-оператора, представлена в приложении 1.

---

<sup>1</sup> В соответствии с подпунктом 2 пункта 7 статьи 95.2 Закона № 273 организация-оператор осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры.

Была проведена независимая оценка качества оказания услуг 15 учреждений культуры Тверской области (табл. 1).

Таблица 1

Перечень учреждений культуры Тверской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества

№пп	Организация культуры	Ссылка на действующий сайт
<b>Театрально-концертные учреждения</b>		
1.	Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской академический театр драмы»	<a href="http://tatd.ru">http://tatd.ru</a>
2.	Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской государственный театр кукол»	<a href="http://teatr.kukoltver.ru/kontaktyi">http://teatr.kukoltver.ru/kontaktyi</a>
3.	Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской театр юного зрителя»	<a href="http://www.tuz-tver.ru/">http://www.tuz-tver.ru/</a>
4.	Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Вышневолоцкий драматический театр»	<a href="http://vvdt.ru/">http://vvdt.ru/</a>
5.	Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Кимрский государственный театр драмы и комедии»	<a href="http://www.teatr-kimry.ru/">http://www.teatr-kimry.ru/</a>
6.	Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская академическая областная филармония»	<a href="http://tver-philharmonic.ru/">http://tver-philharmonic.ru/</a>
<b>Библиотеки</b>		



7.	Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская областная универсальная научная библиотека им. А.М. Горького»	<a href="http://www.tverlib.ru/">http://www.tverlib.ru/</a>
8.	Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской центр детского и семейного чтения им. А.С. Пушкина»	<a href="http://www.asplib.ru/">http://www.asplib.ru/</a>
9.	Государственное казенное учреждение культуры Тверской области «Тверская библиотека для слепых им. М.И. Суворова»	<a href="http://tosbs.tverlib.ru/">http://tosbs.tverlib.ru/</a>
<b>Музеи</b>		
10.	Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской государственный объединенный музей»	<a href="http://www.tvermuzeum.ru/">http://www.tvermuzeum.ru/</a>
11.	Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская областная картинная галерея»	<a href="http://gallery.tver.ru/">http://gallery.tver.ru/</a>
<b>Культурно-досуговые учреждения</b>		
12.	Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Дом народного творчества»	<a href="http://www.odnt-tver.ru">www.odnt-tver.ru</a>
13.	Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Дворец культуры «Пролетарка»	<a href="http://dkproletarka.ru/">http://dkproletarka.ru/</a>

14.	Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверьгосфильмофонд»	<a href="http://www.tverfilmofond.ru/">http://www.tverfilmofond.ru/</a>
15.	Государственное автономное учреждение культуры Тверской области «Дом поэзии Андрея Дементьева»	<a href="http://www.dompoezii-tver.ru/">http://www.dompoezii-tver.ru/</a>

Сбор информации посредством анкет, заполняемых респондентами, осуществлялся через размещение интерактивных анкет на официальном сайте организации-оператора в сети «Интернет». Структура анкет предусматривала возможность соотнесения ответа респондента с конкретной организацией культуры, в отношении которой осуществлялась независимая оценка, для чего интерактивная анкета предусматривала возможность выбора респондентом конкретной организации культуры из закрытого перечня, а также возможность выбора респондентом собственной позиции по отношению к организации культуры.

Конечным результатом сбора данных по представленной структуре анкеты являлось произведение специалистами организации-оператора перевода качественной оценки респондентов в балльную систему в соответствии с рекомендациями по производству балльной оценки, представленными в составе приложения к методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества деятельности организаций культуры (приложение 3).

## **Методика произведения расчетов и анализа данных**

Произведение расчетов производилось в соответствии с указаниями, приведенными в составе методических рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества деятельности организаций культуры, в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

В соответствии с вышеупомянутым приказом, независимая оценка качества образовательной деятельности проводилась по 16 показателям, составляющим 5 общих критериев: 3 из 1-го критерия (Открытость и доступность информации об организации культуры), 5 из 2-го критерия (Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения), 2 из 3-го критерия (Время ожидания предоставления услуги), 2 из 4-го критерия (Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры) и 4 из 5-го критерия (Удовлетворенность качеством оказания услуг). Показатели критериев 2-5 и 3 показатель 1 критерия оценивались в баллах по шкале от 0 до 10; первые 2 показателя 1 критерия оценивались в соответствии с формой, представленной в Приложении 1.

По значениям исходных показателей производился расчет интегрального и среднего (нормированного) интегрального показателей, определяющих оценку организации в целом. Расчет обоих показателей производился по данным анкет, одна из которых (Приложение 1) заполнялась работником организации – оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой организации культуры либо другой опубликованной официальной информации, вторая (Приложение 2) собиралась организацией-оператором посредством анкетирования получателей услуг организации культуры, проводимого путем размещения анкеты в открытом доступе в сети интернет.

Интегральный показатель рассчитывался по баллам, значение каждого из которых соответствует определенному варианту ответа в анкете.

Соответствие «значение балла – вариант ответа» по всем 16 показателям приведены в Приложении 1 и Приложении 2.

По значению интегрального показателя определялся рейтинг организации внутри муниципалитета.

## **Расчет интегрального значения показателя**

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 160 баллов.

Значение интегрального показателя для каждой организации рассчитывалось как сумма значений исходных показателей. В анкете, заполняемой работником организации – оператора, оценивалось 2 первых показателя из 1 группы критериев; по данным анкет, размещенных в открытом доступе, оценивались остальные 14 показателей (по всем 5-ти критериям).

Значение интегрального показателя по данным двух видов анкет рассчитывало по следующему алгоритму.

## **Расчет общего балла организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг**

Общий балл  $i$ -ой организации культуры ( $N_i$ ) определяется по каждой организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг, по формуле:

$$N_i = N_i^{O T K P} + N_i^{Y D O B L}, \text{ где:}$$

$N_i$  – общий балл  $i$ -ой организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг.

$N_i^{O T K P}$  - интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте  $i$ -ой организации культуры;

$N_i^{Y D O B L}$  - интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг  $i$ -ой организации культуры.

## **Расчет интегрального значения показателей $i$ -ой организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте**

Интегральное значение показателей  $i$ -ой организации культуры, определяемое путем анализа информации, размещенной на официальном сайте ( $N_i^{OTKP}$ ), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{OTKP} = \sum_s \sum_k Z_{iks}, \text{ где:}$$

$Z_{iks}$  – интегральное значение уровня поисковой доступности  $k$ -ого информационного объекта по  $s$ -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте  $i$ -ой организации культуры.

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности  $k$ -ого информационного объекта по  $s$ -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте  $i$ -ой организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):

«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

При анализе информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, используются информационные объекты, представленные в Приложении 1.

**Расчет интегрального значения показателей  $i$ -ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг.**

Интегральное значение показателей  $i$ -ой организации культуры, определяемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг ( $N_i^{удовл}$ ), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{удовл} = \sum_j \frac{1}{P_{ij}} \sum_p m_{ijp}, \text{ где:}$$

$m_{ijp}$  – значение показателя, сформированное  $p$ -ым получателем услуг  $i$ -ой организацией культуры по  $j$ -ому показателю;

$P_{ij}$  – количество получателей услуг, оценивших качество оказания услуг  $i$ -ой организацией культуры по  $j$ -ому показателю.

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг  $i$ -ой организацией культуры, представлены в Приложении 2.

**АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ  
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ  
УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ  
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**



## 2.1 Результаты оценки официальных сайтов учреждений культуры и молодежной политики, а также другой опубликованной официальной информации

### (Анкета № 1)

#### Театрально-концертные учреждения

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской академический театр драмы»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
<b>Итого:</b>				<b>10</b>
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта	Уровень поисковой доступности в баллах
и организаций культуры в сети «Интернет»		Федерации	
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
	10	План по улучшению качества работы организации	1
<b>Итого:</b>			<b>8</b>

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской  
государственный театр кукол»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
<b>Итого:</b>				<b>9</b>
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	0
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
		10	План по улучшению качества работы организации	0
<b>Итого:</b>				<b>1</b>

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской театр юного зрителя»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0
<b>Итого:</b>				<b>9</b>
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1
<b>Итого:</b>				<b>4</b>

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Вышневолоцкий драматический театр»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
		7	Режим, график работы организации культуры	0
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
<b>Итого:</b>				<b>8</b>
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	0
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
		10	План по улучшению качества работы организации	0
<b>Итого:</b>				<b>4</b>

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Кимрский государственный театр драмы и комедии»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	0
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
<b>Итого:</b>				<b>9</b>
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
		10	План по улучшению качества работы организации	0
<b>Итого:</b>				<b>4</b>

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области  
«Тверская академическая областная филармония»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
<b>Итого:</b>				<b>10</b>
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	0
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1
<b>Итого:</b>				<b>6</b>

## Библиотеки

### Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская областная универсальная научная библиотека им. А.М. Горького»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
<b>Итого:</b>				<b>10</b>
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542	Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
	10	План по улучшению качества работы организации	1
<b>Итого:</b>			<b>10</b>

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской центр детского и семейного чтения им. А.С. Пушкина»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
<b>Итого:</b>				<b>10</b>
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1
<b>Итого:</b>				<b>9</b>

Государственное казенное учреждение культуры Тверской области «Тверская библиотека для слепых им. М.И. Суворова»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	0
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
<b>Итого:</b>				<b>8</b>
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	0
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1
<b>Итого:</b>				<b>4</b>

## Музеи

### Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской государственный объединенный музей»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0
<b>Итого:</b>				<b>8</b>
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
		10	План по улучшению качества работы организации	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542	Наименование информационного объекта	Уровень поисковой доступности и в баллах
<b>Итого:</b>		<b>3</b>

**Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области  
«Тверская областная картинная галерея»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
<b>Итого:</b>				<b>9</b>
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
		10	План по улучшению качества работы организации	0
<b>Итого:</b>				<b>5</b>

## Культурно-досуговые учреждения

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Дом народного творчества»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
<b>Итого:</b>				<b>10</b>
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
		10	План по улучшению качества работы	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542	Наименование информационного объекта	Уровень поисковой доступности и в баллах
	организации	
<b>Итого:</b>		<b>5</b>



Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Дворец культуры «Пролетарка»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
<b>Итого:</b>				<b>10</b>
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
		10	План по улучшению качества работы организации	0
<b>Итого:</b>				<b>5</b>

**Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области  
«Тверьгосфильмофонд»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	
		3	Почтовый адрес организации культуры	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
<b>Итого:</b>				<b>9</b>
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
		10	План по улучшению качества работы организации	0
<b>Итого:</b>				<b>4</b>

**Государственное автономное учреждение культуры Тверской области «Дом поэзии Андрея Дементьева»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0
<b>Итого:</b>				<b>9</b>
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	0
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
		10	План по улучшению качества работы организации	0
<b>Итого:</b>				<b>4</b>

## 2.2 Результаты обработки заполненных респондентами анкет по учреждениям культуры (Анкета № 2)

### Театрально-концертные учреждения

ГБУК Тверской области «Тверской академический театр драмы»

Анкета № 2

Опрос получателей услуг

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>1.3</b>	<b>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	2	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	6	30
	В целом хорошо	7,5	26	195
	Отлично, все устраивает	10	60	600
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>95</b>	<b>8,71</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>906</b>	<b>8,12</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>8,42</b>
<b>2,1</b>	<b>Комфортность условий пребывания в организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	2	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	12	60
	В целом хорошо	7,5	44	330
	Отлично, все устраивает	10	36	360
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>95</b>	<b>7,92</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>906</b>	<b>6,86</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>7,39</b>
<b>2,2</b>	<b>Дополнительные услуги и доступность их получения</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5	0
	Плохо, много недостатков	2,5	4	10
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	24	120
	В целом хорошо	7,5	34	255
	Отлично, все устраивает	10	28	280
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>95</b>	<b>7</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>906</b>	<b>8,17</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>7,78</b>
<b>2,3</b>	<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	3	0
	Плохо, много недостатков	2,5	4	10
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	11	55
	В целом хорошо	7,5	32	240
	Отлично, все устраивает	10	44	440
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>94</b>	<b>7,93</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>906</b>	<b>9,65</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1000</b>	<b>8,79</b>
<b>2,4</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>			
	Совершенно не удобно	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3	15
	В целом хорошо	7,5	26	195
	Отлично, очень удобно	10	63	630
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>95</b>	<b>8,89</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>906</b>	<b>8,75</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>8,82</b>

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
2.5	<b>Доступность услуг для инвалидов*</b>			
	<b>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски</b>			
	нет	0	11	0
	да	2	69	138
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>80</b>	<b>1,73</b>
	<b>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</b>			
	нет	0	42	0
	да	2	36	72
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>78</b>	<b>0,92</b>
	<b>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации</b>			
	нет	0	37	0
	да	2	38	76
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>75</b>	<b>1,01</b>
	<b>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</b>			
	нет	0	21	0
	да	2	51	102
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>72</b>	<b>1,42</b>
	<b>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</b>			
	нет	0	31	0
	да	2	40	80
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>71</b>	<b>1,13</b>
	<b>Итого:</b>		<b>94</b>	<b>6,21</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>906</b>	<b>8,16</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1000</b>	<b>7,19</b>

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>3,1</b>	<b>Соблюдение режима работы организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0
	Плохо, много нарушений	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	4	20
	В целом хорошо	7,5	24	180
	Отлично, все устраивает	10	66	660
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>95</b>	<b>9,08</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>906</b>	<b>8,93</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>9,01</b>
<b>3,2</b>	<b>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0
	Плохо, много нарушений	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	26	195
	Отлично, все устраивает	10	65	650
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>93</b>	<b>9,19</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>906</b>	<b>9,68</b>
	<b>Итого:</b>		<b>999</b>	<b>9,44</b>
<b>4,1</b>	<b>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	1	0
	Плохо	2,5	3	7,5
	Удовлетворительно	5	8	40
	В целом хорошо	7,5	31	232,5
	Отлично, все устраивает	10	52	520
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>95</b>	<b>8,42</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>906</b>	<b>7,96</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>8,19</b>

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>4,2</b>	<b>Компетентность персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	2	0
	Плохо	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно	5	8	40
	В целом хорошо	7,5	26	195
	Отлично, все устраивает	10	57	570
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>94</b>	<b>8,59</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>906</b>	<b>8,12</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1000</b>	<b>8,36</b>
<b>5,1</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	7	35
	В целом хорошо	7,5	34	255
	Отлично, все устраивает	10	50	500
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>94</b>	<b>8,46</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>906</b>	<b>7,22</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1000</b>	<b>7,84</b>
<b>5,2</b>	<b>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	4	0
	Плохо, много недостатков	2,5	11	27,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	29	145
	В целом хорошо	7,5	37	277,5
	Отлично, все устраивает	10	14	140
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>95</b>	<b>6,21</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>906</b>	<b>8,93</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>7,57</b>



№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>5,3</b>	<b>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	3	7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	8	40
	В целом хорошо	7,5	24	180
	Отлично, все устраивает	10	58	580
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>94</b>	<b>8,59</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>906</b>	<b>9,85</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1000</b>	<b>9,22</b>
<b>5,4</b>	<b>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	6	15
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	8	40
	В целом хорошо	7,5	29	217,5
	Отлично, все устраивает	10	50	500
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>94</b>	<b>8,22</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>906</b>	<b>9,61</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1000</b>	<b>8,22</b>

## ГБУК Тверской области «Тверской государственный театр кукол»

## Анкета № 2

## Опрос получателей услуг

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>1.3</b>	<b>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	5	37,5
	Отлично, все устраивает	10	28	280
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>9,49</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>436</b>	<b>9,83</b>
	<b>Итого:</b>		<b>470</b>	<b>9,66</b>
<b>2,1</b>	<b>Комфортность условий пребывания в организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	6	45
	Отлично, все устраивает	10	26	260
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>9,39</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>436</b>	<b>9,59</b>
	<b>Итого:</b>		<b>469</b>	<b>9,49</b>
<b>2,2</b>	<b>Дополнительные услуги и доступность их получения</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	10	75

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Отлично, все устраивает	10	23	230
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>9,24</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>436</b>	<b>8,01</b>
	<b>Итого:</b>		<b>469</b>	<b>8,38</b>
<b>2,3</b>	<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	3	22,5
	Отлично, все устраивает	10	28	280
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>32</b>	<b>9,53</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>436</b>	<b>9,7</b>
	<b>Итого:</b>		<b>468</b>	<b>9,62</b>
<b>2,4</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>			
	Совершенно не удобно	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	8	60
	Отлично, очень удобно	10	25	250
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>9,39</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>436</b>	<b>9,85</b>
	<b>Итого:</b>		<b>469</b>	<b>9,62</b>
<b>2.5</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов*</b>			
<b>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски</b>				
	нет	0	4	0
	да	2	27	54

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>31</b>	<b>1,74</b>
<b>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</b>				
	нет	0	2	0
	да	2	29	58
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>31</b>	<b>1,87</b>
<b>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации</b>				
	нет	0	3	0
	да	2	28	56
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>31</b>	<b>1,81</b>
<b>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</b>				
	нет	0	1	0
	да	2	30	60
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>31</b>	<b>1,94</b>
<b>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</b>				
	нет	0	4	0
	да	2	28	56
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>32</b>	<b>1,75</b>
	<b>Итого:</b>		<b>32</b>	<b>9,11</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>436</b>	<b>9,87</b>
	<b>Итого:</b>		<b>468</b>	<b>9,49</b>
<b>3,1</b>	<b>Соблюдение режима работы организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0
	Плохо, много нарушений	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0	0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	В целом хорошо	7,5	4	30
	Отлично, все устраивает	10	28	280
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>32</b>	<b>9,69</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>436</b>	<b>9,90</b>
	<b>Итого:</b>		<b>468</b>	<b>9,8</b>
<b>3,2</b>	<b>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0
	Плохо, много нарушений	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	1	7,5
	Отлично, все устраивает	10	32	320
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>9,92</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>436</b>	<b>9,78</b>
	<b>Итого:</b>		<b>469</b>	<b>9,85</b>
<b>4,1</b>	<b>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	3	22,5
	Отлично, все устраивает	10	30	300
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>9,77</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>436</b>	<b>9,71</b>
	<b>Итого:</b>		<b>469</b>	<b>9,74</b>
<b>4,2</b>	<b>Компетентность персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	2	15

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Отлично, все устраивает	10	31	310
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>9,85</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>436</b>	<b>9,65</b>
	<b>Итого:</b>		<b>469</b>	<b>9,75</b>
<b>5,1</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	2	15
	Отлично, все устраивает	10	31	310
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>9,85</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>436</b>	<b>9,59</b>
	<b>Итого:</b>		<b>469</b>	<b>9,72</b>
<b>5,2</b>	<b>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	5	25
	В целом хорошо	7,5	8	60
	Отлично, все устраивает	10	19	190
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>8,41</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>436</b>	<b>9,07</b>
	<b>Итого:</b>		<b>469</b>	<b>8,74</b>
<b>5,3</b>	<b>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	2	15
	Отлично, все устраивает	10	31	310
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>9,85</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>436</b>	<b>9,69</b>
	<b>Итого:</b>		<b>469</b>	<b>9,77</b>
<b>5,4</b>	<b>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	5	37,5
	Отлично, все устраивает	10	25	250
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>32</b>	<b>9,3</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>436</b>	<b>9,2</b>
	<b>Итого:</b>		<b>468</b>	<b>9,3</b>

## Опрос получателей услуг

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>1.3</b>	<b>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	15	112,5
	Отлично, все устраивает	10	21	210
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>39</b>	<b>8,46</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>969</b>	<b>9,82</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1008</b>	<b>9,14</b>
<b>2,1</b>	<b>Комфортность условий пребывания в организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	20	150
	Отлично, все устраивает	10	15	150
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>39</b>	<b>8,01</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>969</b>	<b>9,62</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1008</b>	<b>8,82</b>
<b>2,2</b>	<b>Дополнительные услуги и доступность их получения</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	3	0
	Плохо, много недостатков	2,5	7	17,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10



№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	В целом хорошо	7,5	20	150
	Отлично, все устраивает	10	7	70
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>39</b>	<b>6,35</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>969</b>	<b>7,68</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1008</b>	<b>7,23</b>
<b>2,3</b>	<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20
	В целом хорошо	7,5	13	97,5
	Отлично, все устраивает	10	18	180
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>37</b>	<b>8,18</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>969</b>	<b>9,56</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1006</b>	<b>8,87</b>
<b>2,4</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>			
	Совершенно не удобно	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	12	90
	Отлично, очень удобно	10	24	240
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>39</b>	<b>8,72</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>969</b>	<b>9,83</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1008</b>	<b>9,28</b>
<b>2.5</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов*</b>			
	<b>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски</b>			
	нет	0	11	0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	да	2	26	52
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>37</b>	<b>1,41</b>
<b>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</b>				
	нет	0	14	0
	да	2	23	46
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>37</b>	<b>1,24</b>
<b>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации</b>				
	нет	0	12	0
	да	2	25	50
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>37</b>	<b>1,35</b>
<b>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</b>				
	нет	0	2	0
	да	2	35	70
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>37</b>	<b>1,89</b>
<b>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</b>				
	нет	0	14	0
	да	2	21	42
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>35</b>	<b>1,2</b>
	<b>Итого:</b>		<b>37</b>	<b>7,09</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>969</b>	<b>10</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1006</b>	<b>8,55</b>
<b>3,1</b>	<b>Соблюдение режима работы организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	1	0
	Плохо, много нарушений	2,5	0	0,0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	7	52,5
	Отлично, все устраивает	10	29	290
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>38</b>	<b>9,14</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>969</b>	<b>9,98</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1007</b>	<b>9,56</b>
<b>3,2</b>	<b>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	1	0
	Плохо, много нарушений	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	11	82,5
	Отлично, все устраивает	10	26	260
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>39</b>	<b>8,91</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>969</b>	<b>9,91</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1008</b>	<b>9,41</b>
<b>4,1</b>	<b>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	8	60
	Отлично, все устраивает	10	29	290
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>39</b>	<b>9,23</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>969</b>	<b>9,77</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1008</b>	<b>9,5</b>
<b>4,2</b>	<b>Компетентность персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0
	Плохо	2,5	0	0,0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Удовлетворительно	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	6	45
	Отлично, все устраивает	10	31	310
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>39</b>	<b>9,36</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>969</b>	<b>9,65</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1008</b>	<b>9,51</b>
<b>5,1</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	7	52,5
	Отлично, все устраивает	10	29	290
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>39</b>	<b>9,1</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>969</b>	<b>9,82</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1008</b>	<b>9,46</b>
<b>5,2</b>	<b>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	10	50
	В целом хорошо	7,5	24	180
	Отлично, все устраивает	10	4	40
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>39</b>	<b>6,92</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>969</b>	<b>9,56</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1008</b>	<b>8,24</b>
<b>5,3</b>	<b>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не	0	0	0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	устраивает			
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3	15
	В целом хорошо	7,5	12	90
	Отлично, все устраивает	10	23	230
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>39</b>	<b>7,09</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>969</b>	<b>9,81</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1008</b>	<b>8,45</b>
<b>5,4</b>	<b>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20
	В целом хорошо	7,5	12	90
	Отлично, все устраивает	10	22	220
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>39</b>	<b>8,46</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>969</b>	<b>9,57</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1008</b>	<b>8,46</b>

## Опрос получателей услуг

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>1.3</b>	<b>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	1	7,5
	Отлично, все устраивает	10	3	30
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>5</b>	<b>8,5</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>675</b>	<b>8,7</b>
	<b>Итого:</b>		<b>680</b>	<b>8,6</b>
<b>2,1</b>	<b>Комфортность условий пребывания в организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	1	7,5
	Отлично, все устраивает	10	3	30
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>5</b>	<b>8,5</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>675</b>	<b>7,4</b>
	<b>Итого:</b>		<b>680</b>	<b>7,95</b>
<b>2,2</b>	<b>Дополнительные услуги и доступность их получения</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные	5	1	5

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	недостатки			
	В целом хорошо	7,5	4	30
	Отлично, все устраивает	10	0	0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>5</b>	<b>7</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>675</b>	<b>8,4</b>
	<b>Итого:</b>		<b>680</b>	<b>8,7</b>
<b>2,3</b>	<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	2	15
	Отлично, все устраивает	10	1	10
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>4</b>	<b>6,88</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>675</b>	<b>8,0</b>
	<b>Итого:</b>		<b>679</b>	<b>7,44</b>
<b>2,4</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>			
	Совершенно не удобно	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	1	7,5
	Отлично, очень удобно	10	4	40
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>5</b>	<b>9,5</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>675</b>	<b>8,0</b>
	<b>Итого:</b>		<b>680</b>	<b>8,75</b>
<b>2.5</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов*</b>			
	<b>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	нет	0	1	0
	да	2	4	8
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>5</b>	<b>1,6</b>
<b>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</b>				
	нет	0	1	0
	да	2	4	8
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>5</b>	<b>1,6</b>
<b>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации</b>				
	нет	0	1	0
	да	2	3	6
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>4</b>	<b>1,5</b>
<b>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</b>				
	нет	0	0	0
	да	2	5	10
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>5</b>	<b>2</b>
<b>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</b>				
	нет	0	2	0
	да	2	1	2
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>3</b>	<b>0,67</b>
	<b>Итого:</b>		<b>3</b>	<b>7,37</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>675</b>	<b>10</b>
	<b>Итого:</b>		<b>680</b>	<b>8,69</b>
<b>3,1</b>	<b>Соблюдение режима работы организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0



№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Плохо, много нарушений	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	1	7,5
	Отлично, все устраивает	10	4	40
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>5</b>	<b>9,5</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>675</b>	<b>8,8</b>
	<b>Итого:</b>		<b>680</b>	<b>9,15</b>
<b>3,2</b>	<b>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0
	Плохо, много нарушений	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	1	7,5
	Отлично, все устраивает	10	4	40
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>5</b>	<b>9,5</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>675</b>	<b>9,1</b>
	<b>Итого:</b>		<b>680</b>	<b>9,3</b>
<b>4,1</b>	<b>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	1	7,5
	Отлично, все устраивает	10	4	40
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>5</b>	<b>9,5</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>675</b>	<b>9,3</b>
	<b>Итого:</b>		<b>680</b>	<b>9,4</b>
<b>4,2</b>	<b>Компетентность персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	2	15
	Отлично, все устраивает	10	3	30
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>5</b>	<b>9</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>675</b>	<b>9,3</b>
	<b>Итого:</b>		<b>680</b>	<b>9,15</b>
<b>5,1</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	1	7,5
	Отлично, все устраивает	10	2	20
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>4</b>	<b>8,13</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>675</b>	<b>8,6</b>
	<b>Итого:</b>		<b>679</b>	<b>8,37</b>
<b>5,2</b>	<b>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	2	15
	Отлично, все устраивает	10	1	10
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>5</b>	<b>7</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>675</b>	<b>9,0</b>
	<b>Итого:</b>		<b>680</b>	<b>8</b>
<b>5,3</b>	<b>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	2	15
	Отлично, все устраивает	10	2	20
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>5</b>	<b>8</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>675</b>	<b>8,6</b>
	<b>Итого:</b>		<b>680</b>	<b>8,3</b>
<b>5,4</b>	<b>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	2	15
	Отлично, все устраивает	10	2	20
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>5</b>	<b>8</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>675</b>	<b>8,6</b>
	<b>Итого:</b>		<b>680</b>	<b>8</b>

ГБУК Тверской области «Кимрский государственный театр драмы и комедии»

Анкета № 2

Опрос получателей услуг

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>1,3</b>	<b>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	86	645
	Отлично, все устраивает	10	426	4260
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>512</b>	<b>9,58</b>
<b>2,1</b>	<b>Комфортность условий пребывания в организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	74	555
	Отлично, все устраивает	10	439	4390
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>513</b>	<b>9,64</b>
<b>2,2</b>	<b>Дополнительные услуги и доступность их получения</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3	15
	В целом хорошо	7,5	95	712,5
	Отлично, все устраивает	10	416	4160

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>514</b>	<b>9,51</b>
<b>2,3</b>	<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	7	35
	В целом хорошо	7,5	95	712,5
	Отлично, все устраивает	10	416	4160
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>518</b>	<b>9,47</b>
<b>2,4</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>			
	Совершенно не удобно	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20
	В целом хорошо	7,5	73	547,5
	Отлично, очень удобно	10	438	4380
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>515</b>	<b>9,61</b>
<b>2.5</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов*</b>			
	<b>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски</b>			
	нет	0	5	0
	да	2	482	964
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>487</b>	<b>1,98</b>
	<b>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</b>			
	нет	0	4	0
	да	2	488	976
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>492</b>	<b>1,98</b>

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации</b>				
	нет	0	5	0
	да	2	484	968
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>489</b>	<b>1,98</b>
<b>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</b>				
	нет	0	2	0
	да	2	492	984
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>494</b>	<b>1,99</b>
<b>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</b>				
	нет	0	5	0
	да	2	484	968
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>489</b>	<b>1,98</b>
	<b>Итого:</b>			<b>9,91</b>
<b>3,1</b>	<b>Соблюдение режима работы организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0
	Плохо, много нарушений	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	132	990
	Отлично, все устраивает	10	382	3820
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>516</b>	<b>9,34</b>
<b>3,2</b>	<b>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0
	Плохо, много нарушений	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0	0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	В целом хорошо	7,5	102	765
	Отлично, все устраивает	10	414	4140
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>516</b>	<b>9,51</b>
<b>4,1</b>	<b>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	87	652,5
	Отлично, все устраивает	10	431	4310
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>518</b>	<b>9,58</b>
<b>4,2</b>	<b>Компетентность персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	88	660
	Отлично, все устраивает	10	430	4300
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>518</b>	<b>9,58</b>
<b>5,1</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	92	690
	Отлично, все устраивает	10	423	4230
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>517</b>	<b>9,54</b>
<b>5,2</b>	<b>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20
	В целом хорошо	7,5	136	1020
	Отлично, все устраивает	10	378	3780
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>518</b>	<b>9,31</b>
<b>5,3</b>	<b>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20
	В целом хорошо	7,5	114	855
	Отлично, все устраивает	10	399	3990
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>517</b>	<b>9,41</b>
<b>5,4</b>	<b>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3	15
	В целом хорошо	7,5	107	802,5
	Отлично, все устраивает	10	405	4050
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>515</b>	<b>9,45</b>



## ГБУК Тверской области «Тверская академическая областная филармония»

## Анкета № 2

## Опрос получателей услуг

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>1.3</b>	<b>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	3	22,5
	Отлично, все устраивает	10	29	290
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>9,49</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>970</b>	<b>8,1</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1004</b>	<b>8,8</b>
<b>2,1</b>	<b>Комфортность условий пребывания в организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	15	112,5
	Отлично, все устраивает	10	18	180
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>8,75</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>970</b>	<b>8,7</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1004</b>	<b>8,73</b>
<b>2,2</b>	<b>Дополнительные услуги и доступность их получения</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	6	30
	В целом хорошо	7,5	12	90

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Отлично, все устраивает	10	15	150
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>8,01</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>970</b>	<b>6,5</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1004</b>	<b>7,6</b>
<b>2,3</b>	<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	2	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	8	60
	Отлично, все устраивает	10	20	200
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>8,26</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>970</b>	<b>5,4</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1003</b>	<b>6,83</b>
<b>2,4</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>			
	Совершенно не удобно	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	9	67,5
	Отлично, очень удобно	10	23	230
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>9,04</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>970</b>	<b>8,5</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1004</b>	<b>8,77</b>
<b>2.5</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов*</b>			
<b>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски</b>				
	нет	0	7	0
	да	2	24	48

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>31</b>	<b>1,55</b>
<b>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</b>				
	нет	0	11	0
	да	2	18	36
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>29</b>	<b>1,24</b>
<b>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации</b>				
	нет	0	12	0
	да	2	17	34
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>29</b>	<b>1,17</b>
<b>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</b>				
	нет	0	7	0
	да	2	22	44
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>29</b>	<b>1,52</b>
<b>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</b>				
	нет	0	16	0
	да	2	13	26
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>29</b>	<b>0,9</b>
	<b>Итого:</b>		<b>130</b>	<b>6,38</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>970</b>	<b>3,5</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1000</b>	<b>4,94</b>
<b>3,1</b>	<b>Соблюдение режима работы организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0
	Плохо, много нарушений	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	1	5

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	В целом хорошо	7,5	6	45
	Отлично, все устраивает	10	26	260
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>9,39</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>970</b>	<b>9,4</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1003</b>	<b>9,4</b>
<b>3,2</b>	<b>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0
	Плохо, много нарушений	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	5	37,5
	Отлично, все устраивает	10	27	270
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>9,47</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>970</b>	<b>8,9</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1003</b>	<b>9,19</b>
<b>4,1</b>	<b>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	3	15
	В целом хорошо	7,5	7	52,5
	Отлично, все устраивает	10	23	230
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>9,02</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>970</b>	<b>8,3</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1003</b>	<b>8,66</b>
<b>4,2</b>	<b>Компетентность персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	1	0
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	3	15
	В целом хорошо	7,5	5	37,5

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Отлично, все устраивает	10	24	240
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>8,86</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>970</b>	<b>7,4</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1003</b>	<b>8,13</b>
<b>5,1</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3	15
	В целом хорошо	7,5	6	45
	Отлично, все устраивает	10	24	240
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>9,09</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>970</b>	<b>9,8</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1003</b>	<b>9,45</b>
<b>5,2</b>	<b>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	6	30
	В целом хорошо	7,5	11	82,5
	Отлично, все устраивает	10	15	150
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>8,03</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>970</b>	<b>6,1</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1003</b>	<b>7,07</b>
<b>5,3</b>	<b>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	7	52,5
	Отлично, все устраивает	10	25	250
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>9,32</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>970</b>	<b>8,6</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1003</b>	<b>8,96</b>
<b>5,4</b>	<b>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	10	75
	Отлично, все устраивает	10	22	220
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>33</b>	<b>9,09</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>970</b>	<b>8,4</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1003</b>	<b>9,09</b>

# Библиотеки

ГБУК Тверской области «Тверская областная универсальная научная библиотека им. А.М. Горького»

Анкета № 2

Опрос получателей услуг

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>1,3</b>	<b>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	29	217,5
	Отлично, все устраивает	10	55	550
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>86</b>	<b>9,04</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>914</b>	<b>8,91</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1000</b>	<b>8,98</b>
<b>2,1</b>	<b>Комфортность условий пребывания в организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	3	7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	15	75
	В целом хорошо	7,5	39	292,5
	Отлично, все устраивает	10	28	280
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>86</b>	<b>7,62</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>914</b>	<b>8,44</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1000</b>	<b>8,03</b>
<b>2,2</b>	<b>Дополнительные услуги и доступность их получения</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не	0	11	0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	устраивает			
	Плохо, много недостатков	2,5	19	47,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	19	95
	В целом хорошо	7,5	22	165
	Отлично, все устраивает	10	14	140
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>85</b>	<b>5,26</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>914</b>	<b>6</b>
	<b>Итого:</b>		<b>999</b>	<b>7,38</b>
<b>2,3</b>	<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	3	7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	15	75
	В целом хорошо	7,5	34	255
	Отлично, все устраивает	10	32	320
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>84</b>	<b>7,83</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>914</b>	<b>8,93</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1998</b>	<b>8,38</b>
<b>2,4</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>			
	Совершенно не удобно	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3	15
	В целом хорошо	7,5	19	142,5
	Отлично, очень удобно	10	64	640
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>86</b>	<b>9,27</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>914</b>	<b>9,2</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1000</b>	<b>9,24</b>
<b>2.5</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов*</b>			



№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски</b>				
	нет	0	2	0
	да	2	78	156
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>80</b>	<b>1,95</b>
<b>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</b>				
	нет	0	14	0
	да	2	64	128
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>78</b>	<b>1,64</b>
<b>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации</b>				
	нет	0	91	0
	да	2	36	72
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>127</b>	<b>0,57</b>
<b>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</b>				
	нет	0	12	0
	да	2	60	120
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>72</b>	<b>1,67</b>
<b>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</b>				
	нет	0	15	0
	да	2	58	116
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>73</b>	<b>1,59</b>
	<b>Итого:</b>		<b>130</b>	<b>7,42</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>914</b>	<b>9,1</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1000</b>	<b>8,26</b>
<b>3,1</b>	<b>Соблюдение режима работы организацией культуры</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	1	0
	Плохо, много нарушений	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	14	105
	Отлично, все устраивает	10	69	690
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>86</b>	<b>9,3</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>914</b>	<b>9,15</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1000</b>	<b>9,23</b>
<b>3,2</b>	<b>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0
	Плохо, много нарушений	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	24	180
	Отлично, все устраивает	10	60	600
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>86</b>	<b>9,19</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>914</b>	<b>8,58</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1000</b>	<b>8,89</b>
<b>4,1</b>	<b>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	4	20
	В целом хорошо	7,5	22	165
	Отлично, все устраивает	10	60	600
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>86</b>	<b>9,13</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>914</b>	<b>9,35</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1000</b>	<b>9,24</b>
<b>4,2</b>	<b>Компетентность персонала организации культуры</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Неудовлетворительно	0	0	0
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	25	187,5
	Отлично, все устраивает	10	59	590
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>86</b>	<b>9,16</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>914</b>	<b>9,22</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1000</b>	<b>9,19</b>
<b>5,1</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	36	270
	Отлично, все устраивает	10	46	460
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>85</b>	<b>8,74</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>914</b>	<b>8,96</b>
	<b>Итого:</b>		<b>999</b>	<b>8,85</b>
<b>5,2</b>	<b>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	7	17,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	21	105
	В целом хорошо	7,5	42	315
	Отлично, все устраивает	10	15	150
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>86</b>	<b>6,83</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>914</b>	<b>7,5</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1000</b>	<b>7,17</b>
<b>5,3</b>	<b>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	<b>организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	3	7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	5	25
	В целом хорошо	7,5	29	217,5
	Отлично, все устраивает	10	46	460
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>83</b>	<b>8,55</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>914</b>	<b>9,15</b>
	<b>Итого:</b>		<b>997</b>	<b>8,85</b>
<b>5,4</b>	<b>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	15	75
	В целом хорошо	7,5	40	300
	Отлично, все устраивает	10	28	280
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>85</b>	<b>7,76</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>914</b>	<b>8,58</b>
	<b>Итого:</b>		<b>999</b>	<b>7,76</b>

ГБУК Тверской области «Тверской центр детского и семейного чтения им.  
А.С. Пушкина»

Анкета № 2

Опрос получателей услуг

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>1.3</b>	<b>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	10	75
	Отлично, все устраивает	10	90	900
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>102</b>	<b>9,66</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>399</b>	<b>9,85</b>
	<b>Итого:</b>		<b>501</b>	<b>9,76</b>
<b>2,1</b>	<b>Комфортность условий пребывания в организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3	15
	В целом хорошо	7,5	8	60
	Отлично, все устраивает	10	90	900
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>103</b>	<b>9,51</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>399</b>	<b>9,87</b>
	<b>Итого:</b>		<b>502</b>	<b>9,69</b>
<b>2,2</b>	<b>Дополнительные услуги и доступность их получения</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	4	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные	5	7	35

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	недостатки			
	В целом хорошо	7,5	20	150
	Отлично, все устраивает	10	69	690
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>101</b>	<b>8,69</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>399</b>	<b>7,76</b>
	<b>Итого:</b>		<b>500</b>	<b>7,5</b>
<b>2,3</b>	<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	12	90
	Отлично, все устраивает	10	85	850
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>102</b>	<b>9,36</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>399</b>	<b>9,84</b>
	<b>Итого:</b>		<b>501</b>	<b>9,6</b>
<b>2,4</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>			
	Совершенно не удобно	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	11	82,5
	Отлично, очень удобно	10	90	900
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>102</b>	<b>9,68</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>399</b>	<b>9,82</b>
	<b>Итого:</b>		<b>501</b>	<b>9,75</b>
<b>2.5</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов*</b>			
	<b>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	нет	0	8	0
	да	2	82	164
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>90</b>	<b>1,82</b>
<b>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</b>				
	нет	0	21	0
	да	2	69	138
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>90</b>	<b>1,53</b>
<b>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации</b>				
	нет	0	7	0
	да	2	82	164
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>89</b>	<b>1,84</b>
<b>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</b>				
	нет	0	0	0
	да	2	95	190
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>95</b>	<b>2</b>
<b>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</b>				
	нет	0	19	0
	да	2	72	144
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>91</b>	<b>1,58</b>
	<b>Итого:</b>		<b>90</b>	<b>8,77</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>399</b>	<b>7,65</b>
	<b>Итого:</b>		<b>489</b>	<b>8,21</b>
<b>3,1</b>	<b>Соблюдение режима работы организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Плохо, много нарушений	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	5	37,5
	Отлично, все устраивает	10	97	970
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>103</b>	<b>9,83</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>399</b>	<b>9,78</b>
	<b>Итого:</b>		<b>502</b>	<b>9,81</b>
<b>3,2</b>	<b>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0
	Плохо, много нарушений	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	4	30
	Отлично, все устраивает	10	97	970
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>103</b>	<b>9,78</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>399</b>	<b>9,92</b>
	<b>Итого:</b>		<b>502</b>	<b>9,85</b>
<b>4,1</b>	<b>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	2	15
	Отлично, все устраивает	10	99	990
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>103</b>	<b>9,85</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>399</b>	<b>9,9</b>
	<b>Итого:</b>		<b>502</b>	<b>9,88</b>
<b>4,2</b>	<b>Компетентность персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0



№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Плохо	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	3	22,5
	Отлично, все устраивает	10	96	960
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>101</b>	<b>9,8</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>399</b>	<b>9,83</b>
	<b>Итого:</b>		<b>500</b>	<b>9,82</b>
<b>5,1</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	5	37,5
	Отлично, все устраивает	10	96	960
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>103</b>	<b>9,76</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>399</b>	<b>9,82</b>
	<b>Итого:</b>		<b>502</b>	<b>9,79</b>
<b>5,2</b>	<b>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	6	30
	В целом хорошо	7,5	28	210
	Отлично, все устраивает	10	66	660
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>102</b>	<b>8,87</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>399</b>	<b>9,3</b>
	<b>Итого:</b>		<b>501</b>	<b>9,09</b>
<b>5,3</b>	<b>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3	15
	В целом хорошо	7,5	26	195
	Отлично, все устраивает	10	73	730
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>103</b>	<b>9,13</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>399</b>	<b>9,37</b>
	<b>Итого:</b>		<b>502</b>	<b>9,25</b>
<b>5,4</b>	<b>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20
	В целом хорошо	7,5	11	82,5
	Отлично, все устраивает	10	87	870
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>103</b>	<b>9,47</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>399</b>	<b>9,28</b>
	<b>Итого:</b>		<b>502</b>	<b>9,47</b>

ГКУК Тверской области «Тверская библиотека для слепых им. М.И. Суворова»

Анкета № 2

Опрос получателей услуг

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>1.3</b>	<b>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	7	52,5
	Отлично, все устраивает	10	25	250
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>9,19</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>93</b>	<b>8,46</b>
	<b>Итого:</b>		<b>127</b>	<b>8,83</b>
<b>2,1</b>	<b>Комфортность условий пребывания в организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	7	52,5
	Отлично, все устраивает	10	27	270
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>9,49</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>93</b>	<b>8,46</b>
	<b>Итого:</b>		<b>127</b>	<b>8,98</b>
<b>2,2</b>	<b>Дополнительные услуги и доступность их получения</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	3	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные	5	7	35

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	недостатки			
	В целом хорошо	7,5	8	60
	Отлично, все устраивает	10	15	150
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>7,28</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>93</b>	<b>5,24</b>
	<b>Итого:</b>		<b>127</b>	<b>6,12</b>
<b>2,3</b>	<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20
	В целом хорошо	7,5	13	97,5
	Отлично, все устраивает	10	16	160
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>8,24</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>93</b>	<b>8,14</b>
	<b>Итого:</b>		<b>127</b>	<b>8,19</b>
<b>2,4</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>			
	Совершенно не удобно	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	8	60
	Отлично, очень удобно	10	23	230
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>8,9</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>93</b>	<b>8,46</b>
	<b>Итого:</b>		<b>127</b>	<b>8,68</b>
<b>2.5</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов*</b>			
	<b>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	нет	0	0	0
	да	2	34	68
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>2</b>
<b>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</b>				
	нет	0	1	0
	да	2	33	66
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>1,94</b>
<b>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации</b>				
	нет	0	4	0
	да	2	30	60
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>1,76</b>
<b>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</b>				
	нет	0	2	0
	да	2	32	64
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>1,88</b>
<b>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</b>				
	нет	0	2	0
	да	2	32	64
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>1,88</b>
	<b>Итого:</b>		<b>34</b>	<b>9,46</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>93</b>	<b>9,47</b>
	<b>Итого:</b>		<b>127</b>	<b>9,47</b>
<b>3,1</b>	<b>Соблюдение режима работы организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	1	0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Плохо, много нарушений	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	10	75
	Отлично, все устраивает	10	22	220
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>8,75</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>93</b>	<b>8,62</b>
	<b>Итого:</b>		<b>127</b>	<b>8,69</b>
<b>3,2</b>	<b>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0
	Плохо, много нарушений	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	3	15
	В целом хорошо	7,5	8	60
	Отлично, все устраивает	10	23	230
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>8,97</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>93</b>	<b>8,14</b>
	<b>Итого:</b>		<b>127</b>	<b>8,56</b>
<b>4,1</b>	<b>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	4	30
	Отлично, все устраивает	10	30	300
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>9,71</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>93</b>	<b>8,7</b>
	<b>Итого:</b>		<b>127</b>	<b>9,21</b>
<b>4,2</b>	<b>Компетентность персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	7	52,5
	Отлично, все устраивает	10	26	260
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>9,34</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>93</b>	<b>8,62</b>
	<b>Итого:</b>		<b>127</b>	<b>8,98</b>
<b>5,1</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	11	82,5
	Отлично, все устраивает	10	21	210
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>8,9</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>93</b>	<b>8,22</b>
	<b>Итого:</b>		<b>127</b>	<b>8,56</b>
<b>5,2</b>	<b>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	12	90
	Отлично, все устраивает	10	20	200
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>8,82</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>93</b>	<b>7,5</b>
	<b>Итого:</b>		<b>127</b>	<b>8,16</b>
<b>5,3</b>	<b>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	7	35
	В целом хорошо	7,5	8	60
	Отлично, все устраивает	10	18	180
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>8,16</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>93</b>	<b>7,5</b>
	<b>Итого:</b>		<b>127</b>	<b>7,83</b>
<b>5,4</b>	<b>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3	15
	В целом хорошо	7,5	12	90
	Отлично, все устраивает	10	18	180
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>34</b>	<b>8,46</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>93</b>	<b>7,17</b>
	<b>Итого:</b>		<b>127</b>	<b>8,46</b>



# Музеи

ГБУК Тверской области «Тверской государственный объединенный музей»

Анкета № 2

Опрос получателей услуг

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>1,3</b>	<b>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	3	0
	Плохо, много недостатков	2,5	18	45
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	33	165
	В целом хорошо	7,5	128	960
	Отлично, все устраивает	10	72	720
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>254</b>	<b>7,44</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>391</b>	<b>6,87</b>
	<b>Итого:</b>		<b>645</b>	<b>7,16</b>
<b>2,1</b>	<b>Комфортность условий пребывания в организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	9	0
	Плохо, много недостатков	2,5	18	45
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	43	215
	В целом хорошо	7,5	122	915
	Отлично, все устраивает	10	63	630
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>255</b>	<b>7,08</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>391</b>	<b>6,06</b>
	<b>Итого:</b>		<b>646</b>	<b>6,57</b>
<b>2,2</b>	<b>Дополнительные услуги и доступность их получения</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	16	0
	Плохо, много недостатков	2,5	29	72,5
	Удовлетворительно, незначительные	5	87	435

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	недостатки			
	В целом хорошо	7,5	68	510
	Отлично, все устраивает	10	53	530
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>253</b>	<b>6,12</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>391</b>	<b>5,77</b>
	<b>Итого:</b>		<b>644</b>	<b>6,28</b>
<b>2,3</b>	<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	17	0
	Плохо, много недостатков	2,5	28	70
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	73	365
	В целом хорошо	7,5	91	682,5
	Отлично, все устраивает	10	43	430
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>252</b>	<b>6,14</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>391</b>	<b>5,8</b>
	<b>Итого:</b>		<b>643</b>	<b>5,97</b>
<b>2,4</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>			
	Совершенно не удобно	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	29	145
	В целом хорошо	7,5	102	765
	Отлично, очень удобно	10	122	1220
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>255</b>	<b>8,36</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>391</b>	<b>7,52</b>
	<b>Итого:</b>		<b>646</b>	<b>7,94</b>
<b>2.5</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов*</b>			
	<b>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	нет	0	93	0
	да	2	146	292
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>239</b>	<b>1,22</b>
<b>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</b>				
	нет	0	103	0
	да	2	140	280
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>243</b>	<b>1,15</b>
<b>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации</b>				
	нет	0	70	0
	да	2	168	336
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>238</b>	<b>1,41</b>
<b>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</b>				
	нет	0	33	0
	да	2	208	416
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>241</b>	<b>1,73</b>
<b>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</b>				
	нет	0	94	0
	да	2	151	302
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>245</b>	<b>1,23</b>
	<b>Итого:</b>		<b>245</b>	<b>6,74</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>391</b>	<b>5,76</b>
	<b>Итого:</b>		<b>635</b>	<b>6,25</b>
<b>3,1</b>	<b>Соблюдение режима работы организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Плохо, много нарушений	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	16	80
	В целом хорошо	7,5	96	720
	Отлично, все устраивает	10	141	1410
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>255</b>	<b>8,69</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>391</b>	<b>7,46</b>
	<b>Итого:</b>		<b>646</b>	<b>8,08</b>
<b>3,2</b>	<b>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0
	Плохо, много нарушений	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	22	110
	В целом хорошо	7,5	90	675
	Отлично, все устраивает	10	139	1390
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>251</b>	<b>8,67</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>391</b>	<b>7,42</b>
	<b>Итого:</b>		<b>642</b>	<b>8,05</b>
<b>4,1</b>	<b>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0
	Плохо	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно	5	16	80
	В целом хорошо	7,5	72	540
	Отлично, все устраивает	10	165	1650
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>254</b>	<b>8,95</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>391</b>	<b>8,22</b>
	<b>Итого:</b>		<b>645</b>	<b>8,59</b>
<b>4,2</b>	<b>Компетентность персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Плохо	2,5	2	5
	Удовлетворительно	5	12	60
	В целом хорошо	7,5	74	555
	Отлично, все устраивает	10	166	1660
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>254</b>	<b>8,98</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>391</b>	<b>8,01</b>
	<b>Итого:</b>		<b>645</b>	<b>8,5</b>
<b>5,1</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	20	100
	В целом хорошо	7,5	115	862,5
	Отлично, все устраивает	10	118	1180
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>255</b>	<b>8,41</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>391</b>	<b>7,33</b>
	<b>Итого:</b>		<b>646</b>	<b>7,87</b>
<b>5,2</b>	<b>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	23	0
	Плохо, много недостатков	2,5	53	132,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	81	405
	В целом хорошо	7,5	70	525
	Отлично, все устраивает	10	27	270
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>254</b>	<b>5,25</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>391</b>	<b>5,08</b>
	<b>Итого:</b>		<b>645</b>	<b>5,17</b>
<b>5,3</b>	<b>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	10	0
	Плохо, много недостатков	2,5	9	22,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	43	215
	В целом хорошо	7,5	144	1080
	Отлично, все устраивает	10	49	490
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>255</b>	<b>7,09</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>391</b>	<b>6,42</b>
	<b>Итого:</b>		<b>646</b>	<b>6,76</b>
<b>5,4</b>	<b>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	8	0
	Плохо, много недостатков	2,5	18	45
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	52	260
	В целом хорошо	7,5	115	862,5
	Отлично, все устраивает	10	62	620
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>255</b>	<b>7,01</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>391</b>	<b>6,52</b>
	<b>Итого:</b>		<b>646</b>	<b>7,01</b>

## Опрос получателей услуг

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>1,3</b>	<b>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	6	0
	Плохо, много недостатков	2,5	17	42,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	82	410
	В целом хорошо	7,5	166	1245
	Отлично, все устраивает	10	291	2910
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>562</b>	<b>8,2</b>
<b>2,1</b>	<b>Комфортность условий пребывания в организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	3	0
	Плохо, много недостатков	2,5	6	15
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	43	215
	В целом хорошо	7,5	220	1650
	Отлично, все устраивает	10	287	2870
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>559</b>	<b>8,5</b>
<b>2,2</b>	<b>Дополнительные услуги и доступность их получения</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	6	0
	Плохо, много недостатков	2,5	17	42,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	94	470
	В целом хорошо	7,5	255	1912,5
	Отлично, все устраивает	10	185	1850
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>557</b>	<b>7,68</b>
<b>2,3</b>	<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	8	0
	Плохо, много недостатков	2,5	21	52,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	124	620
	В целом хорошо	7,5	235	1762,5
	Отлично, все устраивает	10	168	1680
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>556</b>	<b>7,4</b>
<b>2,4</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>			
	Совершенно не удобно	0	15	0
	Плохо, много недостатков	2,5	22	55
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	92	460
	В целом хорошо	7,5	180	1350
	Отлично, очень удобно	10	250	2500
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>559</b>	<b>7,81</b>
<b>2.5</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов*</b>			
	<b>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски</b>			
	нет	0	334	0
	да	2	170	340
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>504</b>	<b>0,67</b>
	<b>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</b>			
	нет	0	394	0
	да	2	110	220
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>504</b>	<b>0,44</b>
	<b>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации</b>			
	нет	0	374	0



№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	да	2	127	254
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>501</b>	<b>0,51</b>
<b>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</b>				
	нет	0	308	0
	да	2	204	408
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>512</b>	<b>0,8</b>
<b>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</b>				
	нет	0	438	0
	да	2	67	134
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>505</b>	<b>0,27</b>
	<b>Итого:</b>			<b>2,69</b>
<b>3,1</b>	<b>Соблюдение режима работы организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	7	0
	Плохо, много нарушений	2,5	13	32,5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	86	430
	В целом хорошо	7,5	198	1485
	Отлично, все устраивает	10	254	2540
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>558</b>	<b>8,04</b>
<b>3,2</b>	<b>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	4	0
	Плохо, много нарушений	2,5	9	22,5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	67	335
	В целом хорошо	7,5	159	1192,5
	Отлично, все устраивает	10	316	3160

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>555</b>	<b>8,49</b>
<b>4,1</b>	<b>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0
	Плохо	2,5	7	17,5
	Удовлетворительно	5	41	205
	В целом хорошо	7,5	138	1035
	Отлично, все устраивает	10	369	3690
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>555</b>	<b>8,91</b>
<b>4,2</b>	<b>Компетентность персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0
	Плохо	2,5	5	12,5
	Удовлетворительно	5	39	195
	В целом хорошо	7,5	128	960
	Отлично, все устраивает	10	387	3870
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>559</b>	<b>9,01</b>
<b>5,1</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	4	0
	Плохо, много недостатков	2,5	7	17,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	46	230
	В целом хорошо	7,5	209	1567,5
	Отлично, все устраивает	10	293	2930
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>559</b>	<b>8,49</b>
<b>5,2</b>	<b>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	16	40
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	99	495
	В целом хорошо	7,5	193	1447,5

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Отлично, все устраивает	10	248	2480
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>556</b>	<b>8,03</b>
<b>5,3</b>	<b>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	6	0
	Плохо, много недостатков	2,5	22	55
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	91	455
	В целом хорошо	7,5	216	1620
	Отлично, все устраивает	10	226	2260
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>561</b>	<b>7,83</b>
<b>5,4</b>	<b>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	6	0
	Плохо, много недостатков	2,5	10	25
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	82	410
	В целом хорошо	7,5	167	1252,5
	Отлично, все устраивает	10	291	2910
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>556</b>	<b>8,27</b>

# Культурно-досуговые учреждения

ГБУК Тверской области «Тверской областной Дом народного творчества»

Анкета № 2

Опрос получателей услуг

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>1.3</b>	<b>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	2	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	10	75
	Отлично, все устраивает	10	41	410
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>55</b>	<b>8,95</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>456</b>	<b>8,4</b>
	<b>Итого:</b>		<b>511</b>	<b>8,68</b>
<b>2,1</b>	<b>Комфортность условий пребывания в организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20
	В целом хорошо	7,5	23	172,5
	Отлично, все устраивает	10	26	260
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>55</b>	<b>8,27</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>456</b>	<b>8,2</b>
	<b>Итого:</b>		<b>511</b>	<b>8,24</b>
<b>2,2</b>	<b>Дополнительные услуги и доступность их получения</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	3	7,5

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	8	40
	В целом хорошо	7,5	18	135
	Отлично, все устраивает	10	25	250
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>55</b>	<b>7,86</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>456</b>	<b>7,6</b>
	<b>Итого:</b>		<b>511</b>	<b>7,79</b>
<b>2,3</b>	<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	12	90
	Отлично, все устраивает	10	35	350
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>52</b>	<b>8,75</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>456</b>	<b>7,8</b>
	<b>Итого:</b>		<b>508</b>	<b>8,28</b>
<b>2,4</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>			
	Совершенно не удобно	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	13	97,5
	Отлично, очень удобно	10	40	400
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>55</b>	<b>9,18</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>456</b>	<b>8,0</b>
	<b>Итого:</b>		<b>511</b>	<b>8,59</b>
<b>2.5</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов*</b>			
	<b>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	нет	0	8	0
	да	2	39	78
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>47</b>	<b>1,66</b>
<b>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</b>				
	нет	0	7	0
	да	2	41	82
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>48</b>	<b>1,71</b>
<b>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации</b>				
	нет	0	12	0
	да	2	36	72
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>48</b>	<b>1,5</b>
<b>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</b>				
	нет	0	5	0
	да	2	43	86
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>48</b>	<b>1,79</b>
<b>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</b>				
	нет	0	7	0
	да	2	44	88
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>51</b>	<b>1,73</b>
	<b>Итого:</b>		<b>50</b>	<b>8,39</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>456</b>	<b>8,4</b>
	<b>Итого:</b>		<b>506</b>	<b>8,4</b>
<b>3,1</b>	<b>Соблюдение режима работы организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	1	0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Плохо, много нарушений	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	10	75
	Отлично, все устраивает	10	43	430
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>55</b>	<b>9,27</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>456</b>	<b>8,5</b>
	<b>Итого:</b>		<b>511</b>	<b>8,89</b>
<b>3,2</b>	<b>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0
	Плохо, много нарушений	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	8	60
	Отлично, все устраивает	10	44	440
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>55</b>	<b>9,27</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>456</b>	<b>8,2</b>
	<b>Итого:</b>		<b>511</b>	<b>8,74</b>
<b>4,1</b>	<b>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	1	0
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	3	15
	В целом хорошо	7,5	2	15
	Отлично, все устраивает	10	49	490
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>55</b>	<b>9,45</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>456</b>	<b>8,6</b>
	<b>Итого:</b>		<b>511</b>	<b>9,03</b>
<b>4,2</b>	<b>Компетентность персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Плохо	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно	5	3	15
	В целом хорошо	7,5	7	52,5
	Отлично, все устраивает	10	44	440
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>55</b>	<b>9,27</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>456</b>	<b>8,7</b>
	<b>Итого:</b>		<b>511</b>	<b>8,99</b>
<b>5,1</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20
	В целом хорошо	7,5	8	60
	Отлично, все устраивает	10	41	410
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>54</b>	<b>9,12</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>456</b>	<b>8,5</b>
	<b>Итого:</b>		<b>510</b>	<b>8,81</b>
<b>5,2</b>	<b>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	2	0
	Плохо, много недостатков	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	7	35
	В целом хорошо	7,5	21	157,5
	Отлично, все устраивает	10	23	230
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>55</b>	<b>7,77</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>456</b>	<b>7,2</b>
	<b>Итого:</b>		<b>511</b>	<b>7,49</b>
<b>5,3</b>	<b>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»</b>			



№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	2	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	7	52,5
	Отлично, все устраивает	10	44	440
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>55</b>	<b>9,09</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>456</b>	<b>8,4</b>
	<b>Итого:</b>		<b>511</b>	<b>8,75</b>
<b>5,4</b>	<b>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	9	67,5
	Отлично, все устраивает	10	40	400
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>54</b>	<b>8,94</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>456</b>	<b>8,3</b>
	<b>Итого:</b>		<b>510</b>	<b>8,94</b>

ГБУК Тверской области «Тверской областной Дворец культуры  
«Пролетарка»

Анкета № 2

Опрос получателей услуг

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>1.3</b>	<b>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	3	7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	8	60
	Отлично, все устраивает	10	6	60
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>18</b>	<b>7,36</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>983</b>	<b>9,72</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>8,54</b>
<b>2,1</b>	<b>Комфортность условий пребывания в организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	2	0
	Плохо, много недостатков	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	5	25
	В целом хорошо	7,5	6	45
	Отлично, все устраивает	10	3	30
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>18</b>	<b>5,83</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>983</b>	<b>9,23</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>7,53</b>
<b>2,2</b>	<b>Дополнительные услуги и доступность их получения</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	6	0
	Плохо, много недостатков	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные	5	2	10

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	недостатки			
	В целом хорошо	7,5	4	30
	Отлично, все устраивает	10	4	40
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>18</b>	<b>4,72</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>983</b>	<b>7,55</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>7,97</b>
<b>2,3</b>	<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	4	10
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	6	30
	В целом хорошо	7,5	2	15
	Отлично, все устраивает	10	4	40
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>17</b>	<b>5,59</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>983</b>	<b>9,23</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1000</b>	<b>7,41</b>
<b>2,4</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>			
	Совершенно не удобно	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	7	52,5
	Отлично, очень удобно	10	9	90
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>18</b>	<b>8,47</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>983</b>	<b>9,87</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>9,17</b>
<b>2.5</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов*</b>			
	<b>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	нет	0	5	0
	да	2	10	20
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>15</b>	<b>1,33</b>
<b>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</b>				
	нет	0	8	0
	да	2	8	16
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>16</b>	<b>1</b>
<b>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации</b>				
	нет	0	11	0
	да	2	5	10
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>16</b>	<b>0,63</b>
<b>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</b>				
	нет	0	5	0
	да	2	10	20
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>15</b>	<b>1,33</b>
<b>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</b>				
	нет	0	5	0
	да	2	10	20
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>15</b>	<b>1,33</b>
	<b>Итого:</b>		<b>16</b>	<b>5,62</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>983</b>	<b>10</b>
	<b>Итого:</b>		<b>999</b>	<b>7,81</b>
<b>3,1</b>	<b>Соблюдение режима работы организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Плохо, много нарушений	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	5	37,5
	Отлично, все устраивает	10	10	100
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>18</b>	<b>8,19</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>983</b>	<b>9,98</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>9,09</b>
<b>3,2</b>	<b>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0
	Плохо, много нарушений	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	6	45
	Отлично, все устраивает	10	9	90
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>18</b>	<b>8,19</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>983</b>	<b>9,81</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>9</b>
<b>4,1</b>	<b>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0
	Плохо	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно	5	6	30
	В целом хорошо	7,5	5	37,5
	Отлично, все устраивает	10	6	60
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>18</b>	<b>7,22</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>983</b>	<b>9,8</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>8,51</b>
<b>4,2</b>	<b>Компетентность персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	0	0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Плохо	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	9	67,5
	Отлично, все устраивает	10	7	70
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>18</b>	<b>8,06</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>983</b>	<b>9,73</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>8,9</b>
<b>5,1</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	6	45
	Отлично, все устраивает	10	8	80
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>18</b>	<b>7,78</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>983</b>	<b>9,44</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>8,61</b>
<b>5,2</b>	<b>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	3	0
	Плохо, много недостатков	2,5	6	15
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20
	В целом хорошо	7,5	4	30
	Отлично, все устраивает	10	1	10
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>18</b>	<b>4,17</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>983</b>	<b>9,33</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>6,75</b>
<b>5,3</b>	<b>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	5	25
	В целом хорошо	7,5	6	45
	Отлично, все устраивает	10	5	50
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>18</b>	<b>6,94</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>983</b>	<b>9,82</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>8,38</b>
<b>5,4</b>	<b>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	5	12,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	5	25
	В целом хорошо	7,5	3	22,5
	Отлично, все устраивает	10	4	40
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>18</b>	<b>5,56</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>983</b>	<b>8,97</b>
	<b>Итого:</b>		<b>1001</b>	<b>5,56</b>

## Опрос получателей услуг

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>1,3</b>	<b>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	11	55
	В целом хорошо	7,5	81	607,5
	Отлично, все устраивает	10	65	650
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>158</b>	<b>8,31</b>
<b>2,1</b>	<b>Комфортность условий пребывания в организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	3	7,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	16	80
	В целом хорошо	7,5	84	630
	Отлично, все устраивает	10	55	550
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>158</b>	<b>8,02</b>
<b>2,2</b>	<b>Дополнительные услуги и доступность их получения</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	2	0
	Плохо, много недостатков	2,5	7	17,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	33	165
	В целом хорошо	7,5	73	547,5
	Отлично, все устраивает	10	38	380
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>153</b>	<b>7,25</b>
<b>2,3</b>	<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией</b>			



№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	31	155
	В целом хорошо	7,5	92	690
	Отлично, все устраивает	10	33	330
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>158</b>	<b>7,45</b>
<b>2,4</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>			
	Совершенно не удобно	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	11	55
	В целом хорошо	7,5	46	345
	Отлично, очень удобно	10	100	1000
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>158</b>	<b>8,88</b>
<b>2.5</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов*</b>			
	<b>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски</b>			
	нет	0	106	0
	да	2	36	72
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>142</b>	<b>0,51</b>
	<b>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</b>			
	нет	0	133	0
	да	2	13	26
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>146</b>	<b>0,18</b>
	<b>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации</b>			
	нет	0	99	0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	да	2	44	88
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>143</b>	<b>0,62</b>
<b>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</b>				
	нет	0	88	0
	да	2	56	112
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>144</b>	<b>0,78</b>
<b>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</b>				
	нет	0	128	0
	да	2	11	22
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>139</b>	<b>0,16</b>
	<b>Итого:</b>			<b>2,25</b>
<b>3,1</b>	<b>Соблюдение режима работы организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0
	Плохо, много нарушений	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	7	35
	В целом хорошо	7,5	54	405
	Отлично, все устраивает	10	96	960
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>158</b>	<b>8,88</b>
<b>3,2</b>	<b>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0
	Плохо, много нарушений	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	5	25
	В целом хорошо	7,5	68	510
	Отлично, все устраивает	10	84	840

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>158</b>	<b>8,72</b>
<b>4,1</b>	<b>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	1	0
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	5	25
	В целом хорошо	7,5	44	330
	Отлично, все устраивает	10	108	1080
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>158</b>	<b>9,08</b>
<b>4,2</b>	<b>Компетентность персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	1	0
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	5	25
	В целом хорошо	7,5	43	322,5
	Отлично, все устраивает	10	109	1090
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>158</b>	<b>9,1</b>
<b>5,1</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	6	30
	В целом хорошо	7,5	63	472,5
	Отлично, все устраивает	10	87	870
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>157</b>	<b>8,76</b>
<b>5,2</b>	<b>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	20	50
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	61	305
	В целом хорошо	7,5	63	472,5

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Отлично, все устраивает	10	13	130
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>157</b>	<b>6,1</b>
<b>5,3</b>	<b>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	27	135
	В целом хорошо	7,5	99	742,5
	Отлично, все устраивает	10	30	300
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>157</b>	<b>7,52</b>
<b>5,4</b>	<b>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	15	37,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	68	340
	В целом хорошо	7,5	56	420
	Отлично, все устраивает	10	13	130
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>152</b>	<b>6,1</b>

Опрос получателей услуг

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
<b>1.3</b>	<b>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	8	40
	В целом хорошо	7,5	40	300
	Отлично, все устраивает	10	85	850
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>134</b>	<b>8,88</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>70</b>	<b>9,1</b>
	<b>Итого:</b>		<b>204</b>	<b>8,99</b>
<b>2,1</b>	<b>Комфортность условий пребывания в организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3	15
	В целом хорошо	7,5	31	232,5
	Отлично, все устраивает	10	101	1010
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>136</b>	<b>9,26</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>70</b>	<b>9,5</b>
	<b>Итого:</b>		<b>206</b>	<b>9,38</b>
<b>2,2</b>	<b>Дополнительные услуги и доступность их получения</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	2	0
	Плохо, много недостатков	2,5	4	10
	Удовлетворительно, незначительные	5	13	65

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	недостатки			
	В целом хорошо	7,5	55	412,5
	Отлично, все устраивает	10	62	620
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>136</b>	<b>8,14</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>70</b>	<b>8,5</b>
	<b>Итого:</b>		<b>206</b>	<b>8,75</b>
<b>2,3</b>	<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	3	0
	Плохо, много недостатков	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	6	30
	В целом хорошо	7,5	65	487,5
	Отлично, все устраивает	10	58	580
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>134</b>	<b>8,23</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>70</b>	<b>8,9</b>
	<b>Итого:</b>		<b>204</b>	<b>8,57</b>
<b>2,4</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>			
	Совершенно не удобно	0	2	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	5	25
	В целом хорошо	7,5	42	315
	Отлично, очень удобно	10	84	840
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>133</b>	<b>8,87</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>70</b>	<b>8,8</b>
	<b>Итого:</b>		<b>203</b>	<b>8,84</b>
<b>2.5</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов*</b>			
	<b>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	нет	0	115	0
	да	2	18	36
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>133</b>	<b>0,27</b>
<b>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</b>				
	нет	0	114	0
	да	2	16	32
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>130</b>	<b>0,25</b>
<b>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации</b>				
	нет	0	91	0
	да	2	36	72
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>127</b>	<b>0,57</b>
<b>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</b>				
	нет	0	44	0
	да	2	84	168
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>128</b>	<b>1,31</b>
<b>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</b>				
	нет	0	115	0
	да	2	15	30
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>130</b>	<b>0,23</b>
	<b>Итого:</b>		<b>130</b>	<b>2,63</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>70</b>	<b>6</b>
	<b>Итого:</b>		<b>200</b>	<b>4,32</b>
<b>3,1</b>	<b>Соблюдение режима работы организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	1	0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Плохо, много нарушений	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	1	5
	В целом хорошо	7,5	32	240
	Отлично, все устраивает	10	97	970
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>132</b>	<b>9,22</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>70</b>	<b>9,5</b>
	<b>Итого:</b>		<b>202</b>	<b>9,36</b>
<b>3,2</b>	<b>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	2	0
	Плохо, много нарушений	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	43	322,5
	Отлично, все устраивает	10	86	860
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>134</b>	<b>8,92</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>70</b>	<b>9,25</b>
	<b>Итого:</b>		<b>204</b>	<b>9,09</b>
<b>4,1</b>	<b>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	2	0
	Плохо	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	32	240
	Отлично, все устраивает	10	92	920
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>127</b>	<b>9,15</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>70</b>	<b>9,5</b>
	<b>Итого:</b>		<b>197</b>	<b>9,33</b>
<b>4,2</b>	<b>Компетентность персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0	2	0



№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Плохо	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно	5	0	0
	В целом хорошо	7,5	39	292,5
	Отлично, все устраивает	10	93	930
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>134</b>	<b>9,12</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>70</b>	<b>8,7</b>
	<b>Итого:</b>		<b>204</b>	<b>8,91</b>
<b>5,1</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	2	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3	15
	В целом хорошо	7,5	42	315
	Отлично, все устраивает	10	88	880
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>135</b>	<b>8,96</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>70</b>	<b>8,9</b>
	<b>Итого:</b>		<b>205</b>	<b>8,93</b>
<b>5,2</b>	<b>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10
	В целом хорошо	7,5	35	262,5
	Отлично, все устраивает	10	97	970
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>135</b>	<b>9,22</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>70</b>	<b>8,9</b>
	<b>Итого:</b>		<b>205</b>	<b>9,06</b>
<b>5,3</b>	<b>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка образовательной организации, в баллах
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0
	Плохо, много недостатков	2,5	2	5
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	10	50
	В целом хорошо	7,5	58	435
	Отлично, все устраивает	10	65	650
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>135</b>	<b>8,44</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>70</b>	<b>8,2</b>
	<b>Итого:</b>		<b>205</b>	<b>8,32</b>
<b>5,4</b>	<b>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0
	Плохо, много недостатков	2,5	0	0,0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	7	35
	В целом хорошо	7,5	49	367,5
	Отлично, все устраивает	10	78	780
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>135</b>	<b>8,76</b>
	<b>Анкеты на бумажном носителе:</b>		<b>70</b>	<b>9,1</b>
	<b>Итого:</b>		<b>205</b>	<b>8,76</b>

## 2.3 Значения показателей независимой оценки качества предоставления услуг государственными учреждениями культуры Тверской области

№п п	Организация культуры	Оценка сайта		Опрос получателей услуг														ИП сумм.
		Группа 1			Группа 2					Группа 3		Группа 4		Группа 5				
		1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	
1	ГАУК Тверской области «Дом поэзии Андрея Дементьева»	9	4	8,9	9,3	8,7	8,5	8,8	4,3	9,3	9,0	9,3	8,9	8,9	9,0	8,3	8,7	133,61
		21,99			39,86					18,45		18,24		35,07				
2	ГБУК Тверской области «Вышневолоцкий драматический театр»	8	4	8,6	7,9	8,7	7,4	8,7	8,6	9,1	9,3	9,4	9,1	8,3	8	8,3	8	131,8
		20,6			41,53					18,45		18,55		32,67				
3	ГБУК Тверской области «Кимрский государственный театр драмы и комедии»	9	4	9,5	9,6	9,5	9,4	9,6	9,9	9,3	9,5	9,5	9,5	9,5	9,3	9,4	9,4	146,42
		22,58			48,12					18,85		19,16		37,71				

4	ГБУК Тверской области «Тверская академическая областная филармония»	10	6	8,8	8,7 3	7,6	6,8 3	8,7 7	4,9 4	9,4	9,1 9	8,6 6	8,1 3	9,4 5	7,0 7	8,9 6	9,0 9	131,62
		24,8			36,87					18,59		16,79		34,57				
5	ГБУК Тверской области «Тверская областная картинная галерея»	9	5	8,2	8,5	7,6 8	7,4	7,8 1	2,6 9	8,0 4	8,4 9	8,9 1	9,0 1	8,4 9	8,0 3	7,8 3	8,2 7	123,35
		22,2			34,08					16,53		17,92		32,62				
6	ГБУК Тверской области «Тверская областная универсальная научная библиотека им. А.М. Горького»	10	10	8,9 8	8,0 3	7,3 8	8,3 8	9,2 4	8,2 6	9,2 3	8,8 9	9,2 4	9,1 9	8,8 5	7,1 7	8,8 5	7,7 6	139,45
		28,98			41,29					18,12		18,43		32,63				
7	ГБУК Тверской области «Тверской академический театр драмы»	10	8	8,4 2	7,3 9	7,7 8	8,7 9	8,8 2	7,1 9	9,0 1	9,4 4	8,1 9	8,3 6	7,8 4	7,5 7	9,2 2	8,2 2	134,24
		26,42			39,97					18,45		16,55		32,85				
8	ГБУК Тверской области «Тверской государственный объединенный музей»	8	3	7,1 6	6,5 7	6,7 8	5,9 7	7,9 4	6,2 5	8,0 8	8,0 5	8,5 9	8,5	7,8 7	5,1 7	6,7 6	7,0 1	111,7
		18,16			33,51					16,13		17,09		26,81				
9	ГБУК Тверской области «Тверской государственный театр кукол»	9	1	9,6 6	9,4 9	8,3 8	9,6 2	9,6 2	9,4 9	9,8	9,8 5	9,7 4	9,7 5	9,7 2	8,7 4	9,7 7	9,3	142,93
		19,66			46,6					19,65		19,49		37,53				

10	ГБУК Тверской области «Тверской областной Дворец культуры «Пролетарка»	10	5	8,5 4	7,5 3	7,9 7	7,4 1	9,1 7	7,8 1	9,0 9	9	8,5 1	8,9	8,6 1	6,7 5	8,3 8	5,5 6	128,23
		23,54			39,89					18,09		17,41		29,3				
11	ГБУК Тверской области «Тверской областной Дом народного творчества»	10	5	8,6 8	8,2 4	7,7 9	8,2 8	8,5 9	8,4	8,8 9	8,7 4	9,0 3	8,9 9	8,8 1	7,4 9	8,7 5	8,9 4	134,62
		23,68			41,3					17,63		18,02		33,99				
12	ГБУК Тверской области «Тверской театр юного зрителя»	9	4	9,1 4	8,8 2	7,2 3	8,8 7	9,2 8	8,5 5	9,5 6	9,4 1	9,5 1	9,5	9,4 6	8,2 4	8,4 5	8,4 6	137,48
		22,14			42,75					18,97		19,01		34,61				
13	ГБУК Тверской области «Тверской центр детского и семейного чтения им. А.С. Пушкина»	10	9	9,7 6	9,6 9	7,5	9,6	9,7 5	8,2 1	9,8 1	9,8 5	9,8 8	9,8 2	9,7 9	9,0 9	9,2 5	9,4 7	150,47
		28,76			44,75					19,66		19,7		37,6				
14	ГБУК Тверской области «Тверьгосфильмофонд»	9	4	8,3 1	8,0 2	7,2 5	7,4 5	8,8 8	2,2 5	8,8 8	8,7 2	9,0 8	9,1	8,7 6	6,1	7,5 2	6,1	119,42
		21,31			33,85					17,6		18,18		28,48				
15	ГКУК Тверской области «Тверская библиотека для слепых им. М.И. Суворова»	8	4	8,8 3	8,9 8	6,1 2	8,1 9	8,6 8	9,4 7	8,6 9	8,5 6	9,2 1	8,9 8	8,5 6	8,1 6	7,8 3	8,4 6	130,72
		20,83			41,44					17,25		18,19		33,01				

<b>Среднее интегральное значение по общим критериям:</b>	<b>23,04</b>	<b>40,39</b>	<b>18,16</b>	<b>18,18</b>	<b>33,3</b>	<b>133,07</b>
--	--------------	--------------	--------------	--------------	-------------	---------------

### **Критерий 1 (0 - 30 баллов)**

#### **Открытость и доступность информации об организации культуры**

- 1.1 Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"
- 1.2 Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"
- 1.3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

### **Критерий 2 (0 - 50 баллов)**

#### **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**

- 2.1 Комфортность условий пребывания в организации культуры
- 2.2 Наличие дополнительных услуг и доступность их получения
- 2.3 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)
- 2.4 Удобство графика работы организации культуры
- 2.5 Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья

### **Критерий 3 (0 - 20 баллов)**

#### **Время ожидания предоставления услуги**

- 3.1 Соблюдение режима работы организацией культуры
- 3.2 Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры

### **Критерий 4 (0 - 20 баллов)**

#### **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**

- 4.1 Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры
- 4.2 Компетентность персонала организации культуры

### **Критерий 5 (0 - 40 баллов)**

#### **Удовлетворенность качеством оказания услуг**

- 5.1 Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры
- 5.2 Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры
- 5.3 Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"
- 5.4 Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры

### **Количество баллов по общим критериям ГАУК Тверской области «Дом поэзии Андрея Дементьева»**

- Открытость и доступность информации об организации культуры (21,99 баллов)
  - Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (39,86 баллов)
  - Время ожидания предоставления услуги (18,45 баллов)
  - Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (18,24 баллов)
  - Удовлетворенность качеством оказания услуг (35,07 баллов)
- Всего: 133,61 баллов*

### **Количество баллов по общим критериям ГБУК Тверской области «Вышневолоцкий драматический театр»**

- Открытость и доступность информации об организации культуры (20,06 баллов)
  - Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (41,53 балла)
  - Время ожидания предоставления услуги (18,45 баллов)
  - Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (18,55 баллов)
  - Удовлетворенность качеством оказания услуг (32,67 баллов)
- Всего: 131,8 баллов*

### **Количество баллов по общим критериям ГБУК Тверской области «Кимрский государственный театр драмы и комедии»**

- Открытость и доступность информации об организации культуры (22,58 баллов)
  - Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (48,12 баллов)
  - Время ожидания предоставления услуги (18,85 баллов)
  - Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (19,16 баллов)
  - Удовлетворенность качеством оказания услуг (37,71 баллов)
- Всего: 146,42 баллов*



**Количество баллов по общим критериям ГБУК Тверской области  
«Тверская академическая областная филармония»**

- Открытость и доступность информации об организации культуры (24,8 баллов)
  - Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (36,87 баллов)
  - Время ожидания предоставления услуги (18,59 баллов)
  - Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (16,79 баллов)
  - Удовлетворенность качеством оказания услуг (34,57 балла)
- Всего: 131,62 баллов

**Количество баллов по общим критериям ГБУК Тверской области  
«Тверская областная картинная галерея»**

- Открытость и доступность информации об организации культуры (22,2 баллов)
  - Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (34,08 баллов)
  - Время ожидания предоставления услуги (16,53 баллов)
  - Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (17,92 баллов)
  - Удовлетворенность качеством оказания услуг (32,62 баллов)
- Всего: 123,35 балла

**Количество баллов по общим критериям ГБУК Тверской области  
«Тверская областная универсальная научная библиотека им. А.М. Горького»**

- Открытость и доступность информации об организации культуры (28,98 баллов)
  - Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (41,29 баллов)
  - Время ожидания предоставления услуги (18,12 баллов)
  - Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (18,43 баллов)
  - Удовлетворенность качеством оказания услуг (32,63 баллов)
- Всего: 139,45баллов

**Количество баллов по общим критериям ГБУК Тверской области  
«Тверской академический театр драмы»**

- Открытость и доступность информации об организации культуры (26,42 баллов)
  - Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (39,97 баллов)
  - Время ожидания предоставления услуги (18,45 баллов)
  - Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (16,55 баллов)
  - Удовлетворенность качеством оказания услуг (32,85 баллов)
- Всего: 134,24 баллов

**Количество баллов по общим критериям ГБУК Тверской области  
«Тверской государственный объединенный музей»**

- Открытость и доступность информации об организации культуры (18,16 баллов)
  - Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (33,51 баллов)
  - Время ожидания предоставления услуги (16,13 баллов)
  - Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (17,09 баллов)
  - Удовлетворенность качеством оказания услуг (26,81 баллов)
- Всего: 111,7 баллов

**Количество баллов по общим критериям ГБУК Тверской области  
«Тверской государственный театр кукол»**

- Открытость и доступность информации об организации культуры (19,66 баллов)
  - Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (46,6 баллов)
  - Время ожидания предоставления услуги (19,65 баллов)
  - Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (19,49 баллов)
  - Удовлетворенность качеством оказания услуг (37,53 баллов)
- Всего: 142,93 баллов

**Количество баллов по общим критериям ГБУК Тверской области  
«Тверской областной Дворец культуры «Пролетарка»**

- Открытость и доступность информации об организации культуры (23,54 баллов)
  - Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (39,89 баллов)
  - Время ожидания предоставления услуги (18,09 баллов)
  - Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (17,41 баллов)
  - Удовлетворенность качеством оказания услуг (29,3 баллов)
- Всего: 128,23 баллов

**Количество баллов по общим критериям ГБУК Тверской области  
«Тверской областной Дом народного творчества»**

- Открытость и доступность информации об организации культуры (23,68 баллов)
  - Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (41,3 баллов)
  - Время ожидания предоставления услуги (17,63 баллов)
  - Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (18,02 баллов)
  - Удовлетворенность качеством оказания услуг (33,99 баллов)
- Всего: 134,62 баллов

**Количество баллов по общим критериям ГБУК Тверской области  
«Тверской театр юного зрителя»**

- Открытость и доступность информации об организации культуры (22,14 баллов)
  - Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (42,75 баллов)
  - Время ожидания предоставления услуги (18,97 баллов)
  - Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (19,01 баллов)
  - Удовлетворенность качеством оказания услуг (34,61 баллов)
- Всего: 137,48 баллов

**Количество баллов по общим критериям ГБУК Тверской области  
«Тверской центр детского и семейного чтения им. А.С. Пушкина»**

- Открытость и доступность информации об организации культуры (28,76 баллов)
  - Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (44,75 баллов)
  - Время ожидания предоставления услуги (19,66 баллов)
  - Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (19,7 баллов)
  - Удовлетворенность качеством оказания услуг (37,6 баллов)
- Всего: 150,47 баллов*

**Количество баллов по общим критериям ГБУК Тверской области  
«Тверьгосфильмофонд»**

- Открытость и доступность информации об организации культуры (21,31 баллов)
  - Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (33,85 баллов)
  - Время ожидания предоставления услуги (17,6 баллов)
  - Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (18,18 баллов)
  - Удовлетворенность качеством оказания услуг (28,48 баллов)
- Всего: 119,42 баллов*

**Количество баллов по общим критериям ГКУК Тверской области  
«Тверская библиотека для слепых им. М.И. Суворова»**

- Открытость и доступность информации об организации культуры (20,83 баллов)
  - Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (41,44 баллов)
  - Время ожидания предоставления услуги (17,25 баллов)
  - Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (18,19 баллов)
  - Удовлетворенность качеством оказания услуг (33,01 баллов)
- Всего: 130,72 баллов*

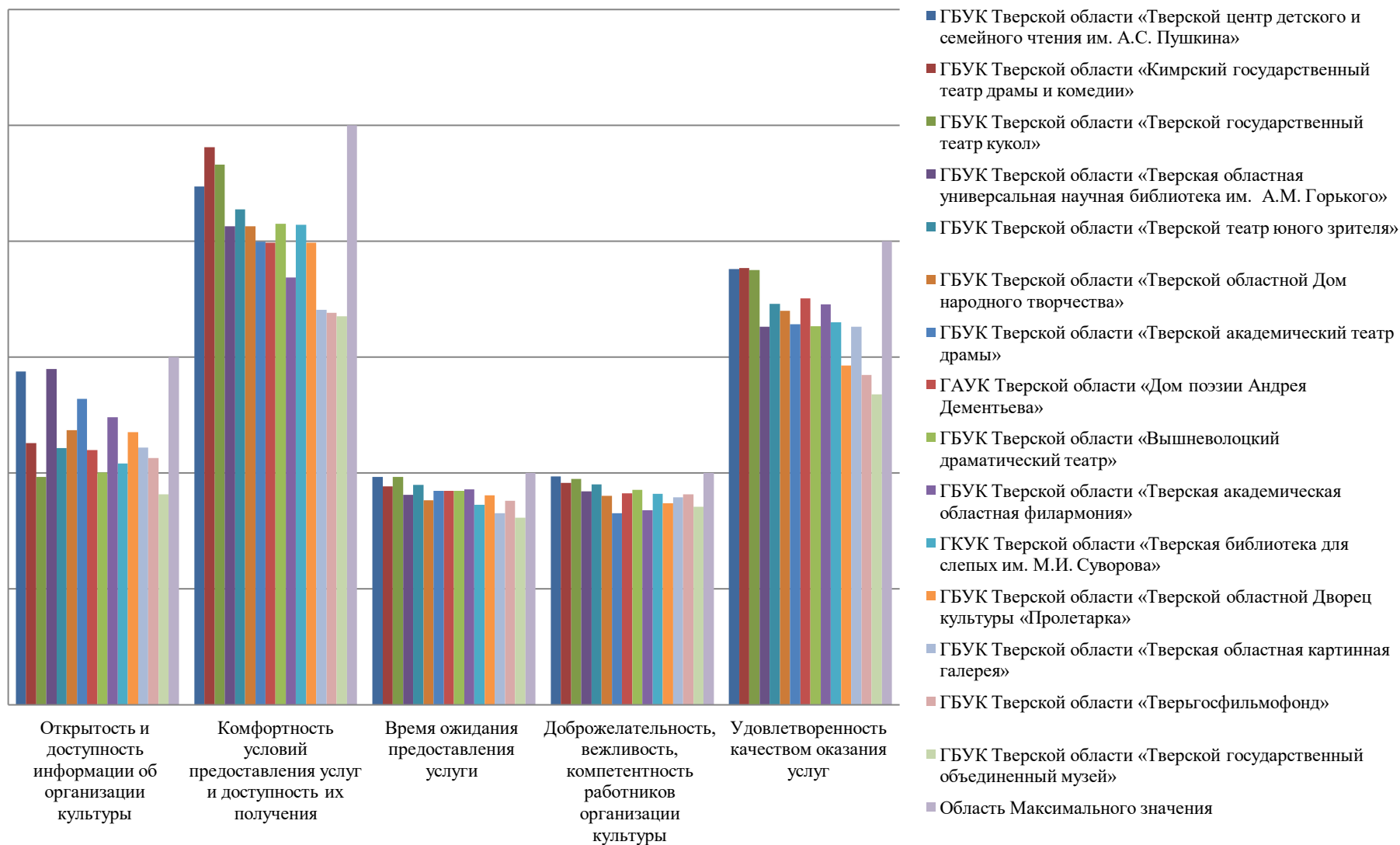
**Среднее интегральное значение организаций по общим критериям:**

- Открытость и доступность информации об организации культуры (23,04 баллов)
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (40,39 балла)
- Время ожидания предоставления услуги (18,16 баллов)
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (18,18 баллов)
- Удовлетворенность качеством оказания услуг (33,3 баллов)

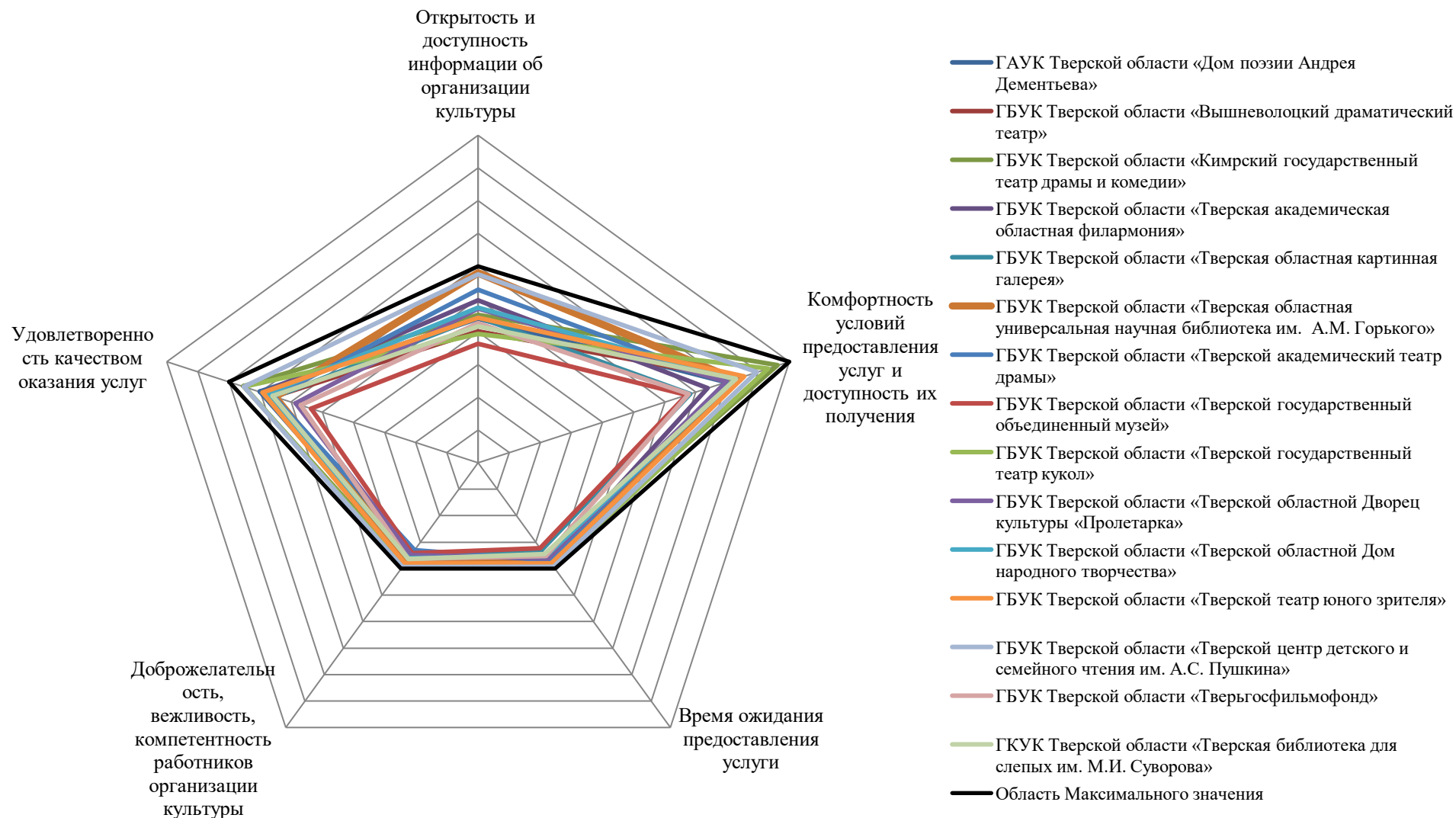
**Общий рейтинг (сумма баллов по общим критериям):**

**133,07 баллов**

## Графическая интерпретация результатов независимой оценки



## Соотношение результатов оценки организаций культуры по общим критериям с областью максимального значения показателей



## 2.4 Ранжирование государственных учреждений культуры Тверской области

### (итоговый рейтинг)

#### ОБЩИЙ РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

Место в рейтинге	Организация	ИП
1	ГБУК Тверской области «Тверской центр детского и семейного чтения им. А.С. Пушкина»	150,47
2	ГБУК Тверской области «Кимрский государственный театр драмы и комедии»	146,42
3	ГБУК Тверской области «Тверской государственный театр кукол»	142,93
4	ГБУК Тверской области «Тверская областная универсальная научная библиотека им. А.М. Горького»	139,45
5	ГБУК Тверской области «Тверской театр юного зрителя»	137,48
6	ГБУК Тверской области «Тверской областной Дом народного творчества»	134,62
7	ГБУК Тверской области «Тверской академический театр драмы»	134,24
8	ГАУК Тверской области «Дом поэзии Андрея Дементьева»	133,61
9	ГБУК Тверской области «Вышневолоцкий драматический театр»	131,8
10	ГБУК Тверской области «Тверская академическая областная филармония»	131,62
11	ГКУК Тверской области «Тверская библиотека для слепых им. М.И. Суворова»	130,72
12	ГБУК Тверской области «Тверской областной Дворец культуры «Пролетарка»	128,23
13	ГБУК Тверской области «Тверская областная картинная галерея»	123,35
14	ГБУК Тверской области «Тверьгосфильмофонд»	119,42
15	ГБУК Тверской области «Тверской государственный объединенный музей»	111,7

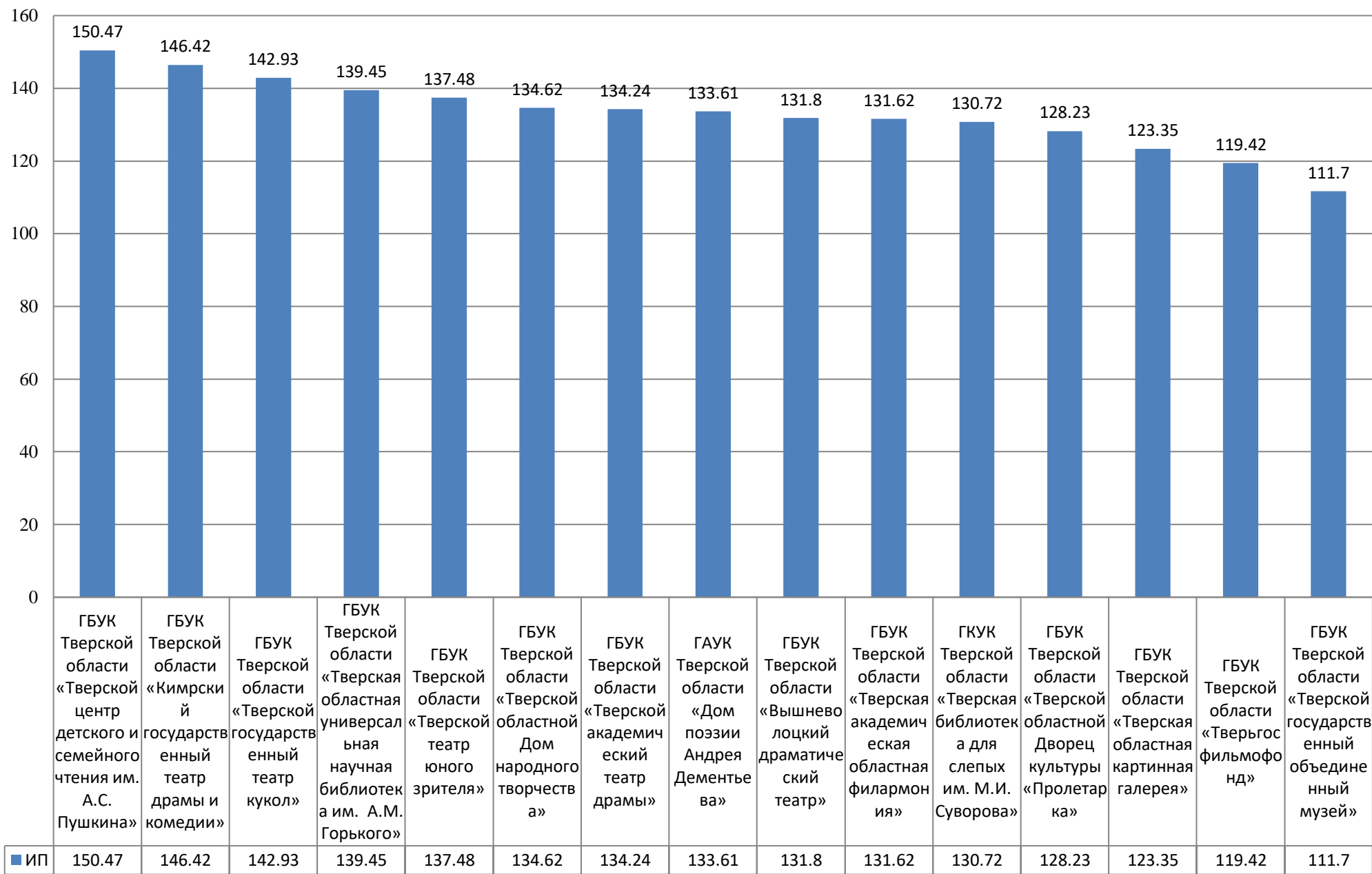


*Перечень лучших государственных учреждений культуры Тверской области*

- ГБУК Тверской области «Тверской центр детского и семейного чтения им. А.С. Пушкина»
- ГБУК Тверской области «Кимрский государственный театр драмы и комедии»
- ГБУК Тверской области «Тверской государственный театр кукол»

*Перечень отстающих государственных учреждений культуры Тверской области*

- ГБУК Тверской области «Тверской государственный объединенный музей»
- ГБУК Тверской области «Тверьгосфильмофонд»
- ГБУК Тверской области «Тверская областная картинная галерея»



# Приложения

# Приложение 1

## Анкета №1

### Оценка сайта

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	
		3	Почтовый адрес организации культуры	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	
		7	Режим, график работы организации культуры	
		8	Контактные телефоны	
		9	Адрес электронной почты	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	
		10	План по улучшению качества работы организации	

## Приложение 2

Анкета № 2

Опрос получателей услуг

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка организации культуры, в баллах
<b>1,3</b>	<b>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		0
	Плохо, много недостатков	2,5		0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		0
	В целом хорошо	7,5		0
	Отлично, все устраивает	10		0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	
<b>2,1</b>	<b>Комфортность условий пребывания в организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		0
	Плохо, много недостатков	2,5		0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		0
	В целом хорошо	7,5		0
	Отлично, все устраивает	10		0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	
<b>2,2</b>	<b>Дополнительные услуги и доступность их получения</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		0
	Плохо, много недостатков	2,5		0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		0
	В целом хорошо	7,5		0
	Отлично, все устраивает	10		0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	
<b>2,3</b>	<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией</b>			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка организации культуры, в баллах
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		0
	Плохо, много недостатков	2,5		0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		0
	В целом хорошо	7,5		0
	Отлично, все устраивает	10		0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	
<b>2,4</b>	<b>Удобство графика работы организации культуры</b>			
	Совершенно не удобно	0		0
	Плохо, много недостатков	2,5		0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		0
	В целом хорошо	7,5		0
	Отлично, очень удобно	10		0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	
<b>2.5</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов*</b>			
<b>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски</b>				
	нет	0		0
	да	2		0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	
<b>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</b>				
	нет	0		0
	да	2		0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	
<b>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации</b>				
	нет	0		0
	да	2		0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка организации культуры, в баллах
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	
<b>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</b>				
	нет	0		0
	да	2		0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	
<b>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</b>				
	нет	0		0
	да	2		0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	
<b>3,1</b>	<b>Соблюдение режима работы организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0		0
	Плохо, много нарушений	2,5		0
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5		0
	В целом хорошо	7,5		0
	Отлично, все устраивает	10		0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	
<b>3,2</b>	<b>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0		0
	Плохо, много нарушений	2,5		0
	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5		0
	В целом хорошо	7,5		0
	Отлично, все устраивает	10		0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	
<b>4,1</b>	<b>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0		0

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка организации культуры, в баллах
	Плохо	2,5		0
	Удовлетворительно	5		0
	В целом хорошо	7,5		0
	Отлично, все устраивает	10		0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	
<b>4,2</b>	<b>Компетентность персонала организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно	0		0
	Плохо	2,5		0
	Удовлетворительно	5		0
	В целом хорошо	7,5		0
	Отлично, все устраивает	10		0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	
<b>5,1</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		0
	Плохо, много недостатков	2,5		0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		0
	В целом хорошо	7,5		0
	Отлично, все устраивает	10		0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	
<b>5,2</b>	<b>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		0
	Плохо, много недостатков	2,5		0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		0
	В целом хорошо	7,5		0
	Отлично, все устраивает	10		0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	
<b>5,3</b>	<b>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации</b>			



№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Число респондентов	Оценка организации культуры, в баллах
	<b>культуры в сети «интернет»</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		0
	Плохо, много недостатков	2,5		0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		0
	В целом хорошо	7,5		0
	Отлично, все устраивает	10		0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	
<b>5,4</b>	<b>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</b>			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		0
	Плохо, много недостатков	2,5		0
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		0
	В целом хорошо	7,5		0
	Отлично, все устраивает	10		0
	<b>Итоговый балл:</b>		<b>0</b>	

## Приложение 3

### ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

N п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)			
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N <a href="#">277</a> "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N <a href="#">277</a> "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10

1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.3.	Удобство пользования электронными	изучение мнения	театры,	0 - 10

	сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	получателей услуг	музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки,	0 - 10

			организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культуры	0 - 10

			культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового	0 - 10

			типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10