

2021

**Независимая оценка качества условий
оказания услуг организациями культуры,
осуществляющими деятельность
на территории Самарской области
в 2021 году**



Оглавление

Введение	5
Раздел 1. Рейтинговые таблицы, сформированные в разрезе юридических лиц	14
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об учреждении культуры	24
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	34
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов	42
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации культуры	50
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг	59
Раздел 2. Результаты независимой оценки по каждому учреждению	67
1. Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека»	67
2. Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых	69
3. Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»	71
4. Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека»	73
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека»	75
6. Библиотека №1 Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	77
7. Центральная городская детская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек	79
8. Центральная библиотека им. В.Н. Татищева Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти»	81
9. Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек»	83
10. Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области	85

11. Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	87
12. Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области	89
13. Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа Октябрьск Самарской области	91
14. Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	93
15. Центральная городская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области»	95
16. Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань»	97
17. Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск	99
18. Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	101
19. Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека»	103
20. Межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области»	105
21. Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области	107
22. Центральная районная библиотека муниципального бюджетного учреждения муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	109
23. Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области	111
24. Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	113
25. Сергиевская центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области	115

26. Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области	117
27. Межпоселенческая центральная библиотека Муниципального учреждения Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской области	119
28. Усольская сельская библиотека Муниципального учреждения культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека»	121
Раздел 3. Систематизация выявленных проблем деятельности организаций культуры Самарской области. Предложения по улучшению качества предоставления услуг.	123
Раздел 4. Успешный опыт повышения уровня комфортности условий оказания услуг в библиотечной сети Самарской области в 2021 году	179
Приложение	190

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – НОК) – оценочная процедура, направленная на получение сведений об условиях оказания услуг и проводится в целях предоставления участникам отношений информации об уровне организации деятельности на основе общедоступной информации. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы, а также в целях повышения качества их деятельности.

Результаты, полученные в ходе проведения НОК, имеют прикладной характер и используются в процессе принятия управленческих решений.

Объект исследования – учреждения культуры Самарской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг.

В 2021 году независимая оценка качества условий оказания услуг проводится в отношении 28 (двадцати восьми) организаций (библиотек), имеющих статус юридического лица и осуществляющих деятельность на территории Самарской области.

Предмет исследования – качество условий оказания услуг библиотеками Самарской области, в отношении которых проводится независимая оценка.

Цель исследования – получить информацию о качестве условий оказания услуг в отношении 28 организаций (библиотек), имеющих статус юридического лица и осуществляющих деятельность на территории Самарской области.

Задачи исследования:

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации культуры, в отношении которой проводится НОК в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг

организациями культуры, осуществляющими деятельность на территории Самарской области.

2. Предоставление Заказчику и Общественному совету при министерстве культуры Самарской области информации о качестве условий предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры, осуществляющими деятельность на территории Самарской области, в целях осуществления НОК.

Оценивались следующие **критерии качества условий оказания услуг** (см. Приложение 1):

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги (за исключением организаций в сферах культуры и образования) – это надо убрать;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В ходе проведения НОК фиксировались следующие показатели:

№ п/п	Показатели
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) культуры
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного

№ п/п	Показатели
	<p>обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>
	<p align="center">II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</p>
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; <ul style="list-style-type: none"> - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
2.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>
	<p align="center">III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</p>
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; <ul style="list-style-type: none"> - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

№ п/п	Показатели
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); <ul style="list-style-type: none"> - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	

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

В рамках проведения НОК в 2021 году использовались следующие **методы сбора информации:**

1. Онлайн анкетирование.

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. В качестве респондентов выступали посетители библиотек, пользующиеся услугами в течение 2021 года. Объем выборки по каждому учреждению – см. Приложение 2. Опрос посетителей библиотек проводился в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Бланк опроса – см. Приложение 3.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленных способов обращения: телефонный запрос, запрос на электронную почту, интернет-сервис.

В рамках контрольной закупки по телефону производилась аудиозапись звонка (в случае недостижимости с первого раза дозвон проводился еще 2 раза). В бланке контрольной закупки фиксировалась дата и время звонка, оценка коммуникации с сотрудником учреждения вносилась. Бланк контрольной закупки по телефону – см. Приложение 4. Использовалась следующая легенда:

«Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, можно ли записаться (записать ребенка – если звонок осуществляется в детскую библиотеку) в Вашу библиотеку? Какие документы для этого требуются? Можно ли пользоваться книгами в Вашей библиотеке (в том числе в читальном зале), если мы зарегистрированы в другом городе (муниципальном районе) Самарской области?».

В рамках контрольной закупки по электронной почте и через интернет-сервисы сайта учреждений производилась фиксация факта отправки запроса, факта получения уведомления и ответа (скриншот). Ответ учреждения вносился в бланк контрольной закупки (см. Приложение 5). Использовалась следующая легенда:

«Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, в вашей библиотеке можно забронировать и отложить книгу?».

3. Экспертная оценка

Методика предполагала фиксацию визуально наблюдаемых характеристик (наличие и удобство парковки, пандусов, вывесок и указателей, информационных стендов и пр.), а также уточнение деталей по ряду характеристик деятельности учреждения, например, обеспеченность персоналом, прошедшим обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Фиксация проводилась по бланку оценки – см. Приложение 6.

4. Анализ документов

В рамках НОК был проведен анализ контента информационных стендов организаций и официальных сайтов организаций. Данный метод позволил произвести оценку по следующим показателям

- «соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации культуры»

Оценка показателя базировалась на следующем нормативно-правовом акте: ст. 36 Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 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». Оценка вносилась бланк оценки соответствия – см. Приложение 7.

- «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)».

Оценка показателя осуществлялась в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 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». Оценка вносилась бланк оценки – см. Приложение 8.

Расчет промежуточных и итоговых показателей производился в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н).

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не применяется для оценки организаций культуры (Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599). В соответствии с примерами расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере

культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещенными на официальном сайте Минтруда РФ (см. Приложение 9), «время ожидания предоставления услуги» учреждениями культуры определяется как среднее арифметическое количество баллов по формуле:

$$P_{\text{ожид}}^{\text{к}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{комф.уд.}}}{2}$$

где

$P_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации комфортных условий,

$P_{\text{комф.уд.}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

По итогам расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, были составлены рейтинговые таблицы в разрезе юридических лиц по критериям, указанным в ст. 36.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденных Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1.

Ссылки на фотоматериалы, заполненные бланки оценок, скриншоты и аудиозаписи представлены в Приложении 10.

Бланки оценок для удобства работы собраны в файл формата электронной таблицы, где на отдельных листах размещены результаты проверок (см. Рисунок 1). Лист «карточка учреждения» содержит результаты оценки информационных стендов, сайта, внешних и внутренних помещений учреждения. Лист «ТП сервисы сайта» содержит результат контрольной закупки посредством запроса на электронный сервис/электронные сервисы библиотеки. Лист «ТП почта» содержит результат контрольной закупки посредством запроса на электронную почту. Лист «Звонок» содержит результат контрольной закупки посредством телефонного звонка в учреждение.

Рисунок 1.

Сам.обл.библиотека слепых - Microsoft Excel

Главная Вставка Разметка страницы Формулы Данные Рецензирование Вид doPDF 10

Calibri 11 Шрифт Выравнивание Число

Условное форматирование Форматировать как таблицу Стили ячеек

Вставить Удалить Формат Сортировка Найти и выделить

В93 fx

1	Государственное бюджетное учреждение культуры "Самарская областная библиотека для слепых"																												
2	Учреждение:																												
3																													
4																													
5	1	Открытость и доступность информации об организации																											
6			максимальное значение (баллы)																										
7																													
8	п. 1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	100																										
9																													
10	1.1.1.	объем информации на информ.стендах	100	14																									
11	1	Полное и сокращенное наименование учреждения	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	1																									
12	2	Место нахождения учреждения	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	1																									
13	3	Дата создания учреждения	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	1																									
14	4	Копия устава учреждения	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	1																									
15	5	Сведения об учредителе (учредителях)	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	1																									
16	6	Структура и органы управления учреждения	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	1																									
17	7	Режим работы учреждения	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	1																									
18	8	Контактные телефоны	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	1																									
19	9	1 индекс контактной карты	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	1																									

карточка учреждения ТП сервисы сайта ТП почта Звонки

Готово 70%

Раздел 1. Рейтинговые таблицы, сформированные в разрезе юридических лиц

ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ учреждений культуры по итогам независимой оценки качества в 2021 году

№	Название учреждения	Общий балл	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг
1	Центральная городская детская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек	98,3	98,5	99,7	100,0	94,9	98,6
2	Межпоселенческая центральная библиотека Муниципального учреждения Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской области	97,8	99,8	98,7	93,3	98,2	99,2
3	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная	97,4	97,0	100,0	94,0	97,5	98,6

№	Название учреждения	Общий балл	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг
	библиотечная система» городского округа Октябрьск Самарской области						
4	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань»	96,7	98,1	99,8	94,0	93,3	98,4
5	Сергиевская центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области	96,0	87,5	99,7	94,0	99,5	99,4
6	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»	96,0	96,6	98,9	94,0	92,2	98,3

№	Название учреждения	Общий балл	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг
7	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек»	95,4	96,8	100,0	82,0	98,8	99,2
8	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области	95,1	94,5	98,9	90,7	94,2	97,0
9	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко Муниципального бюджетного учреждения культуры	94,5	99,2	97,9	84,6	93,7	97,4

№	Название учреждения	Общий балл	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг
	«Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск						
10	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых»	94,5	98,1	96,9	86,3	94,8	96,2
11	Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области	94,0	99,6	99,3	78,0	95,2	97,8
12	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека»	93,5	98,5	99,1	75,4	95,1	99,2

№	Название учреждения	Общий балл	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг
13	Центральная библиотека им. В.Н. Татищева Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти»	92,4	99,9	99,5	67,9	97,7	97,2
14	Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	92,2	85,7	99,9	80,0	96,7	98,8
15	Межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области»	91,3	83,7	99,6	80,0	93,4	99,6

№	Название учреждения	Общий балл	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг
16	Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	91,1	82,7	97,5	90,9	89,3	94,8
17	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека»	91,0	97,6	95,5	79,8	87,4	94,8
18	Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	90,6	93,9	97,9	69,2	93,4	98,8

№	Название учреждения	Общий балл	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг
19	Центральная городская библиотека им. И.Т. Комарова Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	90,5	96,0	99,7	65,2	92,7	99,0
20	Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области	90,1	99,1	98,4	63,4	91,6	98,1
21	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека»	89,3	95,0	99,5	61,1	92,6	98,3

№	Название учреждения	Общий балл	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг
22	Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека»	88,6	92,3	99,3	60,0	93,6	98,1
23	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области	88,6	99,3	97,8	48,8	97,9	99,1
24	Центральная городская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области»	86,6	95,2	80,0	58,9	99,5	99,4

№	Название учреждения	Общий балл	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг
25	Центральная районная библиотека муниципального бюджетного учреждения муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	85,1	94,0	96,5	61,0	75,8	98,3
26	Усольская сельская библиотека Муниципального учреждения культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека»	85,0	94,4	97,4	44,0	90,3	98,8
27	Библиотека №1 Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	84,1	81,2	97,6	53,3	92,4	96,0

№	Название учреждения	Общий балл	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг
28	Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области	78,7	85,2	81,6	31,5	97,6	97,5
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ		91,6	94,3	97,4	74,3	93,9	98,1

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об учреждении культуры

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов)	Соответств ие информа- ции ее содержанию и порядку	Объем информац ии на информ. стендах	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	Наличие дистанцион- ных способов взаимодейст- вия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворен- ных открытостью, полнотой и доступностью информации
1	Центральная библиотека им. В.Н. Татищева Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти»	99,9	100,0	100,0	100,0	100,0	99,6
2	Межпоселенческая центральная библиотека Муниципального учреждения Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской области	99,8	100,0	100,0	100,0	100,0	99,6
3	Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры	99,6	100,0	100,0	100,0	100,0	99,1

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов)	Соответств ие информа- ции ее содержанию и порядку	Объем информац ии на информ. стендах	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	Наличие дистанцион- ных способов взаимодейст- вия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворен- ных открытостью, полнотой и доступностью информации
	«Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области						
4	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области	99,3	100,0	100,0	100,0	100,0	98,3
5	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа	99,2	100,0	100,0	100,0	100,0	98,0

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов)	Соответств ие информа- ции ее содержанию и порядку	Объем информац ии на информ. стендах	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	Наличие дистанцион- ных способов взаимодейст- вия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворен- ных открытостью, полнотой и доступностью информации
	Чапаевск						
6	Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области	99,1	100,0	100,0	100,0	100,0	97,8
7	Центральная городская детская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек	98,5	97,1	100,0	94,1	100,0	98,5
8	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека»	98,5	100,0	100,0	100,0	100,0	96,3

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов)	Соответств ие информа- ции ее содержанию и порядку	Объем информац ии на информ. стендах	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	Наличие дистанцион- ных способов взаимодейст- вия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворен- ных открытостью, полнотой и доступностью информации
9	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых»	98,1	97,1	100,0	94,1	100,0	97,6
10	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань»	98,1	94,1	100,0	88,2	100,0	99,5
11	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека»	97,6	100	100	100	100	94,1
12	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система»	97,0	89,9	85,7	94,1	100,0	100,0

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов)	Соответств ие информа- ции ее содержанию и порядку	Объем информац ии на информ. стендах	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	Наличие дистанцион- ных способов взаимодейст- вия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворен- ных открытостью, полнотой и доступностью информации
	городского округа Октябрьск Самарской области						
13	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек»	96,8	100,0	100,0	100,0	90,0	99,6
14	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»	96,6	100,0	100,0	100,0	90,0	98,9
15	Центральная городская библиотека им. И.Т. Комарова Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	96,0	97,1	100,0	94,1	90,0	99,7

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов)	Соответств ие информа- ции ее содержанию и порядку	Объем информац ии на информ. стендах	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	Наличие дистанцион- ных способов взаимодейст- вия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворен- ных открытостью, полнотой и доступностью информации
16	Центральная городская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области»	95,2	94,1	100,0	88,2	90,0	100,0
17	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека»	95,0	93,5	92,9	94,1	90,0	100,0
18	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района	94,5	82,4	100,0	64,7	100,0	99,6

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов)	Соответств ие информа- ции ее содержанию и порядку	Объем информац ии на информ. стендах	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	Наличие дистанцион- ных способов взаимодейст- вия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворен- ных открытостью, полнотой и доступностью информации
	Ставропольский Самарской области						
19	Усольская сельская библиотека Муниципального учреждения культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека»	94,4	93,5	92,9	94,1	90,0	98,5
20	Центральная районная библиотека муниципального бюджетного учреждения муниципального района Кинель- Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	94,0	94,1	100,0	88,2	90,0	96,8
21	Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	93,9	90,5	92,9	88,2	90,0	99,4

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов)	Соответств ие информа- ции ее содержанию и порядку	Объем информац ии на информ. стендах	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	Наличие дистанцион- ных способов взаимодейст- вия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворен- ных открытостью, полнотой и доступностью информации
22	Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека»	92,3	85,3	100,0	70,6	90,0	99,2
23	Сергиевская центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области	87,5	59,0	35,7	82,4	100,0	99,5
24	Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	85,7	92,9	85,7	100,0	60,0	99,7

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов)	Соответств ие информа- ции ее содержанию и порядку	Объем информац ии на информ. стендах	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	Наличие дистанцион- ных способов взаимодейст- вия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворен- ных открытостью, полнотой и доступностью информации
25	Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области	85,2	97,1	100,0	94,1	60,0	95,2
26	Межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области»	83,7	66,4	85,7	47,1	90,0	91,9
27	Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	82,7	88,2	100,0	76,5	60,0	95,7

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов)	Соответств ие информа- ции ее содержанию и порядку	Объем информац ии на информ. стендах	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	Наличие дистанцион- ных способов взаимодейст- вия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворен- ных открытостью, полнотой и доступностью информации
28	Библиотека №1 Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Самарская муниципальная информационно- библиотечная система»	81,2	79,2	64,3	94,1	60,0	98,6

Объем информации, размещенной в помещениях учреждений (библиотек) Самарской области представлен в приложении 11.

Объем информации, размещенной в на официальном сайте учреждений (библиотек) Самарской области представлен в приложении 12.

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте учреждений, представлен в приложении 13.

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

№	Название учреждения	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
1	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек»	100,0	100,0	100,0	100,0
2	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа Октябрьск Самарской области	100,0	100,0	100,0	100,0
3	Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная	99,9	100,0	99,9	99,8

№	Название учреждения	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
	система»				
4	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань»	99,8	100,0	99,8	99,5
5	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	99,7	100,0	99,7	99,5
6	Центральная городская детская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек	99,7	100,0	99,7	99,4

№	Название учреждения	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
7	Сергиевская центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области	99,7	100,0	99,7	99,4
8	Межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области»	99,6	100,0	99,6	99,3
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека»	99,5	100,0	99,48	99,0
10	Центральная библиотека им. В.Н. Татищева Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти	99,5	100,0	99,5	99,0

№	Название учреждения	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
	«Библиотеки Тольятти»				
11	Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области	99,3	100,0	99,3	98,5
12	Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека»	99,3	100,0	99,3	98,5
13	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека»	99,1	100,0	99,1	98,2
14	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»	98,9	100,0	98,9	97,7
15	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека Муниципального бюджетного	98,9	100,0	98,9	97,7

№	Название учреждения	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
	учреждения культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области				
16	Межпоселенческая центральная библиотека Муниципального учреждения Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской области	98,7	100,0	98,7	97,4
17	Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области	98,4	100,0	98,4	96,9
18	Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	97,9	100,0	97,9	95,8

№	Название учреждения	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
19	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск	97,9	100,0	97,9	95,8
20	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области	97,8	100,0	97,8	95,6
21	Библиотека №1 Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	97,6	100,0	97,6	95,2

№	Название учреждения	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
22	Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	97,5	100,0	97,5	95,0
23	Усольская сельская библиотека Муниципального учреждения культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека»	97,4	100,0	97,4	94,7
24	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых»	96,9	100,0	96,9	93,9
25	Центральная районная библиотека муниципального бюджетного учреждения муниципального района Кинель- Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	96,5	100,0	96,5	93,0

№	Название учреждения	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
26	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека»	95,5	100,0	95,5	91,0
27	Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области	81,6	80,0	81,6	83,3
28	Центральная городская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области»	80,0	60,0	80,0	100,0

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

№	Название учреждения	Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
1	Центральная городская детская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек	100,0	100,0	100,0	100,0
2	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа Октябрьск Самарской области	94,0	80,0	100,0	100,0
3	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань»	94,0	80,0	100,0	100,0

№	Название учреждения	Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
4	Сергиевская центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области	94,0	80,0	100,0	100,0
5	Межпоселенческая центральная библиотека Муниципального учреждения Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской области	93,3	80,0	100,0	97,7
6	Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	90,9	80,0	100,0	89,7
7	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ставропольская межпоселенческая	90,7	80,0	100,0	88,9

№	Название учреждения	Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
	библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области				
8	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»	88,0	60,0	100,0	100,0
9	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых»	86,3	60,0	100,0	94,5
10	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск	84,6	80,0	80,0	95,2
11	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек»	82,0	40,0	100,0	100,0

№	Название учреждения	Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
12	Межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области»	80,0	60,0	80,0	100,0
13	Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	80,0	60,0	80,0	100,0
14	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека»	79,8	60,0	100,0	72,7
15	Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области	78,0	80,0	60,0	100,0

№	Название учреждения	Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
16	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека»	75,4	40,0	100,0	78,0
17	Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	69,2	60,0	60,0	90,6
18	Центральная библиотека им. В.Н. Татищева Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти»	67,9	60,0	60,0	86,4
19	Центральная городская библиотека им. И.Т. Комарова Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	65,2	40,0	60,0	97,2

№	Название учреждения	Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
20	Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области	63,4	60,0	40,0	97,9
21	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека»	61,1	40,0	80,0	57,1
22	Центральная районная библиотека муниципального бюджетного учреждения муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	61,0	20,0	100,0	50,0
23	Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека»	60,0	20,0	60,0	100,0

№	Название учреждения	Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
24	Центральная городская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области»	58,9	20,0	60,0	96,4
25	Библиотека №1 Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	53,3	20,0	60,0	77,6
26	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области	48,8	20,0	60,0	62,5

№	Название учреждения	Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
27	Усольская сельская библиотека Муниципального учреждения культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека»	36,0	0,0	40,0	66,7
28	Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области	25,5	0,0	0,0	84,8

Количественные параметры показателей «оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и «обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» - см. Приложения 14 и 15.

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации культуры

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
1	Сергиевская центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области	99,5	99,4	99,4	100,0
2	Центральная городская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области»	99,5	98,7	100,0	100,0
3	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа	98,8	97,1	100,0	100,0

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
	Тольятти «Объединение детских библиотек»				
4	Межпоселенческая центральная библиотека Муниципального учреждения Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской области	98,2	96,1	99,4	100,0
5	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области	97,9	95,6	99,3	100,0
6	Центральная библиотека им. В.Н. Татищева Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти	97,7	94,8	99,6	99,6

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
	«Библиотеки Тольятти»				
7	Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области	97,6	94,1	100,0	99,7
8	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа Октябрьск Самарской области	97,5	93,8	100,0	100,0
9	Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная	96,7	91,7	100,0	100,0

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
	библиотечная система»				
10	Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области	95,2	89,8	98,3	99,4
11	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека»	95,1	88,6	99,4	99,5
12	Центральная городская детская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек	94,9	88,4	99,2	99,2

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
13	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых»	94,8	87,1	100,0	100,0
14	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области	94,2	86,3	99,2	100,0
15	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск	93,7	85,1	99,2	99,9

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
16	Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека»	93,6	85,0	99,3	99,3
17	Межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области»	93,4	85,1	98,5	100,0
18	Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	93,4	84,6	99,1	99,6

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
19	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань»	93,3	84,0	99,5	99,7
20	Центральная городская библиотека им. И.Т. Комарова Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	92,7	82,2	99,5	100,0
21	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека»	92,6	82,1	99,7	99,5

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
22	Библиотека №1 Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	92,4	83,3	97,9	99,7
23	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»	92,2	82,2	98,6	99,4
24	Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области	91,6	81,7	98,2	98,1
25	Усольская сельская библиотека Муниципального учреждения культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека»	90,3	76,3	100,0	98,9

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
26	Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	89,3	74,3	99,2	99,5
27	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека»	87,4	74,3	94,8	98,6
28	Центральная районная библиотека муниципального бюджетного учреждения муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	75,8	39,5	100,0	100,0

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Название учреждения	Общий балл по уровню (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
1	Межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области»	99,6	98,5	100,0	100,0
2	Центральная городская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области»	99,4	98,1	100,0	100,0
3	Сергиевская центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области	99,4	99,4	99,4	99,4

№	Название учреждения	Общий балл по удол-ти (с уче-том весовых коэффи-циен-тов)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
4	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека»	99,2	99,0	98,8	99,6
5	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек»	99,2	99,3	97,1	100,0
6	Межпоселенческая центральная библиотека Муниципального учреждения Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской области	99,2	98,7	99,4	99,4
7	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области	99,1	99,3	98,5	99,3

№	Название учреждения	Общий балл по удоволь-ти (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
8	Центральная городская библиотека им. И.Т. Комарова Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	99,0	98,4	98,4	99,5
9	Усольская сельская библиотека Муниципального учреждения культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека»	98,8	98,0	98,7	99,3
10	Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	98,8	98,2	98,2	99,4
11	Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	98,8	98,3	98,8	99,0

№	Название учреждения	Общий балл по удовлетворенности (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
12	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа Октябрьск Самарской области	98,6	96,5	98,2	100,0
13	Центральная городская детская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек	98,6	97,8	98,9	98,9
14	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань»	98,4	97,6	98,8	98,8
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека»	98,3	97,6	98,6	98,6

№	Название учреждения	Общий балл по удол-ти (с уче-том весовых коэффи-циен-тов)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
16	Центральная районная библиотека муниципального бюджетного учреждения муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	98,3	97,8	96,9	99,1
17	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»	98,3	97,7	98,2	98,6
18	Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области	98,1	96,4	96,9	99,6
19	Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека»	98,1	96,3	98,5	98,9

№	Название учреждения	Общий балл по удовлетворенности (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
20	Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области	97,8	97,5	96,9	98,3
21	Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области	97,5	95,6	96,5	99,1
22	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск	97,4	96,0	97,6	98,1
23	Центральная библиотека им. В.Н. Татищева Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти»	97,2	93,0	98,2	99,3

№	Название учреждения	Общий балл по удол-ти (с уче-том весовых коэффи-циен-тов)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
24	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области	97,0	96,4	95,4	98,1
25	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых»	96,2	89,8	98,0	99,3
26	Библиотека №1 Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	96,0	92,3	95,8	98,3
27	Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	94,8	93,8	93,8	95,9

№	Название учреждения	Общий балл по удол-ти (с уче-том весовых коэффи-циен-тов)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
28	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека»	94,8	91,1	96,7	96,2

Раздел 2. Результаты независимой оценки по каждому учреждению

1. Государственное бюджетное учреждение культуры

«Самарская областная универсальная научная библиотека»

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы		91,0
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	97,6
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	100,0
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	100,0
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	94,1
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	96,1
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	92,0
2.	Комфортность условий предоставления услуг	95,5
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	95,5
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	91,0
3.	Доступность услуг для инвалидов	79,8
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	72,7

4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	87,4
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	74,3
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	94,8
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	98,6
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	94,8
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	91,1
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	96,7
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	96,2

2. Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых»

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	94,5
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	98,1
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	97,1
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	94,1
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	97,6
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	98,0
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	97,1
2.	Комфортность условий предоставления услуг	96,9
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	96,9
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	93,9
3.	Доступность услуг для инвалидов	86,3
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	94,5

4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	94,8
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	87,1
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	100,0
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	96,2
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	89,8
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	98,0
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99,3

3. Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	96,0
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	96,6
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	100,0
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	100,0
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	90,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	98,9
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	100,0
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	97,8
2.	Комфортность условий предоставления услуг	98,9
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	98,9
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	97,7
3.	Доступность услуг для инвалидов	94,0
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100,0

4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	92,2
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	82,2
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	98,6
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,4
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,3
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	97,7
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	98,2
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	98,6

4. Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека»

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	93,5
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	98,5
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	100,0
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	100,0
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	96,3
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	96,7
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	95,8
2.	Комфортность условий предоставления услуг	99,1
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	99,1
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	98,2
3.	Доступность услуг для инвалидов	75,4
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	40,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	78,0

4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	95,1
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	88,6
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,4
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,5
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	99,2
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	99,0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	98,8
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99,6

5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека»

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	89,3
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	95,1
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	90,6
	- объем информации на информационных стендах	92,9
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	94,1
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	90,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	100,0
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	100,0
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	100,0
2.	Комфортность условий предоставления услуг	99,5
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	99,5
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	99,0
3.	Доступность услуг для инвалидов	61,1
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	40,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	57,1

4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	92,6
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	82,1
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,7
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,5
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,3
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	97,6
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	98,6
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	98,6

6. Библиотека №1 Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	84,1
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	81,2
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	79,2
	- объем информации на информационных стендах	64,3
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	94,1
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	60,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	98,6
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	97,9
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	99,2
2.	Комфортность условий предоставления услуг	97,6
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	97,6
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	95,2
3.	Доступность услуг для инвалидов	53,3
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	20,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	77,6

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	92,4
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	83,3
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	97,9
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,7
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	96,0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	92,3
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	95,8
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	98,3

7. Центральная городская детская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек»

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	98,3
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	98,5
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	97,1
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	94,1
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	98,5
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	99,1
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	98,0
2.	Комфортность условий предоставления услуг	99,7
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	99,7
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	99,4
3.	Доступность услуг для инвалидов	100,0
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	100,0

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	94,9
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	88,4
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,2
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,2
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,6
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	97,8
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	98,9
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	98,9

**8. Центральная библиотека им. В.Н. Татищева
Муниципального бюджетного учреждения культуры городского
округа Тольятти «Библиотеки Тольятти»**

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы		92,4
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	99,9
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	100,0
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	100,0
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	99,6
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	99,6
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	99,7
2.	Комфортность условий предоставления услуг	99,5
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
99,2.2	Время ожидания предоставления услуги	99,5
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	99,0
3.	Доступность услуг для инвалидов	67,9
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	86,4

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	97,7
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	94,8
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,6
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	96,6
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	97,2
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	93,0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	98,2
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99,3

9. Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек»

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	95,4
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	96,8
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	100,0
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	100,0
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	90,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	99,6
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	100,0
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	99,2
2.	Комфортность условий предоставления услуг	100,0
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	100,0
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100,0
3.	Доступность услуг для инвалидов	82,0
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	40,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	100,

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	98,8
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	97,1
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	100,0
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	99,2
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	99,3
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	97,1
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100,0

10. Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	78,7
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	85,2
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	97,1
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	94,1
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	60,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	95,2
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	99,7
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	90,8
2.	Комфортность условий предоставления услуг	81,6
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	80,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	81,6
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	83,3
3.	Доступность услуг для инвалидов	31,5
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	20,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	84,8

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	97,6
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	94,1
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	100,0
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,7
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	97,5
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	95,6
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	96,5
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99,1

11. Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система»

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	91,1
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	82,7
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	88,2
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	76,5
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	60,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	95,7
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	97,0
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	94,3
2.	Комфортность условий предоставления услуг	97,5
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	97,5
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	95,0
3.	Доступность услуг для инвалидов	90,9
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	89,7

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	98,3
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	74,3
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,2
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,5
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	94,8
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	93,8
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	93,8
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	95,9

12. Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	94,0
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	99,6
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	100,0
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	100,0
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	99,1
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	99,3
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	98,9
2.	Комфортность условий предоставления услуг	99,3
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	99,3
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	98,5
3.	Доступность услуг для инвалидов	78,0
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	100,0

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	95,2
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	89,8
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	98,3
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,4
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	97,8
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	97,5
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	96,9
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	98,3

**13. Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова
Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная
библиотечная система» городского округа Октябрьск Самарской
области**

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	97,4
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	97,0
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	89,9
	- объем информации на информационных стендах	85,7
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	94,1
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	100,0
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	100,0
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	100,0
2.	Комфортность условий предоставления услуг	100,0
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	100,0
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100,0
3.	Доступность услуг для инвалидов	94,0
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	100,0

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	97,5
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	93,8
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	100,0
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,6
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	96,5
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	98,2
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100,0

**14. Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система»**

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	90,5
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	96,0
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	97,1
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	94,1
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	90,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	99,7
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	100,0
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	99,4
2.	Комфортность условий предоставления услуг	99,7
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	99,7
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	99,5
3.	Доступность услуг для инвалидов	65,2
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	40,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	97,2

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	92,7
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	82,2
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,5
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	99,0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	98,4
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	98,4
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99,5

15. Центральная городская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области»

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	86,6
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	95,2
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	94,1
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	88,2
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	90,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	100,0
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	100,0
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	100,0
2.	Комфортность условий предоставления услуг	80,0
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	60,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	80,0
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100,0
3.	Доступность услуг для инвалидов	58,9
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	20,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	96,4

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	99,5
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	98,7
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	100,0
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	99,4
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	98,1
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	100,0
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100,0

**16. Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева
Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная
библиотечная система городского округа Сызрань»**

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	96,7
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	98,1
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	94,1
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	88,2
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	99,6
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	100,0
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	99,1
2.	Комфортность условий предоставления услуг	99,8
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	99,8
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	99,5
3.	Доступность услуг для инвалидов	94,0
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	100,0

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	93,3
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	84,0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,5
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,7
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,4
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	97,6
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	98,8
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	98,8

17. Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	94,5
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	99,2
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	100,0
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	100,0
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	98,0
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	98,9
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	97,2
2.	Комфортность условий предоставления услуг	97,9
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	97,9
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	95,8
3.	Доступность услуг для инвалидов	84,6
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	95,2

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	93,7
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	85,1
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,2
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,9
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	97,4
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	96,0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	97,6
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	98,1

**18. Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека»
(м.р. Большечерниговский)**

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	90,6
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	93,9
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	90,6
	- объем информации на информационных стендах	92,9
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	88,2
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	90,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	99,4
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	99,2
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	99,6
2.	Комфортность условий предоставления услуг	97,9
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	97,9
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	95,8
3.	Доступность услуг для инвалидов	69,2
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	90,6

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	93,4
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	84,6
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,1
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,6
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,8
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	98,2
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	98,2
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99,4

19. Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека»

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	88,6
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	92,3
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	85,3
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	70,5
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	90,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	99,2
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	99,6
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	98,7
2.	Комфортность условий предоставления услуг	99,3
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	99,3
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	98,5
3.	Доступность услуг для инвалидов	60,0
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	20,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	100,0

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	93,6
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	85,0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,3
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,3
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,1
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	96,3
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	98,5
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	98,9

20. Межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области»

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	91,3
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	83,7
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	66,4
	- объем информации на информационных стендах	85,7
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	47,1
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	90,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	91,9
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	99,0
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	84,8
2.	Комфортность условий предоставления услуг	99,6
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	99,6
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	99,3
3.	Доступность услуг для инвалидов	80,0
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	100,0

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	93,4
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	85,1
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	98,5
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	99,6
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	98,5
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	100,0
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100,0

21. Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы		90,1
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	99,9
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	100,0
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	100,0
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	97,8
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	96,1
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	99,4
2.	Комфортность условий предоставления услуг	98,4
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	98,6
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	96,9
3.	Доступность услуг для инвалидов	63,4
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	97,9

4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	91,6
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	81,7
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	98,2
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	98,1
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,1
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	96,4
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	96,9
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99,6

22. Центральная районная библиотека муниципального бюджетного учреждения муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	85,1
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	94,0
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	94,1
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	88,2
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	90,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	96,6
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	98,1
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	95,6
2.	Комфортность условий предоставления услуг	96,5
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	96,5
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	93,0
3.	Доступность услуг для инвалидов	61,0
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	20,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	50,0

4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	75,8
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	39,5
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	100,0
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,3
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	97,8
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	96,9
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99,1

**23. Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Межпоселенческая централизованная библиотечная система»
муниципального района Красноярский Самарской области**

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	88,6
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	99,3
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	100,0
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	100,0
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	98,3
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	99,1
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	97,6
2.	Комфортность условий предоставления услуг	97,8
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	97,8
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	95,6
3.	Доступность услуг для инвалидов	48,8
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	20,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	62,5

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	97,9
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	95,6
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,3
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	99,1
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	99,3
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	98,5
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99,3

24.Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы		92,2
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	85,7
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	92,9
	- объем информации на информационных стендах	85,7
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	100,0
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	60,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	99,7
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	100,0
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	99,4
2.	Комфортность условий предоставления услуг	99,9
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	99,9
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	99,8
3.	Доступность услуг для инвалидов	80,0
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100,0

4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	96,7
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	91,7
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	100,0
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,8
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	98,3
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	98,8
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99,0

25. Сергиевская центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	96,0
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	87,5
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	59,0
	- объем информации на информационных стендах	35,7
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	82,4
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	99,5
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	100,0
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	99,0
2.	Комфортность условий предоставления услуг	99,7
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	99,7
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	99,4
3.	Доступность услуг для инвалидов	94,0
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	100,0

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	99,5
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	99,4
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,4
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	99,4
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	99,4
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	99,4
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99,4

26. Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы		95,1
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	94,5
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	82,4
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	64,7
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	99,6
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	99,3
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	99,8
2.	Комфортность условий предоставления услуг	98,9
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	98,9
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	97,7
3.	Доступность услуг для инвалидов	90,7
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	88,9
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	94,2
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	86,3
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,2
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	97,2
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	96,4
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	95,4
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	98,1

27. Межпоселенческая центральная библиотека Муниципального учреждения Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской области

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	97,8
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	99,9
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	100,0
	- объем информации на информационных стендах	100,0
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	100,0
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	99,6
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	100,0
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	99,2
2.	Комфортность условий предоставления услуг	98,7
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	98,7
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	97,4
3.	Доступность услуг для инвалидов	93,3
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	97,7

	услуг для инвалидов	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	98,2
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	96,1
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,4
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	99,2
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	98,7
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	99,4
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99,4

28. Усольская сельская библиотека Муниципального учреждения культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека»

№ п/п	Наименование показателя	Значения показателей
	Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы	85,0
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	94,4
1.1	Соответствие информации ее содержанию и порядку	93,5
	- объем информации на информационных стендах	92,9
	- объем информации, размещенной в сети «Интернет»	94,1
1.2	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	90,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	98,5
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде	99,1
	- доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	97,8
2.	Комфортность условий предоставления услуг	97,4
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	97,4
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	94,7
3.	Доступность услуг для инвалидов	44,0
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	66,7

4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	90,3
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	76,3
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	100,0
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	98,9
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,8
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	98,0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	98,7
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99,3

Раздел 3. Систематизация выявленных проблем деятельности организаций культуры Самарской области. Предложения по улучшению качества предоставления услуг.

Предметом независимой оценки выступали условия оказания услуг. В связи с этим систематизация выявленных проблем деятельности организаций культуры Самарской области будет фокусироваться именно на условиях оказания услуг.

Анализ полученных данных зафиксировал высокий уровень информационной открытости и доступности библиотек Самарской области. В целом требование информационной прозрачности в оформлении стендов обеспечено на 94% из 100% (в 20-ти учреждениях на 100%), в наполнении официальных сайтов учреждений – на 87% из 100% (в 11-ти учреждениях – на 100%).

На 92% учреждения обеспечивают комфортные условия для своих посетителей. Большинство библиотек (26 учреждений) оборудованы комфортной зоной отдыха (ожидания), обеспечивают понятную навигацию внутри организации, доступную питьевую воду, санитарно-гигиенические помещения (в удовлетворительном состоянии), а также возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги: в библиотеках можно забронировать и отложить книги по телефону или через сайт.

Анализ полученных данных позволил сформировать иерархию проблем в обеспечении комфортных условий оказания услуг библиотеками Самарской области.

В большинстве учреждений до сих пор актуальна проблема *обеспечения доступности получения услуг для маломобильных граждан*. Данная проблема проявляется как в обеспечении физической доступной среды, так и условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Уровень обеспечения инвалидов безбарьерной средой в целом по всем учреждениям составляет 67% (то есть обеспечиваются не все параметры безбарьерной среды). В процентном соотношении 93% учреждений (27

библиотек) обеспечивают не все элементы доступной среды для маломобильных посетителей. Лишь 1 библиотека соответствует всем требованиям – Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара Централизованная система детских библиотек.

В обеспечении доступной среды для инвалидов есть ряд недостатков, которые выявляются постоянно в учреждениях различной сферы деятельности (в том числе в сфере культуры) и требуют системного подхода для устранения:

- отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов – в 14-ти библиотеках Самарской области;
- отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения – в 14-ти библиотеках Самарской области;
- отсутствуют сменные кресла-коляски – в 26-ти учреждениях. Исключение составляют ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи», Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара Централизованная система детских библиотек.

Благоприятным можно считать тот факт, что 25-ть из 28-ми учреждений оборудованы пандусами либо входная группа сделана таким образом, что пандус не требуется. В библиотеках, где пространство организовано на втором и более этажах, приобретены гусеничные подъемники, подъемные платформы.

В большинстве учреждений (21) имеются расширенные дверные проемы, позволяющие передвигаться инвалидам-колясочникам. В ряде случаев есть вопросы к дверным проемам в санитарно-гигиенические помещения, препятствующим свободному перемещению на кресле-коляске.

Нельзя не сказать о наличии проблем, связанных с обеспечением *условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

В 26-ти учреждениях отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Единично упоминались факты решения таких вопросов с помощью найма специалиста по договору гражданско-правового характера. Кроме того,

представители библиотек отмечали, что посетители, имеющие проблемы со слухом и зрением, как правило, приходят со своим тифлосурдопереводчиком.

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации обеспечено 15-тью учреждениями, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, есть в 17-ти учреждениях.

Благоприятным можно считать тот факт, что в 25-ти учреждениях в штате есть сотрудники, прошедшие обучение и имеющие знания о правилах работы с посетителями с ограничениями здоровья.

У большинства библиотек (26) разработан и корректно функционирует сайт с альтернативной версией для инвалидов по зрению.

27 библиотек предоставляют своим посетителям возможность получения услуги в дистанционном режиме или на дому.

Важно понимать, что маломобильные группы населения – это не только люди с ограниченными возможностями здоровья, но люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения относятся инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п. Обеспечение доступной среды и создание условий получения услуг является важным направлением совершенствования работы организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

Вторая проблема – обеспечение открытости и доступности информации о библиотеках Самарской области. Хотя, как отмечалось выше, в ходе НОК был зафиксирован достаточно высокий уровень информационной открытости учреждений.

Проблемы по обеспечению открытости и доступности информации об организации связаны с недостаточным уровнем полноты информации на информационных стендах и официальном сайте учреждений. Это проявляется в

размещении неполного пакета нормативно-правовых документов об организации и ее деятельности, а также размещение неактуальной на момент проведения НОК информации. В числе документов, которые отсутствуют на информационных стендах учреждений, следует назвать копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (отсутствовала в 8-ми библиотеках), информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры (отсутствовала в 8-ми библиотеках).

Аналогичная ситуация характерна и в отношении контента официальных сайтов библиотек Самарской области, участвовавших в НОК в 2021 году. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры отсутствовала в 12-ти библиотеках, информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры отсутствовала в 15-ти библиотеках. В 13-ти учреждениях не был размещен актуальная информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Еще одна «проблемная зона», которые проявляются на работающих сайтах – отсутствие функционирующих дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

В ходе контрольных закупок был сделан успешный дозвон до 27-ми библиотек. Проверяющий озвучивал следующую легенду: *«Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, можно ли записаться (записать ребенка – если звонок осуществляется в детскую библиотеку) в Вашу библиотеку? Какие документы для этого требуются? Можно ли пользоваться книгами в Вашей библиотеке (в том числе в читальном зале), если мы зарегистрированы в другом городе (муниципальном районе) Самарской области?»*. Коммуникация по телефону часто строится формально: сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, не представляется и не называет учреждение, а окончание беседы не всегда завершается вежливым прощанием и уточнением, на все ли вопросы были получены ответы.

Необходимо сказать, что общение с посетителями очень важно: через грамотную коммуникацию сотрудники узнают, чего не хватает клиентам, как удовлетворить запросы. Основным принципом взаимоотношений между посетителем и обслуживающим персоналом должен быть принцип взаимоотношения хозяина и гостя. В основе этого лежит уважение к личности. Культура общения работника библиотеки с посетителем должна проявляться в умении сформулировать свои мысли и выслушать посетителя, в отзывчивости и сопереживанию к нему.

В ходе независимой оценки в библиотеки были направлены запросы со следующей легендой: *«Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, в вашей библиотеке можно ли забронировать и отложить книгу?»*. На запросы ответили 26 библиотек. Содержание ответов варьировалось от лаконичного утвердительного ответа до развернутого ответа с уточнением, какая книга интересует обратившегося. В ряде случаев сотрудники библиотек предоставляли номера телефонов и имена сотрудников, которые смогут оказать помощь. Таким образом, коммуникация строится в той же логике, что и разговор по телефону.

Во многих библиотеках на сайте обеспечена возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис. В то же время ответ на запрос в рамках проведенной независимой оценки был получен в 19-ти случаях. Следовательно, отсутствует систематический контроль за работой встроенных интернет-сервисов и процессом взаимодействия с посетителями.

У 7-ми библиотек отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (в ряде случаев была обнаружена нерабочая ссылка).

Выявленные недостатки и предложения по их исправлению по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в разрезе каждого учреждения представлены ниже.

*Государственное бюджетное учреждение культуры
«Самарская областная универсальная научная библиотека»*

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	На запрос через интернет-сервис не было получено уведомление (ответ получен).	Выявленный факт не является недостатком, однако говорит об отсутствии обратной связи с посетителем. В связи с этим целесообразно рассмотреть техническую возможность обеспечения уведомления на запрос через интернет-сервис.
Доступность услуг для инвалидов		
2	Отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов	Рассмотреть возможность выделения места на служебной стоянке библиотеки.
3	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
4	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Например, проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.

*Государственное бюджетное учреждение культуры
«Самарская областная библиотека для слепых»*

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	Отсутствует схема проезда на сайте учреждения	Обеспечить техническую возможность размещения схемы проезда на сайте библиотеки.
2	Не функционирует интернет-сервис сайта учреждения – ответ на запрос не был получен	Обеспечить контроль за взаимодействием с посетителями библиотеки на площадке интернет-сервиса библиотеки.
3	Отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) на сайте учреждения	Рассмотреть возможность размещения данного документа на сайте библиотеки.
	Не функционирует интернет-сервис сайта учреждения – ответ на запрос не был получен. Сообщение в гостевой книге не опубликовано	Обеспечить контроль за взаимодействием с посетителями библиотеки на площадке интернет-сервисов библиотеки.
Доступность услуг для инвалидов		
	Дверные проемы в санитарно-гигиенические помещения недостаточно расширены, что затруднит въезд коляски	Рассмотреть возможность расширения проемов дверей.
	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
	Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	Рассмотреть возможность оборудования имеющегося санитарно-гигиенического помещения необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Например, проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.

*Государственное бюджетное учреждение культуры
«Самарская областная библиотека для молодежи»*

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	На сайте учреждения отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации	Рассмотреть возможность размещения данного документа на сайте библиотеки.
2	Не функционирует интернет-сервис сайта учреждения – ответ на запрос не был получен. Сообщение в гостевой книге не опубликовано. Вопрос в виртуальной справке не опубликован	Обеспечить контроль за взаимодействием с посетителями библиотеки на площадке интернет-сервиса библиотеки.
Доступность услуг для инвалидов		
	Отсутствуют расширенные дверные проемы	Рассмотреть возможности обеспечения расширенных дверных проемов.

*Государственное бюджетное учреждение культуры
«Самарская областная детская библиотека»*

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Доступность услуг для инвалидов		
1	Отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов	Рассмотреть возможность выделения места на служебной стоянке библиотеки.
2	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
3	Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	Рассмотреть возможность оборудования имеющегося санитарно-гигиенического помещения необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.
4	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Например, проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.

*Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара
«Самарская Публичная Библиотека»*

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	Отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) в помещении учреждения, на сайте	Разместить документа на информационном стенде библиотеки. Рассмотреть возможность размещения данного документа на сайте библиотеки.
2	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры представлена в сокращенном виде в контенте об истории библиотеке	Рассмотреть возможность размещения информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг на сайте библиотеки.
3	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения – размещен отчет за 1 квартал 2020	Рассмотреть возможность размещения актуальной информации о деятельности библиотеки.
4	Не функционирует интернет-сервис сайта учреждения – ответ на запрос не был получен.	Обеспечить контроль за взаимодействием с посетителями библиотеки на площадке интернет-сервиса библиотеки.
Комфортность условий предоставления услуг		
5	Учреждение обеспечивает посетителей питьевой водой. Однако рядом с кулером на момент	Обеспечить доступность питьевой воды посетителям библиотеки.

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
	проверки отсутствовали одноразовые стаканы	
Доступность услуг для инвалидов		
6	Отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов	Рассмотреть возможность выделения места на служебной стоянке библиотеки.
7	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
8	Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	Рассмотреть возможность оборудования имеющегося санитарно-гигиенического помещения необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.
9	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Например, проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.
10	В штате учреждения отсутствуют сотрудники, прошедшие обучение по правилам работы с посетителями-инвалидами	Рассмотреть возможность повышения квалификации сотрудников по вопросам, связанным с особенностями предоставления услуг инвалидам и владеющих методами оказания необходимой помощи лицам с нарушениями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата.

*Библиотека №1 Муниципального бюджетного учреждения культуры
городского округа Самара «Самарская муниципальная информационно-
библиотечная система»*

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	<p>В помещении учреждения отсутствует следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дата создания учреждения, • копия устава учреждения, • сведения о видах предоставляемых услуг, • копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, • информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг. 	<p>Разместить документа на информационном стенде библиотеки указанные документы.</p>
2	<p>Отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) на сайте учреждения</p>	<p>Рассмотреть возможность размещения документа на сайте библиотеки.</p>
3	<p>Не функционирует интернет-сервис сайта учреждения – ответ на запрос не был получен. Сообщение в гостевой книге не опубликовано.</p>	<p>Обеспечить контроль за взаимодействием с посетителями библиотеки на площадке интернет-сервиса библиотеки.</p>
4	<p>Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)</p>	<p>Обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг библиотекой путем размещения онлайн-анкеты.</p>

Комфортность условий предоставления услуг		
5	В учреждении нет доступной питьевой воды для посетителей	Рассмотреть возможность приобретения кулера с питьевой водой для посетителей библиотеки
Доступность услуг для инвалидов		
6	Отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов	Рассмотреть возможность выделения места на служебной стоянке библиотеки.
7	Входная группа не оборудована пандусом	Рассмотреть возможность обеспечения безбарьерной среды библиотеки путем оборудования входной группы пандусом или приобретения подъемного оборудования.
8	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
9	Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	Рассмотреть возможность оборудования имеющегося санитарно-гигиенического помещения необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.
10	Отсутствуют следующие условия доступной среды: <ul style="list-style-type: none"> • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, • дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, • отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг 	Рассмотреть возможность оборудования помещения библиотеки указанными элементами доступной среды. Необходимо обратить внимание на дверные проемы функционирующего санитарно-гигиенического помещения: дверной проем очень узкий. Въезд на кресле-коляске будет затруднен. Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Например, проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых

	сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.
--	---	--

*Центральная городская детская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара
«Централизованная система детских библиотек»*

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	Отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) на сайте учреждения	Рассмотреть возможность размещения документа на сайте библиотеки.

Центральная библиотека им. В.Н. Татищева Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти»

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры на сайте учреждения представлена кратко в разделе «О нас». Отдельного документа нет.	Рассмотреть возможность размещения документа на сайте библиотеки.
2	Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	Обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг библиотекой путем размещения онлайн-анкеты. В настоящее время размещена ссылка на базу данных об учреждениях социальной сферы всех субъектов РФ: https://bus.gov.ru/pub/info-card/128896?activeTab=3&organizationGroup=1096
Доступность услуг для инвалидов		
3	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
4	Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	Рассмотреть возможность оборудования имеющегося санитарно-гигиенического помещения необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.
5	Отсутствуют следующие условия доступной среды: <ul style="list-style-type: none"> • дублирование для инвалидов по слуху и 	Рассмотреть возможность оборудования помещения библиотеки указанными элементами доступной среды.

№ п/ п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
	<p>зрению звуковой и зрительной информации,</p> <ul style="list-style-type: none"> • дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля 	
6	<p>Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Например, проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.</p>

*Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина
Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа
Тольятти «Объединение детских библиотек»*

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	Не функционирует интернет-сервис сайта учреждения – ответ на запрос не был получен..	Обеспечить контроль за взаимодействием с посетителями библиотеки на площадке интернет-сервиса библиотеки.
Доступность услуг для инвалидов		
2	Отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов	Рассмотреть возможность выделения места на служебной стоянке библиотеки.
3	Отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы	Рассмотреть возможность оборудования помещения библиотеки указанными элементами доступной среды.
4	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
5	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Например, проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.

Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области»

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	Отсутствует схема проезда на сайте учреждения	Рассмотреть возможность размещения на сайте библиотеки схемы проезда до учреждения.
2	На момент размещения запроса через интернет-сервис отсутствовал доступ к сайту (сообщение: «Срок регистрации домена истек. Требуется продление, чтобы возобновить работу домена и его сервисов»)	Обеспечить бесперебойную работу сайта библиотеки.
3	Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	Обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг библиотекой путем размещения онлайн-анкеты.
Комфортность условий предоставления услуг		
3	Отсутствует понятная навигация внутри организации	Рассмотреть возможность размещения внутри помещения библиотеки понятной навигации.

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
	Отсутствует доступная питьевая вода	Рассмотреть возможность обеспечения посетителей доступной питьевой водой.
Доступность услуг для инвалидов		
	<p>В учреждении отсутствуют почти все элементы безбарьерной среды и все условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>Исключение – оборудован пандус для входа в библиотеку.</p>	<p>Рассмотреть возможность обеспечения доступной среды и условий получения услуг инвалидами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов; • наличие сменных кресел-колясок; • наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Например, проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника); • наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; • компетентность работы персонала с

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
		<p>посетителями-инвалидами (доля сотрудников, прошедших обучение);</p> <ul style="list-style-type: none"> • наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система»

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
-------	-----------------------	---

Открытость и доступность информации об организации культуры

1	<p>На сайте учреждения отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг); • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; • Информация о планируемых мероприятиях (План датируется 2019 г. В календаре мероприятий ближайшая дата – 14 мая); • Информация о выполнении 	<p>Рассмотреть возможность размещения на сайте библиотеки указанных документов о деятельности учреждения.</p>
---	--	---

	государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	
2	Не функционирует интернет-сервис сайта учреждения – ответ на запрос не был получен..	Обеспечить контроль за взаимодействием с посетителями библиотеки на площадке интернет-сервиса библиотеки.
3	Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	Обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг библиотекой путем размещения онлайн-анкеты.
Комфортность условий предоставления услуг		
4	Отсутствует доступная питьевая вода	Рассмотреть возможность обеспечения посетителей доступной питьевой водой.
Доступность услуг для инвалидов		
5	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
6	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.

Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	Отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) на сайте учреждения	Рассмотреть возможность размещения на сайте библиотеки указанного документа.
Доступность услуг для инвалидов		
2	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
3	<p>Отсутствуют следующие позиции в условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; • возможность предоставления инвалидам по слуху 	<p>Рассмотреть возможность обеспечения указанных условий в работе учреждения.</p> <p>Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Например, проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.</p>

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
	(слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчик а)	

*Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова Муниципального
бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система»
городского округа Октябрьск Самарской области*

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	<p>На стенде организации отсутствует следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры 	<p>Рассмотреть возможность размещения в помещениях библиотеки указанных документов .</p>
2	<p>На сайте организации отсутствует следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения • Информация о материально-техническом 	<p>Рассмотреть возможность размещения на сайте библиотеки указанных документов.</p>

	обеспечении предоставления услуг организацией культуры (представлена в краткой форме в разделе истории библиотеки)	
Доступность услуг для инвалидов		
3	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
4	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.

*Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система»*

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	<p>На сайте организации отсутствует следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения – размещена неактуальная версия отчета. 	<p>Рассмотреть возможность размещения на сайте библиотеки указанных документов.</p>
2	<p>Не получен ответ на запрос по электронной почте.</p>	<p>Обеспечить контроль за взаимодействием с посетителями библиотеки на площадке интернет-сервиса библиотеки.</p>
Доступность услуг для инвалидов		
	<p>Отсутствуют следующие элементы доступной среды:</p> <ul style="list-style-type: none"> • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • наличие сменных кресел-колясок 	<p>Рассмотреть возможность оборудования учреждения необходимыми элементами доступной среды, а также приобретения отсутствующего оборудования.</p>

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
	<ul style="list-style-type: none"> • наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений 	
	<p>Отсутствуют следующие позиции в условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации • дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	<p>Рассмотреть возможность обеспечения указанных условий в работе учреждения. Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Например, проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.</p>

Центральная городская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области»

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	<p>На сайте организации отсутствует следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения – размещена неактуальная версия отчета. 	Рассмотреть возможность размещения на сайте библиотеки указанных документов.
2	Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	Обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг библиотекой путем размещения онлайн-анкеты.
Комфортность условий предоставления услуг		
3	Отсутствует комфортная зона отдыха (ожидания)	Рассмотреть возможность организации комфортной зоны отдыха (ожидания) для посетителей.
4	Не размещена понятная	Обеспечить понятную навигационную

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
	навигации внутри организации	систему внутри учреждения.
5	Отсутствует доступная питьевая вода	Рассмотреть возможность приобретения кулера с питьевой водой для посетителей учреждения.
Доступность услуг для инвалидов		
6	<p>Отсутствуют следующие элементы доступной среды:</p> <ul style="list-style-type: none"> • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов • наличие сменных кресел-колясок • наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений 	Рассмотреть возможность оборудования учреждения необходимыми элементами доступной среды и приобретения отсутствующего оборудования.
7	<p>Отсутствуют следующие позиции в условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации • дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным 	<p>Рассмотреть возможность обеспечения указанных условий в работе учреждения.</p> <p>Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Например, проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности</p>

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
	<p>шрифтом Брайля</p> <ul style="list-style-type: none"> • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	<p>включения в штат дополнительного сотрудника.</p>

*Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева Муниципального
бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система
городского округа Сызрань»*

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	<p>На сайте организации отсутствует следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Схема проезда • Учредительные документы (размещен только устав) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения (размещенный отчет датируется 2017 г.) 	<p>Рассмотреть возможность размещения на сайте библиотеки указанных документов.</p>
Доступность услуг для инвалидов		
2	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
3	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	<p>Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Проанализировать статистику жалоб посетителей, разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.</p>

Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапaeвск

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	На сайте учреждения размещен не полный пакет учредительных документов (свидетельство ЕГРЮЛ и приказ на руководителя). Отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	Рассмотреть возможность размещения на сайте учреждения копии устава, а также информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг библиотеки.
2	Запрос через интернет-сервис не был отправлен. Сообщение: «запрос небезопасен и был отвергнут».	Провести диагностику работы сайта библиотеки. Сайт определяется как «незащищенный».
Доступность услуг для инвалидов		
3	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
4	Отсутствуют следующие позиции в условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: <ul style="list-style-type: none"> • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации • дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля 	Рассмотреть возможность обеспечения указанных условий в работе учреждения.

Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения
«Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	На информационном стенде отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.	Рассмотреть возможность размещения в помещениях библиотеки указанной информации.
2	На сайте организации отсутствует следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> • Учредительные документы (размещен только устав) • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) (размещен за 2020 г.) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения 	Рассмотреть возможность размещения на сайте библиотеки указанной информации.
Комфортность условий предоставления услуг		
3	Отсутствует доступная питьевая вода	Обеспечить доступность питьевой воды
Доступность услуг для инвалидов		
4	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
5	Отсутствует специально	Рассмотреть возможность

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
	оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	оборудования учреждения необходимым элементом доступной комфортной среды.
6	<p>Отсутствуют следующие позиции в условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации • дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля 	Рассмотреть возможность обеспечения указанных условий в работе учреждения.
7	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	<p>Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.</p>

Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека»

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	<p>На сайте организации отсутствует следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учредительные документы (следствие – отсутствие информации о дате создания организации и учредителе (учредителях)) • Схема проезда • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Информация о планируемых мероприятиях (план за 2019 г.) 	<p>Рассмотреть возможность размещения на сайте библиотеки указанной информации.</p>
2	<p>Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)</p>	<p>Обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг библиотекой путем размещения онлайн-анкеты.</p>
3	<p>На запрос через интернет-сервис пришло уведомление о получении. Ответ на запрос получен не был.</p>	<p>Обеспечить контроль за взаимодействием с посетителями библиотеки на площадке интернет-сервиса библиотеки.</p>
Доступность услуг для инвалидов		
4	<p>Отсутствуют следующие элементы доступной среды:</p> <ul style="list-style-type: none"> • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств 	<p>Рассмотреть возможность оборудования учреждения необходимыми элементами доступной среды и приобретения</p>

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
	<p>инвалидов;</p> <ul style="list-style-type: none"> • наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов • наличие сменных кресел-колясок • наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений 	отсутствующего оборудования.
5	Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Рассмотреть возможность организации комфортного пространства для слабовидящих и слабослышащих посетителей библиотеки.
6	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.
7	Альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению работает некорректно – при нажатии на кнопку «Версия для слабовидящих» не меняет интерфейс сайта	Провести диагностику сайта на предмет корректности работы альтернативной версии.

Межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области»

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	На информационном стенде отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.	Обеспечить размещение указанной информации в помещениях библиотеки.
2	<p>На сайте библиотеки отсутствует следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Схема проезда • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы • Структура организации культуры • Режим работы • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении 	<p>Сайт находится в разработке. Структура сайта предполагает наличие целого спектра форм обратной связи: личный прием, форма обратной связи, письменное обращение, часто задаваемые вопросы и даже информация о результатах рассмотрения обращений.</p> <p>Анализ контента сайта позволяет сделать вывод, что в будущем библиотека обеспечит размещение всех требуемой нормативно-правовой документации и иной информации.</p>

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
	<p>предоставления услуг организацией культуры</p> <ul style="list-style-type: none"> • Информация о планируемых мероприятиях • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения 	
3	Запрос через интернет-сервис был отправлен. Ответ не получен.	После запуска полноценной версии сайта обеспечить контроль за взаимодействием с посетителями библиотеки на площадке интернет-сервиса библиотеки.
4	Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	Обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг библиотекой путем размещения онлайн-анкеты.
Комфортность условий предоставления услуг		
5	Отсутствует доступная питьевая вода	Обеспечить доступность питьевой воды
Доступность услуг для инвалидов		
6	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
7	Отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов	Рассмотреть возможность оборудования учреждения необходимым элементом доступной комфортной среды.
8	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху	Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
	(слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.

*Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения
«Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский
Самарской области*

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	На сайте отсутствует информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Необходимо разместить отсутствующую информацию на сайте учреждения.
2	Форма обратной связи через интернет-сервис работает нестабильно – ответ на запрос не был получен.	Обеспечить контроль за взаимодействием с посетителями библиотеки на площадке интернет-сервиса библиотеки.
Доступность услуг для инвалидов		
3	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
4	Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	Рассмотреть возможность оборудования учреждения необходимым элементом доступной комфортной среды.
5	Отсутствуют следующие позиции в условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: <ul style="list-style-type: none"> • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации • дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом 	Обеспечить размещение отсутствующих условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
	Брайля • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
6	В штате учреждения нет сотрудников, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	Обеспечить необходимые условия для повышения квалификации персонала библиотеки, обеспечивающего непосредственное оказание услуги.

*Центральная районная библиотека муниципального бюджетного учреждения
муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области
«Централизованная библиотечная система»*

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	На сайте отсутствует информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Необходимо разместить отсутствующую информацию на сайте учреждения.
2	Форма обратной связи через интернет-сервис работает нестабильно – ответ на запрос не был получен.	Обеспечить контроль за взаимодействием с посетителями библиотеки на площадке интернет-сервиса библиотеки.
Доступность услуг для инвалидов		
3	Отсутствуют следующие элементы доступной среды: <ul style="list-style-type: none"> • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов • наличие сменных кресел-колясок • наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений 	Рассмотреть возможность оборудования учреждения необходимыми элементами доступной среды и приобретения отсутствующего оборудования.
4	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
		сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.

Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	На сайте отсутствует информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Необходимо разместить отсутствующую информацию на сайте учреждения.
2	Наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки) – ссылка на сайт министерства культуры СО есть, однако она на момент проверки была неактивной.	Обеспечить мониторинг технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки).
Комфортность условий предоставления услуг		
3	Отсутствует доступная питьевая вода	Обеспечить доступность питьевой воды
Доступность услуг для инвалидов		
4	Отсутствуют следующие элементы доступной среды: <ul style="list-style-type: none"> • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов • наличие сменных кресел-колясок • наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических 	Рассмотреть возможность оборудования учреждения необходимыми элементами доступной среды и приобретения отсутствующего оборудования.

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
	помещений	
5	<p>Отсутствуют следующие позиции в условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации • дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	<p>Обеспечить размещение отсутствующих условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Например, проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.</p>

*Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения муниципального района Приволжский Самарской области
«Централизованная библиотечная система»*

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	На информационном стенде организации отсутствует следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры 	Необходимо разместить отсутствующую информацию в помещениях библиотеки.
2	На сайте учреждения отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг). Размещено муниципальное задание на 2020 г. (неактуальная информация)	Необходимо разместить отсутствующую информацию на сайте учреждения. Контролировать обновления на сайте.
3	Форма обратной связи через интернет-сервис работает нестабильно: ни в справочной службе, ни в разделе «отзывы и предложения» – не были получены ответы на запрос.	Обеспечить контроль за взаимодействием с посетителями библиотеки на площадке интернет-сервиса библиотеки.
4	Было совершено 3 вызова по телефону 16 и 17 ноября в разное время. На звонок не ответили.	Обеспечить контроль за взаимодействием с посетителями библиотеки посредством телефонной связи.
Комфортность условий предоставления услуг		
5	Отсутствует доступная питьевая вода	Обеспечить доступность питьевой воды

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Доступность услуг для инвалидов		
6	<p>Отсутствуют следующие элементы доступной среды:</p> <ul style="list-style-type: none"> • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • наличие сменных кресел-колясок 	<p>Рассмотреть возможность оборудования учреждения необходимыми элементами доступной среды и приобретения отсутствующего оборудования.</p>
7	<p>Отсутствуют следующие позиции в условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	<p>Обеспечить размещение отсутствующих условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Например, проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.</p>

Сергиевская центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	<p>На информационном стенде организации отсутствует следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Место нахождения учреждения • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Структура и органы управления учреждения • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры 	<p>Обеспечить размещение отсутствующей информации об организации и ее деятельности в помещениях библиотеки.</p>
2	<p>На сайте организации размещен не полный пакет учредительных документов (только устав и постановление о создании учреждения). Отсутствует следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры 	<p>Необходимо разместить отсутствующую информацию на сайте учреждения.</p>

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
	<p>(информация об объеме предоставляемых услуг)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения 	
Доступность услуг для инвалидов		
3	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
4	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.

*Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека
Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ставропольская
межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский
Самарской области*

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	<p>На сайте учреждения отсутствует следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (размещен документ о внесенных изменениях в устав) • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения 	<p>Необходимо разместить отсутствующую информацию на сайте учреждения.</p>
Комфортность условий предоставления услуг		

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
2	Кулер в учреждении есть. Однако питьевая вода в нем отсутствует. Отсутствуют одноразовые стаканы	Обеспечить доступность питьевой водой посетителей библиотеки.
Доступность услуг для инвалидов		
3	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
4	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.

*Межпоселенческая центральная библиотека Муниципального учреждения
Межпоселенческая центральная библиотека
муниципального района Сызранский Самарской области*

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Доступность услуг для инвалидов		
1	Отсутствует сменное кресло-коляска	Рассмотреть возможность приобретения отсутствующего оборудования.
2	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Рассмотреть варианты решения проблемы с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.

*Усольская сельская библиотека Муниципального учреждения культуры
«Шигонская межпоселенческая библиотека»*

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	На стенде и на сайте – Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	Необходимо разместить отсутствующую информацию на сайте учреждения.
2	На сайте учреждения размещена неактуальная информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Необходимо разместить отсутствующую информацию на сайте учреждения. Контролировать обновления на сайте.
3	Форма обратной связи через интернет-сервис работает нестабильно – ответ на запрос не получен.	Обеспечить контроль за взаимодействием с посетителями библиотеки на площадке интернет-сервиса библиотеки.
Комфортность условий предоставления услуг		
3	Отсутствует доступная питьевая вода	Обеспечить доступность питьевой воды
Доступность услуг для инвалидов		
4	Отсутствуют все элементы безбарьерной среды	Рассмотреть возможность оборудования учреждения необходимыми элементами доступной среды и приобретения отсутствующего оборудования.
5	Отсутствуют следующие позиции в условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с	Обеспечить размещение отсутствующих условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Рассмотреть варианты решения проблемы

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
	<p>другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации • дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	<p>с обеспечением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Например, проанализировать статистику жалоб и обращений посетителей, у которых возникли сложности с коммуникацией из-за отсутствия сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), разработать заключение о целесообразности включения в штат дополнительного сотрудника.</p>

Раздел 4. Успешный опыт повышения уровня комфортности условий оказания услуг в библиотечной сети Самарской области в 2021 году

Данный раздел аналитического отчета не является частью Технического задания на проведение независимой оценки условий оказания услуг в отношении организаций (библиотек), имеющих статус юридического лица и осуществляющих деятельность на территории Самарской области, в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг. Раздел содержит информацию об инициативных успешных решениях, предпринятых сотрудниками библиотек Самарской области.

Основная задача раздела – описать успешный инициативный опыт повышения комфортности условий оказания услуг библиотеками Самарской области.

Повышение открытости и доступности информации об организации.

Информационная доска

В помещении ГБУ «Самарская областная библиотека для молодежи» размещена *информационная доска*, на которой цветными мелками написана информация о мероприятиях.



Данное решение является нестандартным способом информирования о мероприятиях, проводимых библиотекой. Но, учитывая целевую аудиторию учреждения, его можно считать эффективным, поскольку аналогичные способы используются в местах скопления молодежи (кафе, игровые площадки, фуд-корты и пр.).



ГБУ «Самарская областная библиотека для молодежи» оснащена *инфоматом* для посетителей с ограниченными возможностями с выделенными режимами – контрастная схема, звуковой режим, режимы для посетителей с разными ограничениями.

Сенсорные технологии привлекают посетителей младшей возрастной категории (с ограничениями и без ограничений здоровья). Инфомат выступает аттрактором для этой группы посетителей, добавляя «репутационный вес» библиотеке («крутая библиотека»).

Инфоматами оборудованы *Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»* и



ГБУК «Самарская областная детская библиотека».

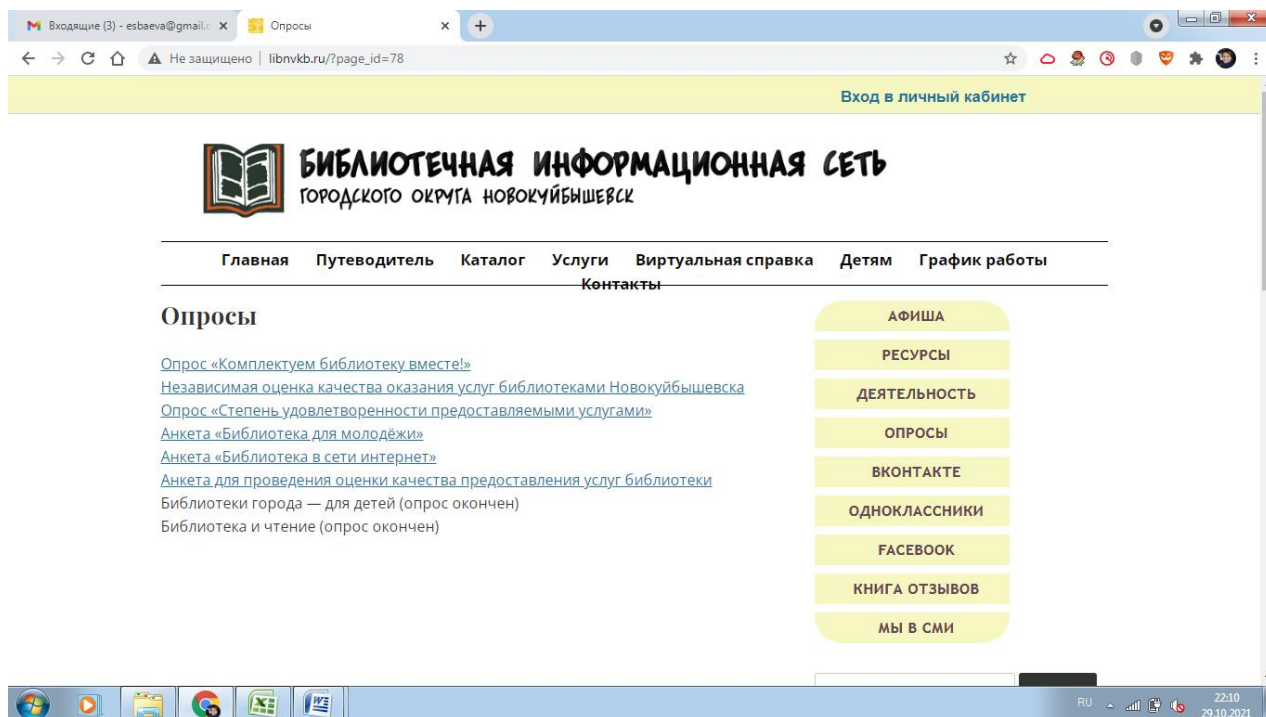
Инфомат ГБУК «Самарская областная детская библиотека» разработан с учетом целевой аудитории – яркие цветовые решения, визуал, понятная навигация.

В рамках данного направления нужно отметить опыт библиотек, которые используют спектр *дистанционных способов взаимодействия* с использованием интернет-сервисов:

- гостевая книга
- виртуальная приемная
- форма обратной связи
- раздел «Часто задаваемые вопросы»
- онлайн-консультант (как правило, Jivo).

Основная задача данного направления – контролировать процесс взаимодействия с запросами. Независимая оценка качества показала, что, несмотря на наличия целого спектра дистанционных форм взаимодействия, обратная связь с учреждением работает неэффективно. В связи с этим общая рекомендация для учреждения – сформировать общий банк сообщений, на которые необходимо ответить либо определить ответственных за коммуникацию с помощью дистанционных способов.

Хочется отметить опыт взаимодействия со своими посетителями *Центральной библиотеки им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области*. Библиотека самостоятельно разрабатывает *опросные формы*, позволяющие осуществлять коммуникацию с целевой аудиторией и одновременно получать количественную информацию по тому или иному вопросу.



Виртуальное знакомство посетителя с сайтом ГБУК «Самарская областная детская библиотека» начинается с игры: все живые существа на картинке приходят в движение при наведении мыши. Такой прием привлекает внимание не только детей, но и взрослых.



Навигация

Навигация Центральной городской детской библиотеки МБУК г.о. Самара «Централизованная система детских библиотек» приглашает посетителей повторить туристический маршрут Жигулевской кругосветки. Для тех, кто не знает, что такое кругосветка, это повод познакомиться с историей и географией Самарской области.



Мягкая зона



ГБУК «Самарская областная детская библиотека» оборудована традиционными посадочными местами. Выделена зона с креслами-грушами, которые нравятся детям.

Такой же прием организации комфортного пространства чтения и общения предпринят в *Центральной районной библиотеке МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области.*



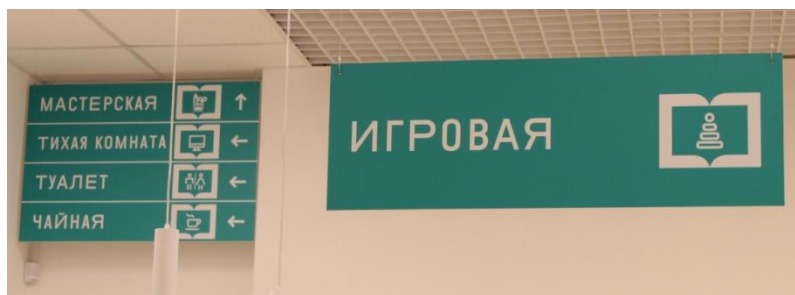
Центральная библиотека им. В.Н. Татищева Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти» оборудовала для мягкой зоны зону около окна. Защитный экран для батарей оборудован мягкими подушками и служит зоной отдыха для взрослых и детей. Рядом размещен диван.



Зонирование

Пространство *Центральной детской библиотеки им. А.С. Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»* разделено на функциональные зоны (игровая, мастерская, тихая зона, громкий зал, кабинет советов и др.).

В читальном зале выделена зона «Читаем с рождения», где размещены книги и игрушки для маленьких читателей. В библиотеке есть пеленальный стол.



Внутренние помещения *Центральной городской детской библиотеки МБУК г.о. Самара «Централизованная система детских библиотек»* функционально разграничены. Каждая зона имеет название в соответствии со знаковыми

местами Жигулевской кругосветки и фестиваля им. В.Грушина: Молодецкий курган, Фестивальная поляна. Есть и другие зоны: Песочный город, Золотая пещера, Остров Зелененький (игротека).



Зонирование предоставляет читателям свободу выбора, не ограничивая пребывание в библиотеке только чтением. В библиотеке можно играть в игры, слушать музыку, лазить по спортивным снарядам.

Помещение библиотеки оборудовано полками в виде лестниц, что одновременно служит и

местом для размещения книг, и посадочным местом для читателя.

Традиционные и новые формы работы с читателями Станция книговозврата



Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара предлагает своим читателям нестандартный прием возврат книг. Прием книг осуществляет не библиотекарь, а специальное устройство «Станция книговозврата». Это современная технология, которая

позволяет читателям библиотеки возвращать прочитанные книги 24/7.

Многие библиотеки организуют культурно-досуговые и просветительские мероприятия. Обеспечивается работа постоянных кружков, секций, клубов.



На базе Центральной детской библиотеки им. А.С.Пушкина МБУК г. Тольятти «Объединение детских библиотек» на постоянной основе организованы клубы, тематика которых тесно связана с книгами, их жанрами, оформлением и процессом создания:

КомиксКурс, Веселые кисточки, Студию юных иллюстраторов.



*Межпоселенческая центральная библиотека
Муниципального учреждения Межпоселенческая
центральная библиотека м.р. Сызранский
Самарской области* готовит для читателей
книжные пакеты-сюрпризы, упакованные в виде
подарков. Читатель узнает, что взял после
распаковки «подарка».

Востребованная форма работы с читателями в условиях пандемии реализована *Центральной межпоселенческой библиотекой Муниципального бюджетного учреждения м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»*. Сотрудники учреждения собирают заказы от читателей и доставляют книги на дом. Таким образом, осуществляется дистанционное обслуживание и одновременно соблюдается режим «сидим дома».

План работы МБУ «ЦБС»
29 июля, 2014 | Полезное | Читать ~ 1 мин

Название	Дата	Время	Место проведения	Для кого	Ответственный
«Живи настоящим - думай о будущем», выставка-информация к Всемирному Дню молодежи	с 29.10.2021 по 13.11.2021 г.	с 09:00 до 17:00	п. Новоспаский, ул. Школьная, дом 1 (МБУ «ЦБС» Новоспасская библиотека)	юношество	Сизанова Наталья Викторовна
«Я умею жить!», книжная выставка, приуроченная к Международному дню толерантности	с 01.11.2021 по 15.11.2021 г.	с 09:00 до 18:00	с Приволья, ул. Мира, дом 011 (МБУ «ЦБС» Межпоселенческая детская библиотека им. С.Т. Алкасова)	Дети 12+	Жукльenkova Ольга Вячеславовна
«Самый трудный в мире классик», книжная выставка,	с 01.11.2021	с 09:00 по	с Приволья, ул. Мира, дом 011 (МБУ «ЦБС»)		Рачкина Юлия



ГБУК «Самарская областная детская библиотека» – единственная детская библиотека, которая позаботилась о своих читателях в санитарно-гигиеническом помещении. Унитаз оборудован детским сиденьем, на полу размещена подставка-ступенька.

Нельзя не сказать об эстетической стороне работы учреждений – оформление прилегающей территории, фасада и внутренних помещений библиотек Самарской области (экстерьер и интерьер). Данный аспект не связан с предметом независимой оценки, а также с уровнем комфортности условий оказания услуг учреждениями культуры. Однако общая обстановка и атмосфера в учреждении располагает посетителей к приятному времяпровождению и вызывает у них желание вернуться. Поэтому дизайн экстерьера и интерьера библиотеки имеет огромное значение для создания привлекательного образа учреждения.

Прилегающая территория *Центральной детской библиотеки им. А.С.Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек»* оформлена с использованием элементов ландшафтного дизайна.



Фасад здания Сергиевской центральной библиотеки МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Самарской области напоминает полку с книгами из-за выполненной иллюстрации.



Приложение

Приложение 1

Приложение
к приказу Минкультуры России
от 27 апреля 2018 г. № 599

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

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;	100 баллов	30%	30 баллов

	раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов

2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления	100 баллов	40%	40 баллов

	инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в	100 баллов	40%	40 баллов

	организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

<1> Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении

требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театральным-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

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

- анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети "Интернет", информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

Приложение 2

Объем выборки в разрезе учреждений (библиотек), подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2021 году

№ п/п	Библиотека (базовая)	Количество получателей услуг по данным 6-НК за 2020 г.	Количество анкет
1.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека»	26923	450 - 600
2.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых»	2869	100 - 600
3.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»	8048	150 - 600
4.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека»	17175	450 - 600
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека»	5406	150 - 600
6.	Библиотека №1 Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	7200	150 - 600
7.	Центральная городская детская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек»	5625	150 - 600
8.	Центральная библиотека им. В.Н. Татищева Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти»	23937	450 - 600
9.	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек»	6197	150 - 600

10.	Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области	4804	100 - 600
11.	Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	4751	100 - 600
12.	Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области	3809	100 - 600
13.	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа Октябрьск Самарской области	2732	100 - 600
14.	Центральная городская библиотека им. И.Т. Комарова Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	5383	150 - 600
15.	Центральная городская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области»	3000	100 - 600
16.	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань»	4141	100 - 600
17.	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск	5852	150 - 600
18.	Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека»	1996	100 - 600

19.	Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека»	2307	100 - 600
20.	Межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области»	1338	100 - 600
21.	Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области	1683	100 - 600
22.	Центральная районная библиотека муниципального бюджетного учреждения муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	2932	100 - 600
23.	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области	1859	100 - 600
24.	Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	3075	100 - 600
25.	Сергиевская центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области	2361	100 - 600
26.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области	1253 536 - детская	100 - 600

27.	Межпоселенческая центральная библиотека Муниципального учреждения Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской области	1002	100 - 600
28.	Усольская сельская библиотека Муниципального учреждения культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека»	1500	100 - 600

АНКЕТА

Здравствуйте!

Просим Вас оценить качество условий в библиотеках Самарской области. Это поможет нам исправить недостатки в работе.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе в конце анкеты. Все данные будут использованы только в обобщенном виде.

Заполнить анкету нетрудно: прочитайте вопрос и варианты ответа. Затем обведите кружком тот (или те) номера вариантов, которые совпадают с Вашим мнением. В свободных строках Вы можете изложить свое мнение.

Благодарим Вас за помощь и внимание!

Укажите название библиотеку, которую Вы посетили в течение 2021 года:

1. Самарская областная универсальная научная библиотека (г. Самара, пр-т Ленина, д. 14А)
2. Самарская областная библиотека для слепых (г. Самара, ул. Спортивная, д. 12)
3. Самарская областная библиотека для молодежи (г. Самара, пр-т Ленина, д. 14)
4. Самарская областная детская библиотека (г. Самара, ул. Невская, д. 8)
5. Самарская Публичная Библиотека (г. Самара, ул. Куйбышева, д. 95)
6. Библиотека №1, Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система» (г. Самара, пр. К. Маркса, 165)
7. Центральная городская детская библиотека (г. Самара, ул. Аэродромная, д. 16А)

8. Центральная библиотека им. В.Н. Татищева (г. Тольятти, б-р Ленина, д. 10)
9. Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина (г. Тольятти, ул. Горького, д. 42)
10. Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области (г. Жигулевск, ул. Гоголя, д. 2А)
11. Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система» (г. Кинель, ул. Маяковского, д. 72 (юр.адрес))
12. Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области (г. Новокуйбышевск, Библиотечный проезд, д. 1)
13. Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа Октябрьск Самарской области (г. Октябрьск, ул. Ленина, д. 90)
14. Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» (г. Отрадный, ул. Сабирзянова, д. 10)
15. Центральная городская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области» (г. Похвистнево, ул. Косогорная, 24)
16. Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань» (г. Сызрань, улица Советская, дом 92)

17. Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск (г. Чапаевск, ул. Куйбышева, д. 14)
18. Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека» (Большечерниговский р-н, с. Большая Черниговка, ул. Советская д. 107)
19. Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека» (Борский р-н, с. Борское, ул. Ленинградская, д. 47Б)
20. Межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области» (Волжский р-н, с. Дубовый Умёт, пер. Школьный, 8А)
21. Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области (Елховский р-н, с. Елховка, ул. Советская, д. 2Б)
22. Центральная районная библиотека муниципального бюджетного учреждения муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (Кинель-Черкасский район, с. Кинель-Черкассы, ул. Красноармейская, 115)
23. Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области (Красноярский р-н, с. Красный Яр, ул. Кооперативная, д. 101)
24. Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (Приволжский р-н, с. Приволжье, ул. Мира, д. 011)

25. Сергиевская центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области (Сергиевский р-н, с. Сергиевск, ул. Советская, д. 62)
26. Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области (Ставропольский р-н, с. Нижнее Санчелеево, ул. Красноармейская, д. 25)
27. Межпоселенческая центральная библиотека Муниципального учреждения Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской области (Сызранский р-н, п. Варламово, ул. Советская, д. 14)
28. Усольская сельская библиотека Муниципального учреждения культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека» муниципального района Шигонский Самарской области (Шигонский р-н, с. Усолжье, Королева 21).

1. При посещении библиотеки обращались ли Вы к информации о деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях библиотеки (информация о режиме работы, услугах, предстоящих мероприятиях, действующих объединениях, стоимости дополнительных услуг и т.д.)?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте в Интернете?

1. Да
2. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в библиотеки (комфортностью зоны отдыха (ожидания); навигацией в помещении организации; наличием питьевой воды санитарно-гигиеническими помещениями, транспортной доступностью организации)?

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Совершенно неудовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для маломобильных граждан, в том числе для инвалидов, в библиотеке?

1. Да
2. Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников, информирующих посетителей об услугах, мероприятиях, режиме работы библиотеки?

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников библиотекарей, организаторов библиотечных мероприятий?

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Совершенно неудовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

10. Пользовались ли Вы телефоном, электронной почтой, интернет-сервисами сайта библиотеки (форма для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан и др.)?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников библиотеки, с которыми общались по телефону, электронной почте или с помощью интернет-сервисов сайта?

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Совершенно неудовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

12. Готовы ли Вы рекомендовать эту библиотеку родственникам и знакомым?

1. Да
2. нет

3. Затрудняюсь ответить

13. Удовлетворены ли Вы графиком работы библиотеки?

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Совершенно неудовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

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

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Совершенно неудовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

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

16. Укажите, пожалуйста, Ваш пол:

1. Мужской
2. Женский

17. Сколько Вам полных лет: _____

Благодарим Вас за участие
в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями сферы культуры!

Приложение 4

Бланк контрольной закупки по телефону

Включить аудиозапись	Номер телефона	
Легенда	Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, можно ли записаться (записать ребенка – если звонок осуществляется в детскую библиотеку) в Вашу библиотеку? Какие документы для этого требуются? Можно ли пользоваться книгами в Вашей библиотеке (в том числе в читальном зале), если мы зарегистрированы в другом городе (муниципальном районе) Самарской области?	
Звонок	Дата	время
<i>Первый звонок</i>		
<i>Второй звонок</i>		
<i>Третий звонок</i>		
Работа сотрудника		
	Комментарии	
1. Сколько минут Вы ждали ответ?		
2. Сотрудник поприветствовал Вас вежливо и доброжелательно («Здравствуйте», «Добрый день» и пр.)		
3. Сотрудник назвал учреждение		
4. Сотрудник уточнил причину звонка («Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?»)		
4. Сотрудник предложил вариант/варианты решения вопроса		
5. Сотрудник в конце разговора употребил фразу или её аналоги «Чем еще могу помочь?», «Чем еще могу быть полезен»?		
6. Сотрудник попрощался вежливо и доброжелательно		

Приложение 5

Бланк контрольной закупки с помощью электронной почты

Адрес	
Дата подачи обращения	
Текст обращения	Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, в вашей библиотеке можно ли забронировать и отложить книгу?
Уведомления о получении письма: 1- получено, 0 - не получено	
Ответ на письмо (сделать скриншот)	
Дата ответа	
Текст ответа	

**Бланк контрольной закупки с помощью электронного сервиса
(форма подачи запроса на сайте)**

Адрес сайта	
Дата подачи обращения	
Время подачи обращения	
Текст обращения	Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, в вашей библиотеке можно ли забронировать и отложить книгу?
Факт получения уведомления о получении письма: 1 - уведомление получено 0 - уведомление не получено	1
Дата ответа на обращение	
Текст ответа на обращение (сделать скриншот)	

Приложение 6

Бланк экспертной оценки помещения

	Оценка комфортности условий предоставления услуг	1 балл – элемент есть 0 баллов – элемента нет	
			Комментарии
1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг		
1.1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)		Сделать фото
1.2	наличие и понятность навигации внутри организации		Сделать фото
1.3	наличие и доступность питьевой воды		Сделать фото
1.4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений		Сделать фото
1.5	санитарное состояние помещений организаций		Сделать фото
2	Доступность услуг для инвалидов		
2.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		
1	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		Сделать фото
2	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)		Сделать фото
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов		Сделать фото
4	наличие сменных кресел-колясок		Сделать фото
5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений		Сделать фото
2.2.	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации		Сделать фото
2	дублирование надписей, знаков и иной		Сделать фото

	Оценка комфортности условий предоставления услуг	1 балл – элемент есть 0 баллов – элемента нет	
	текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля		
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению		Сделать фото
5	компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (доля сотрудников, прошедших обучение)		
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		

Приложение 7

Бланк оценки объема информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации

№	Наименование информации	Шкала оценки	Фотофиксация
1	Полное и сокращенное наименование учреждения	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
2	Место нахождения учреждения	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
3	Дата создания учреждения	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
4	Копия устава учреждения	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
5	Сведения об учредителе (учредителях)	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
6	Структура и органы управления учреждения	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
7	Режим работы учреждения	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
8	Контактные телефоны	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
9	Адрес электронной почты	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
10	Сведения о видах предоставляемых услуг	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
11	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
12	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
13	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
14	Информация о планируемых мероприятиях	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото

Приложение 8

Бланк оценки объема информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№	Наименование информации	Шкала оценки	Фотофиксация
1	Количество «кликов», чтобы найти сайт учреждения, в т.ч. с сайта министерства культуры (не считаем поисковую систему)	Не более 2 кликов - 1 балл более 2 кликов - 0 баллов	
2	Наличие необходимости дополнительной регистрации и иных ограничений при поиске информации об учреждении:	Не нужна доп.регистрация - 1 балл Нужна - 0 баллов	Сделать фото
3	Полное и сокращенное наименование учреждения	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
4	Место нахождения	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
5	Схема проезда	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
6	Дата создания организации	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
7	Сведения об учредителе (учредителях)	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
8	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах): Весь пакет - 1 балл отсутствует/ не полный - 0 баллов	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото

№	Наименование информации	Шкала оценки	Фотофиксация
9	Структура организации культуры	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
10	Режим работы	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
11	Контактные телефоны	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
12	Адрес электронной почты	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
13	Сведения о видах предоставляемых услуг	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
14	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
15	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
16	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
17	Информация о планируемых мероприятиях	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото
18	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	есть - 1 балл, нет - 0 баллов	Сделать фото

**Примеры расчета
показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий
оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы**

размещено по ссылке:

<https://mintrud.gov.ru/uploads/editor/ad/ec/3%20%D0%9F%D0%A0%D0%98%D0%9C%D0%95%D0%A0%D0%AB%20%D0%A0%D0%90%D0%A1%D0%A7%D0%95%D0%A2%D0%90%20%D0%BA%20%D0%95%D0%9F%D0%A0-%D1%87%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%8C%201-15%2008%202019.doc>

Общие положения

Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья ¹, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее соответственно – примеры расчета, показатели оценки качества, организации социальной сферы), подготовлены в целях обеспечения единообразия при использовании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (зарегистрирован в Минюсте России от 11 октября 2018 г. № 52409).

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Закон) для каждой социальной сферы установлены пять критериев оценки качества, для характеристики которых уполномоченными федеральными органами исполнительной власти утверждены показатели в

¹Для организаций в сфере охраны здоровья смотри также примерные расчеты, подготовленные Минздравом России и размещенные на официальном сайте Минздрава России в сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу: <https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>

установленной сфере деятельности. Перечень параметров показателей оценки качества устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества.

В Примерах расчета учтены поступившие предложения органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, не противоречащие указанному выше Единому порядку расчета.

В таблице «Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы» приведены критерии оценки качества, показатели оценки качества, указаны сферы и организации, для которых они установлены, а также источники информации и методы ее сбора для расчета значений показателей.

Приложения к Примерам расчета содержат по каждой социальной сфере объем информации (количество информации/количество материалов), который в соответствии с нормативными правовыми актами должен быть размещены на стенде в помещении организации и на его официальном сайте в сети «Интернет». Объем информации согласован с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти.

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ <i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 ²)
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
	УСЛУГ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)	2.2. Время ожидания предоставления услуги(среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5.(Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 ²).
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.(Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 ²).
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина	Расчетная величина значения показателя
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
	<i>организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>		Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ <i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Изучение условий доступности услуг для инвалидов.	
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 ²).	
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также</i>	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
	<p>для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</p>		приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 ²).
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.(Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 ²).	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.(Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 ²).	
5.	<p>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих</p>	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым(могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.(Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 ²).
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
	<i>создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	<p>организационными условиями предоставления услуг - в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения;</p> <p>- в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</p>	<p>качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.</p> <p>Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442²).</p>
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.</p> <p>Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442²).</p>

² Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса потребителей услуг утверждены приказом Минздрава России от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет» (приложения 1 и 2 к приказу).

**Показатели, характеризующие
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателя
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (П_{инф})	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд})	0 баллов	100 баллов
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{сайт})	0 баллов	Для расчета формула (1.1)
					1-100 баллов	

Вариант 1. Для сферы культуры, образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы:

$$P_{инф} = (I_{стенд} + I_{сайт}) \times 100, \quad (1.1)$$

$$2 \times I_{\text{норм}}$$

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{\text{норм}}$), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{\text{стенд}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

$I_{\text{норм-стенд}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

Вариант 2. Для сферы охраны здоровья – расчет производится в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России.

$$P_{\text{инф}} = \left(\frac{Z_{\text{стенд}} + Z_{\text{сайт}}}{2} \right) \quad (1.1)$$

где

$Z_{\text{стенд}}$ – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России;

$Z_{\text{сайт}}$ – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России.

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц информации)	
		На стенде *	На сайте
сфера культуры	статья 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. №277 (приложение 1 к расчету показателя 1.1)	10(8**)	13(11**)
сфера охраны здоровья	статья 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. №956н (приложение 2 к расчету показателя 1.1)	***	***
сфера образования(высшее и дополнительное профессиональное образование)	статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. №785 (приложение 3 к расчету показателя 1.1)	17(15**)	50(44**)
сфера образования(основное общее образование, среднее профессиональное образование, профессиональное обучение, дополнительное общее образование)	статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. №785 (приложение 3 к расчету показателя 1.1)	15(**)	50(**)
сфера социального обслуживания	статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056) (приложение 4 к расчету показателя 1.1)	17(15**)	19(17**)
экономико-социальная экспертиза	статья 8 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» приказ Минтруда России от 28 февраля 2018 г. №122ан (приложение 5 к расчету показателя 1.1)	13	21
* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.			

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации ($I_{\text{норм}}$) уменьшается на соответствующее количество единиц.

*** Количество единиц информации в зависимости от условий предоставления и видов медицинских услуг, оказываемых медицинской организацией, определяются в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России и размещенным на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу <https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>

Пример расчета значения показателя 1.1.

Вариант 1 Для организации культуры

1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:
нормативное количество информации на стенде - 10 единиц информации
нормативное количество информации на сайте - 13 единиц информации

2) Размещено:
на информационном стенде в помещении организации – 3 единиц информации
на официальном сайте организации – 7 единиц информации.

Расчет по варианту 1:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{3}{10} + \frac{7}{13} \right) \times 100$$

$$0,5 \times (0,3 + 0,54) \times 100 = 0,5 \times 84 = 42 \text{ балла}$$

Вариант 2 Для образовательной организации высшего образования

1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:
нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации
нормативное количество информации на сайте - 50 единиц информации

2) Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 12 единицы информации
на официальном сайте организации – 34 единиц информации.

Расчет по варианту 2:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{12}{17} + \frac{34}{50} \right) \times 100$$

$$0,5 \times (0,71 + 0,68) \times 100 = 0,5 \times 139 = 69,50 = 69 \text{ баллов}^3$$

³Здесь и далее при расчете показателей производится округление до целого числа, при этом, если десятая больше 5, то производится округление

до целого числа в большую сторону, если меньше или равна 5, то в меньшую. Пример: 20,5 = 20 баллов; 20,6 = 21 балл.

Вариант 3 Для дошкольной образовательной организации

- 1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами (*в примере рассмотрена организация, в которой отсутствуют филиалы, не оказываются платные образовательные услуги, отсутствуют предписания контрольно-надзорных органов, отсутствуют интернаты*):

нормативное количество информации на стенде - 15 единиц информации

нормативное количество информации на сайте - 44 единиц информации

- 2) Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 15 единицы информации

на официальном сайте организации – 43 единиц информации.

Расчет по варианту 3:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{15}{15} + \frac{39}{44} \right) \times 100$$

$$0,5 \times (1 + 0,89) \times 100 = 0,5 \times 189 = 94,50 = 94 \text{ балла}$$

Вариант 4. Для организации социального обслуживания

1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:
нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации
нормативное количество информации на сайте - 19 единиц информации

2) Размещено:
на информационном стенде в помещении организации – 10 единицы информации
на официальном сайте организации – 19 единиц информации.

Расчет по варианту 4:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{10}{17} + \frac{19}{19} \right) \times 100$$

$$0,5 \times (0,59 + 1) \times 100 = 0,5 \times 159 = 79,50 = 79 \text{ баллов}$$

Вариант 5. Для организаций охраны здоровья

Пример расчета размещен на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу

<https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); б) иного дистанционного способа взаимодействия.	<p>- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия</p> <p>- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) (С_{дист})</p> <p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 30 баллов за каждый способ (Т_{дист})</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (1.2)</p>

	<p>возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{дист}$)</p>					
--	--	--	--	--	--	--

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где

$T_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Пример расчета значения показателя 1.2.

Вариант 1

На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 1:

$$(30 \text{ баллов} \times 2 \text{ способа}) = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2

На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2:

(30 баллов × 3 способа) = 90 баллов

Вариант 3

На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

Расчет по варианту 3:

100 баллов (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($\Pi^{откр}_{уд}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\mathbf{Ч}_{общ}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Y}_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Y}_{сайт}$)	0-100 баллов	

$$\Pi^{откр}_{уд} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$\Pi^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{стенд}}{\mathbf{Ч}_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{\mathbf{Ч}_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$У_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$У_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

$Ч_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;

Расчет по варианту 1:

$$(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0,5889 \times 100 = 58,89 = 59 \text{ баллов.}$$

Вариант 2

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на

информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;

Расчет по варианту 2:

$$0,5 \times ((170/450) + (320/360)) \times 100 = 0,5 \times (0,378+0,889) \times 100 = 0,6365 \times 100 = 63,65 = 64 \text{ балла}$$

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K¹)		$K^1 = (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{откр}_{\text{уд}}})$ Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов
--	--	--	------------

Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1)

P_{инф} - соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.

P_{дист} - наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.

P_{откр_{уд}} - доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» - 59 баллов.

Расчет значения критерия 1:

$$K^1 = (0,3 \times 42) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 12,6 + 18 + 23,6 = 54,2 = 54 \text{ балла}$$

**Показатели, характеризующие
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,
В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

(для оценки организаций в сфере охраны здоровья, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания)

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

(для оценки организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы)	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{\text{комф}}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

			<p>на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);</p> <p>8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p>			
--	--	--	--	--	--	--

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов

Пример расчета значения показателя 2.1.

Вариант 1.

В организации в наличии **три** условия комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.

Расчет по варианту 1:

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2.

В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.

Расчет по варианту 2:

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 5 \text{ условий} = 100 \text{ баллов}$$

Вариант 3.

В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы
- 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).

Расчет по варианту 3:

$$P_{\text{комф.усл}} = 100 \text{ баллов} \text{ (так как в наличии более пяти условий комфортной среды)}$$

2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ($P_{ожид}$)	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ($C_{ожид}$)	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)
			- равен установленному сроку ожидания	10 баллов		
			- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов		
			- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов		
			- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов		
			- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов		
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{своевр}$)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно ($U^{своевр}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	

В сфере культуры

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$P_{ожид}^к = \frac{P_{комф.усл} + P_{комф.уд.}}{2} \quad (2.2к)$$

где

$P_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$P_{\text{комф.уд}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

В сфере охраны здоровья

$$P_{\text{зд.ожид}} = \frac{C_{\text{ожид}} + C_{\text{своевр}}}{2} = \frac{1}{2} \times \left\{ C_{\text{ожид}} + \left(\frac{U_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100 \right) \right\} \quad (2.2 \text{ зд})$$

где

$C_{\text{ожид}}$ - среднее время ожидания (параметр 2.2.1) определяется для медицинских организаций по шкале времени ожидания в соответствии с отклонениями от срока ожидания услуги, установленного в территориальных программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год и на плановый период.

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги:

превышает установленный срок ожидания – 0 баллов;

равен установленному сроку ожидания – 10 баллов;

меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов;

меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов;

меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов;

меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока – 100 баллов);

Отклонение от установленного срока ожидания рассчитывается на основе средневзвешенного значения времени ожидания получения услуги в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России. Примерный расчет средневзвешенного значения времени ожидания размещен на официальном сайте Минздрава России по адресу: «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» (<https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>).

$C_{\text{своевр}}$ - своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования).

В сфере образования

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$P_{\text{обр.ожид}}^{\text{обр}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{комф.уд.}}}{2} \quad (2.2\text{обр})$$

где

$P_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$P_{\text{комф.уд.}}^{\text{комф}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

В сфере социального обслуживания

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$) и рассчитывается по формуле (2.2со)

$$P_{\text{ожид}}^{\text{со}} = C_{\text{своевр}} = \frac{Y_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100 \quad (2.2\text{со})$$

где

$Y_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг

Пример расчета значения показателя 2.2.

Вариант 1. В сфере культуры

Показатель (2.2) «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).

$P_{\text{комф.усл}}$ - (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги») = 60 баллов

$P_{\text{комф.уд.}}^{\text{комф}}$ - (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации») = 89 баллов

Расчет по варианту 1:

$$P^k_{\text{ожид}} = (60 \text{ баллов} + 89 \text{ баллов}) : 2 = 149 : 2 = 74,5 = 74 \text{ балла}$$

Вариант 2. В сфере охраны здоровья

Среднее время ожидания предоставления услуги меньше установленного срока ожидания на 2 дня (2 часа) – по шкале значений индикатора это соответствует 40 баллам.

Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 123 чел.;

Общее число опрошенных получателей услуг – 257 чел.

Расчет по варианту 2

$$P^{\text{зд}}_{\text{ожид}} = \{40 + (123 : 257 \times 100)\} : 2 = 40 + \{(0,4786 \times 100)\} : 2 = (40 + 47,86) : 2 = 87,86 : 2 = 43,93 = 44 \text{ балла}$$

Вариант 3. В сфере образования

Показатель (2.2) «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).

$P_{\text{комф.усл}}$ - (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги») = 60 баллов

$P^{\text{комф}}_{\text{уд}}$ - (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации») организации комфортных условий для предоставления услуги, см. расчет ниже) = 89 баллов

Расчет по варианту 3:

$$P^o_{\text{ожид}} = (60 \text{ баллов} + 89 \text{ баллов}) : 2 = 149 : 2 = 74,50 = 74 \text{ балла}$$

Вариант 4. В сфере социального обслуживания

Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 217 чел.;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 5 Рекомендуемого образца Анкеты – 230 чел.

Расчет по варианту 4:

$$P^{\text{со}}_{\text{ожид}} = 217 : 230 \times 100 = 0,9434 \times 100 = 94,34 = 94 \text{ балла}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)($P_{уд}^{комф}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($У^{комф}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)	
$P_{уд}^{комф} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$ <p>где $У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Пример расчета значения показателя 2.3. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел; Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.</p> <p><u>Расчет показателя 2.3:</u></p> $P_{уд}^{комф} = 400: 450 \times 100 = 0,8889 \times 100 = 88,89 = 89 \text{ баллов}$							
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)			$K^2 = (0,3 \times P_{комф.усл} + 0,4 \times P_{ожид} + 0,3 \times P_{уд}^{комф})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i> При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий</p>				100 баллов

(2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).

$$K^2 = (K^1 + K^3) / 2$$

Пример расчета значения критерия 2 (по значениям показателей в варианте 1)

Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$P_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов.

$P_{\text{ожид}}$ - время ожидания предоставления услуги – 74 баллов.

$P_{\text{комф}}^{\text{уд}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией – 89 баллов.

Расчет значения критерия 2:

$$K^2 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 74 + 0,3 \times 89 = 18 + 29,6 + 26,7 = 74,3 = 74 \text{ балла}$$

Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

K^1 – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.

K^3 – доступность услуг для инвалидов (см. расчет ниже) – 69 баллов.

Расчет значения критерия 2:

$$K^2 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$$

**Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ⁴	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. (П^{орг дост})	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: ⁴ 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) (С^{орг дост}) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие (Т^{орг дост}) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка
$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$						

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

В организации в наличии **четыре** условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
- 4) наличие сменных кресел-колясок.

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.

Расчет по варианту 2:

$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100 \text{ баллов}$ (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).

⁴Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, определение параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке (условий доступности), осуществляется с учетом приказа Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834 (см. таблицу соотнесения ниже):

Формулировка параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке в соответствии с приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599	Описание параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834	
	Описание параметров показателя оценки качества	пункт приказа
3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:		
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	1) Оборудование входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию: - оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; - расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	8.3
	- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;	8.1
	- использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов	8.4
	- обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъемных устройств	6
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	2) Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов: - размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; - обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение	8.1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	3) Организация путей движения на объекте культурного наследия - обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	8.4
	- устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	8.3
	- обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;	8.2
4) сменных кресел-колясок	Применяется в редакции приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599	
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	Применяется в редакции приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599	

3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ($P_{\text{услуг дост}}$) 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{услуг дост}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{услуг дост}}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	
			$P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}}, \quad (3.2)$			
где:						

$T_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$) принимает значение 100 баллов.

Пример для расчета значения показателя 3.2.

Вариант 1

В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

$C_{\text{орг}_{\text{дост}}}$ – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.

$T_{\text{орг}_{\text{дост}}}$ - количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1:

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Расчет по варианту 2:

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 100 \text{ баллов} \text{ (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).}$$

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($P_{уд}^{дост}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($U^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
-----	--	-----	---	--	--------------	---

$$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{U^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$U^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Пример для расчета значения показателя 3.3.

$U^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 125 чел;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.

Расчет показателя 3.3:

$$P_{уд}^{дост} = 125 : 175 \times 100 = 0,7142 \times 100 = 71,42 = 71 \text{ балл}$$

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)	1,0	$K^3 = (0,3 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{дост})$	100 баллов
--	-----	--	------------

Пример расчета значения критерия 3 (по значениям показателей в варианте 1):

$P_{дост}^{орг}$ - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$ - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

$P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.

Расчет значения критерия 3:

$$K^3 = (0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 \text{ баллов.}$$

**Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)($P_{\text{перв.конт уд}}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

$$P_{\text{перв.конт уд}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.1.

$U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.1:

$$P_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = (130 : 150) \times 100 = 0,8667 \times 100 = 86,67 = 87 \text{ баллов.}$$

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$)	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($U_{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
------	--	-----	---	---	--------------	---

$$P_{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$U_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.2.

$U_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.2:

$$P_{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = (145 : 150) \times 100 = 0,9667 \times 100 = 96,67 = 97 \text{ баллов.}$$

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$)	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($U_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
------	---	-----	---	---	--------------	---

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.3.

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

Расчет показателя 4.3:

$$P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} = (70 : 95) \times 100 = 0,7368 \times 100 = 73,68 = 74 \text{ балла}$$

<p>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К⁴)</p>	<p>1,0</p>	<p>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</p> $K^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi_{\text{показ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$ <p>Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» не установлен. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:</p> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	<p>100 баллов</p>
--	------------	---	-------------------

Пример расчета значения критерия 4:

Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$\Pi_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;

$\Pi_{\text{показ.услуг}}_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

$\Pi_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

$$K^4 = (0,4 \times 87) + (0,4 \times 97) + (0,2 \times 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 \text{ баллов}$$

Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

K¹ – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 баллов;

K³ – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

Расчет значения критерия 4:

$$K^4 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$$

**Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{реком}$)	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($У_{реком}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

$$P_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$У_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.1.

$У_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.1.

$$P_{\text{реком}} = (125 : 250) \times 100 = 0,50 \times 100 = 50 \text{ баллов.}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ⁵	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)($P_{\text{орг.усл.уд}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($U_{\text{орг.усл.}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

$$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл.}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$U_{\text{орг.усл.}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.2.

$U_{\text{орг.усл.}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

1) в сфере охраны здоровья – число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) – 230 человек;

2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.2.

$$P_{\text{реком}} = (230 : 250) \times 100 = 0,92 \times 100 = 92 \text{ балла.}$$

⁵Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества полномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)»).

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).($P_{уд}$)	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($Y_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.3.

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.3.

$$P_{реком} = (200 : 250) \times 100 = 0,80 \times 100 = 80 \text{ баллов.}$$

<p>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)</p>	<p>1,0</p>	<p><i>В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:</i></p> $K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).</p> $K^5 = (K^1 + K^3) / 2$	<p>100 баллов</p>
---	------------	---	-------------------

Пример расчета значения критерия 5:

Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$P_{\text{реком}}$ – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах – 50 баллов.

$P_{\text{орг.усл.уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла.

$P_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = 0,3 \times 50 + 0,2 \times 92 + 0,5 \times 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 \text{ балла.}$$

Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

K^1 – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.

K^3 – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$$

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

Пример расчета значения показателя оценки качества по организации (по значениям критериев, рассчитанных в вышеприведенных примерах /по варианту 1/):

$$S = (54 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 358 : 5 = 71,6 = 72 \text{ балла.}$$

Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании)

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

S^{ou}_n – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации.

Пример расчета значения показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании):

Показатель оценки качества \ Номер организации (n)	1	2	3	4	5	6	7
S^{ou}_n	70	72	33	89	54	55	95

Количество организаций в отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) $N^{ou}=7$

$$S^{ou} = (60 + 72 + 33 + 89 + 54 + 55 + 95) : 7 = 458 : 7 = 65,43 = 65 \text{ баллов.}$$

Показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, \quad (9)$$

где:

S^u – показатель оценки качества в и-ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

Q_u – количество отраслей социальной сферы, в которых в и-ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась независимая оценка качества.

Пример расчета значения показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом:

Вариант 1. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества во всех отраслях социальной сферы

Социальная сфера (о) Показатель оценки качества	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
S^{ou}	74	82	78	79

Количество отраслей социальной сферы, в которых проводилась оценка качества $Q=4$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78 + 79) : 4 = 313 : 4 = 78,25 = 78 \text{ баллов.}$$

Вариант 2. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества в трех отраслях социальной сферы

Социальная сфера (о) Показатель оценки качества	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
S^{ou}	74	82	78	-

Количество отраслей социальной сферы, в которых проводилась оценка качества $Q=3$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78) : 3 = 234 : 3 = 78 \text{ баллов.}$$

Приложение 10

Ссылки на материалы в облачном диске*

№ п/п	Библиотека (базовая)	Адрес ссылки
1.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека»	https://disk.yandex.ru/d/IJs4MYaxSWTImA
2.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых»	https://disk.yandex.ru/d/b6Jtqpfq4TxOOA
3.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»	https://disk.yandex.ru/d/y2RXhb4WGNn-Og
4.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека»	https://disk.yandex.ru/d/hRTxIhIp3OUvkw
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека»	https://disk.yandex.ru/d/2ifAxe6OWAv0Bg
6.	Библиотека №1 Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	https://disk.yandex.ru/d/0IJGEpv07MTgig
7.	Центральная городская детская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек»	https://disk.yandex.ru/d/HFknmRmg3A1GEg
8.	Центральная библиотека им. В.Н. Татищева Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти»	https://disk.yandex.ru/d/6Culb4qGjxpOLw

9.	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек»	https://disk.yandex.ru/d/bfaastpYCYom-A
10.	Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области	https://disk.yandex.ru/d/DNbmVLTZfjbqyg
11.	Центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	https://disk.yandex.ru/d/K2XGwV0fj6Ls6w
12.	Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области	https://disk.yandex.ru/d/rWH17UvJ2Iadsg
13.	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа Октябрьск Самарской области	https://disk.yandex.ru/d/nIf5lo2zY_b11A
14.	Центральная городская библиотека им. И.Т. Комарова Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	https://disk.yandex.ru/d/sDNvhLzOv-FRJw
15.	Центральная городская библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской	https://disk.yandex.ru/d/gPfaAO_h-KW_FQ

	области»	
16.	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань»	https://disk.yandex.ru/d/_DgeayPP-E2gQA
17.	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск	https://disk.yandex.ru/d/YBXh7nvfeQ_zdg
18.	Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека»	https://disk.yandex.ru/d/tPc7WWIJxzaFLw
19.	Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека»	https://disk.yandex.ru/d/EObsJRJnirGVfA
20.	Межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области»	https://disk.yandex.ru/d/SN13DOJGbSWmzw
21.	Центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области	https://disk.yandex.ru/d/0K9wZb5Dm5VHtw
22.	Центральная районная библиотека муниципального бюджетного учреждения муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	https://disk.yandex.ru/d/IUXycNj_5orFIA

23.	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области	https://disk.yandex.ru/d/ng-pBNliuMZrUQ
24.	Центральная межпоселенческая библиотека Муниципального бюджетного учреждения муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	https://disk.yandex.ru/d/Ft7O1LVmZt5ewQ
25.	Сергиевская центральная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области	https://disk.yandex.ru/d/gJtXH2Irbir45w
26.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области	https://disk.yandex.ru/d/iKdlj7CYqXS7bA
27.	Межпоселенческая центральная библиотека Муниципального учреждения Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской области	https://disk.yandex.ru/d/sifapF7By_uFpw
28.	Усольская сельская библиотека Муниципального учреждения культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека»	https://disk.yandex.ru/d/oEhc3Pi5mYkYw

Срок хранения материалов – до 31.12.2022. Все материалы предоставлены министерству культуры Самарской области на электронных носителях.

Приложение 11

**Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организаций культуры, осуществляющими деятельность на территории Самарской области, в 2021 году
(часть 1)**

	ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»	ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»	ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»	ГБУК «Самарская областная детская библиотека»	МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»	Библиотека №1 МБУК г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара Централизованная система детских библиотек	Центральная библиотека им. В.Н. Тагичева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»	Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области	Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	Центральная библиотека и м. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»
Всего	14	14	14	14	13	9	14	14	14	14	14	14	12	14
Полное и сокращенное наименование учреждения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Место нахождения учреждения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Дата создания учреждения	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Копия устава учреждения	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1

	ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»	ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»	ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»	ГБУК «Самарская областная детская библиотека»	МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»	Библиотека №1 МБУК г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара Централизованная система детских библиотек	Центральная библиотека им. В.Н. Тагичева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»	Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области	Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	Центральная библиотека и м. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»
Сведения об учредителе (учредителях)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Структура и органы управления учреждения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Режим работы учреждения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Контактные телефоны	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Адрес электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Копия документа о порядке	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»	ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»	ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»	ГБУК «Самарская областная детская библиотека»	МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»	Библиотека №1 МБУК г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара Централизованная система детских библиотек	Центральная библиотека им. В.Н. Тагилцева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»	Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области	Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	Центральная библиотека и м. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»
предоставления услуг за плату														
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1
Информация о планируемых мероприятиях	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

**Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организаций культуры,
осуществляющими деятельность на территории Самарской области, в 2021 году
(часть 2)**

	Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистнево Самарской области»	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Межпоселенческая библиотека МБУК "Межпоселенческая библиотека м.р. Волжский Самарской области"	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	Центральная районная библиотека МБУ м.р.Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам..обл.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК «Ставропольская межпоселенческая библиотека» м.р. Ставропольский Сам..обл.	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам..обл.	Усольская сельская библиотека МУК «Шитонская межпоселенческая библиотека»
Всего	14	14	14	13	14	12	14	14	14	12	5	14	14	13
Полное и сокращенное наименование учреждения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Место нахождения учреждения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Дата создания учреждения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Копия устава учреждения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1

	Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистнево Самарской области»	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Межпоселенческая библиотека МБУК "Межпоселенческая библиотека м.р. Волжский Самарской области"	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	Центральная районная библиотека МБУ м.р.Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам..обл.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК .«Ставропольская межпоселенческая библиотека» м.р. Ставропольский Сам..обл.	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам..обл.	Усольская сельская библиотека МУК «Шигонская межпоселенческая библиотека»
Сведения об учредителе (учредителях)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Структура и органы управления учреждения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Режим работы учреждения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Контактные телефоны	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Адрес электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1

	Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистнево Самарской области»	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Межпоселенческая библиотека МБУК "Межпоселенческая библиотека м.р. Волжский Самарской области"	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	Центральная районная библиотека МБУ м.р.Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам..обл.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК .«Ставропольская межпоселенческая библиотека» м.р. Ставропольский Сам..обл.	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам..обл.	Усольская сельская библиотека МУК «Шигонская межпоселенческая библиотека»
Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0

Информация о планируемых мероприятиях	1	Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистнево Самарской области»
1	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	
1	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	
1	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	
1	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	
1	Межпоселенческая библиотека МБУК "Межпоселенческая библиотека м.р. Волжский Самарской области"	
1	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	
1	Центральная районная библиотека МБУ м.р.Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	
1	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	
1	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	
1	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам..обл.	
1	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК .«Ставропольская межпоселенческая библиотека» м.р. Ставропольский Сам..обл.	
1	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам..обл.	
1	Усольская сельская библиотека МУК «Шигонская межпоселенческая библиотека»	

Приложение 12

**Объем информации, размещенной на официальном сайте организаций культуры,
осуществляющими деятельность на территории Самарской области, в 2021 году
(часть 1)**

	ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»	ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»	ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»	ГБУК «Самарская областная детская библиотека»	МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»	Библиотека №1 МБУК г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара Централизованная система детских библиотек	Центральная библиотека им. В.Н. Татищева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»	Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области	Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	Центральная библиотека и им. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»
Всего	17	16	17	18	16	16	16	18	17	16	13	17	16	16
Количество «кликов», чтобы найти сайт учреждения, в т.ч. с сайта министерства культуры	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Наличие необходимости дополнительной регистрации и иных ограничений при поиске информации	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»	ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»	ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»	ГБУК «Самарская областная детская библиотека»	МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»	Библиотека №1 МБУК г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара Централизованная система детских библиотек	Центральная библиотека им. В.Н. Тагичева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»	Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области	Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	Центральная библиотека и им. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»
об учреждении:														
Полное и сокращенное наименование учреждения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Место нахождения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Схема проезда	1	0	1	1	1	1	1	1		0	1	1	1	1
Дата создания организации	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Сведения об учредителе (учредителях)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»	ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»	ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»	ГБУК «Самарская областная детская библиотека»	МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»	Библиотека №1 МБУК г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара Централизованная система детских библиотек	Центральная библиотека им. В.Н. Тагилцева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»	Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области	Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	Центральная библиотека и им. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»
регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)														
Структура организации культуры	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Режим работы	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Контактные телефоны	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Адрес электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»	ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»	ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»	ГБУК «Самарская областная детская библиотека»	МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»	Библиотека №1 МБУК г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара Централизованная система детских библиотек	Центральная библиотека им. В.Н. Тагилцева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»	Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области	Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	Центральная библиотека и им. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»
Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1

	ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»	ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»	ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»	ГБУК «Самарская областная детская библиотека»	МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»	Библиотека №1 МБУК г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара Централизованная система детских библиотек	Центральная библиотека им. В.Н. Тагичева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»	Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области	Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	Центральная библиотека и им. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»
культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)														
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0
Информация о планируемых мероприятиях	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Информация о выполнении государственного	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0

(муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения		ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»
		ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»
		ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»
		ГБУК «Самарская областная детская библиотека»
		МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»
		Библиотека №1 МБУК г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»
		Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара Централизованная система детских библиотек
		Центральная библиотека им. В.Н. Тагичева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»
		Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»
		Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области
		Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»
		Центральная библиотека и им. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области
		Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области
		Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»

**Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организаций культуры,
осуществляющими деятельность на территории Самарской области, в 2021 году
(часть 2)**

	Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистнево Самарской области»	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Межпоселенческая библиотека МБУК "Межпоселенческая библиотека м.р. Волжский Самарской области"	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	Центральная районная библиотека МБУ м.р.Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам..обл.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК «Ставропольская межпоселенческая библиотека» м.р. Ставропольский Сам..обл.	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам..обл.	Усольская сельская библиотека МУК «Шитонская межпоселенческая библиотека»
Всего	15	15	17	15	13	8	17	15	16	17	14	11	18	16
Количество «кликов», чтобы найти сайт учреждения, в т.ч. с сайта министерства культуры	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Наличие необходимости дополнительной регистрации и иных ограничений при поиске информации об учреждении:	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистнево Самарской области»	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Межпоселенческая библиотека МБУК "Межпоселенческая библиотека м.р. Волжский Самарской области"	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	Центральная районная библиотека МБУ м.р.Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам..обл.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК «Ставропольская межпоселенческая библиотека» м.р. Ставропольский Сам..обл.	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам..обл.	Усольская сельская библиотека МУК «Шигонская межпоселенческая библиотека»
Полное и сокращенное наименование учреждения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Место нахождения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Схема проезда	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Дата создания организации	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Сведения об учредителе (учредителях)	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1
Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1

	Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистнево Самарской области»	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Межпоселенческая библиотека МБУК "Межпоселенческая библиотека м.р. Волжский Самарской области"	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	Центральная районная библиотека МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам..обл.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК «Ставропольская межпоселенческая библиотека» м.р. Ставропольский Сам..обл.	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам..обл.	Усольская сельская библиотека МУК «Шигонская межпоселенческая библиотека»	
о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах):															
Структура организации культуры	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Режим работы	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Контактные телефоны	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Адрес электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистнево Самарской области»	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Межпоселенческая библиотека МБУК "Межпоселенческая библиотека м.р. Волжский Самарской области"	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	Центральная районная библиотека МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам..обл.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК «Ставропольская межпоселенческая библиотека» м.р. Ставропольский Сам..обл.	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам..обл.	Усольская сельская библиотека МУК «Шигонская межпоселенческая библиотека»
Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1

	Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистнево Самарской области»	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Межпоселенческая библиотека МБУК "Межпоселенческая библиотека м.р. Волжский Самарской области"	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	Центральная районная библиотека МБУ м.р.Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам..обл.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК .«Ставропольская межпоселенческая библиотека» м.р. Ставропольский Сам..обл.	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам..обл.	Усольская сельская библиотека МУК «Шигонская межпоселенческая библиотека»	
организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)															
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	
Информация о планируемых мероприятиях	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Информация о выполнении	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	

государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения														
		Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистнево Самарской области»	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Межпоселенческая библиотека МБУК "Межпоселенческая библиотека м.р. Волжский Самарской области"	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	Центральная районная библиотека МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам..обл.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК .«Ставропольская межпоселенческая библиотека» м.р. Ставропольский Сам..обл.	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам..обл.
														Усольская сельская библиотека МУК «Шигонская межпоселенческая библиотека»

Приложение 13

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организаций культуры, осуществляющими деятельность на территории Самарской области, в 2021 году

(часть 1)

	ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»	ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»	ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»	ГБУК «Самарская областная детская библиотека»	МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»	Библиотека №1 МБУК г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара Центральная система детских библиотек	Центральная библиотека им. В.Н. Татищева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»	Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области	Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	Центральная библиотека и им. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»
Всего	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	4	4	3
Телефон	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Электронная почта:	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Интернет-сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1

Наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1
	ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»	ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»	ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»	ГБУК «Самарская областная детская библиотека»	МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»	Библиотека №1 МБУК г.о. Самара Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара Централизованная система детских библиотек	Центральная библиотека им. В.Н. Тагичева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»	Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области	Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	Центральная библиотека и им. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»

**Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организаций культуры, осуществляющими деятельность на территории Самарской области, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2021 году
(часть 2)**

	Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистнево Самарской области»	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Межпоселенческая библиотека МБУК «Межпоселенческая библиотека м.р. Волжский Самарской области»	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	Центральная районная библиотека МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам..обл.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК «Ставропольская межпоселенческая библиотека» м.р. Ставропольский Самарской области	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам..обл.	Усольская сельская библиотека МУК «Шигонская межпоселенческая библиотека»
Всего	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3
Телефон	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
Электронная почта:	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Интернет-сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0

Наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистнево Самарской области»	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Межпоселенческая библиотека МБУК «Межпоселенческая библиотека м.р. Волжский Самарской области»	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	Центральная районная библиотека МБУ м.р.Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам..обл.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК «Ставропольская межпоселенческая библиотека» м.р. Ставропольский Ставропольской области	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам..обл.	Усольская сельская библиотека МУК «Шигонская межпоселенческая библиотека»	

Приложение 14

**Обеспечение комфортных условий предоставления услуг в организациях культуры, осуществляющими
деятельность на территории Самарской области, в 2021 году
(часть 1)**

	ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»	ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»	ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»	ГБУК «Самарская областная детская библиотека»	МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»	Библиотека №1 МБУК г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара Централизованная система детских библиотек	Центральная библиотека им. В.Н. Татищева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»	Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области	Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	Центральная библиотека и им. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»
Всего	6	6	6	6	6	5	6	6	6	4	5	6	6	6
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
наличие и понятность навигации внутри организации	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
наличие и доступность питьевой воды	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1
наличие и доступность санитарно-гигиенических	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

		ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»	ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»	ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»	ГБУК «Самарская областная детская библиотека»	МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»	Библиотека №1 МБУК г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара «Централизованная система детских библиотек»	Центральная библиотека им. В.Н. Тагичева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»	Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области	Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	Центральная библиотека и им. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»
помещений															
санитарное состояние помещений организаций	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги: в библиотеках можно забронировать и отложить книги по телефону или через сайт	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

**Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организаций культуры, осуществляющими деятельность на территории Самарской области, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2021 году
(часть 2)**

	Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистнево Самарской области»	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Межпоселенческая библиотека МБУК «Межпоселенческая библиотека м.р. Волжский Самарской области»	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	Центральная районная библиотека МБУ м.р.Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам..обл.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК «Ставропольская межпоселенческая библиотека м.р. Ставропольский Сам. обл.	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам..обл.	Усольская сельская библиотека МУК «Шигонская межпоселенческая библиотека»
Всего	3	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	6	5	5
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
наличие и понятность навигации внутри организации	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
наличие и доступность питьевой воды	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистнево Самарской области»	1	1
	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркальева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	1	1
	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	1	1
	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	1	1
	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	1	1
	Межпоселенческая библиотека МБУК «Межпоселенческая библиотека м.р. Волжский Самарской области»	1	1
	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	1	1
	Центральная районная библиотека МБУ м.р.Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	1	1
	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	1	1
	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	1	1
	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам..обл.	1	1
	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК «Ставропольская межпоселенческая библиотека» м.р. Ставропольский Сам. обл.	1	1
	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам..обл.	1	1
	Уольская сельская библиотека МУК «Шигонская межпоселенческая библиотека»	1	1
санитарное состояние помещений организаций		1	1
возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги: в библиотеках можно забронировать и отложить книги по телефону или через сайт		1	1

Приложение 15

**Оборудование помещений и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов в организациях культуры, осуществляющими деятельность на территории Самарской области, в 2021 году
(часть 1)**

	ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»	ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»	ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»	ГБУК «Самарская областная детская библиотека»	МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»	Библиотека №1 МБУК г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара «Централизованная система детских библиотек»	Центральная библиотека им. В.Н. Татищева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»	Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области	Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	Центральная библиотека и им. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»
Всего	3	3	4	2	2	1	5	3	2	0	4	4	4	2
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0
оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1
наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1

	ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»	ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»	ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»	ГБУК «Самарская областная детская библиотека»	МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»	Библиотека №1 МБУК г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара «Централизованная система детских библиотек»	Центральная библиотека им. В.Н. Тагичева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»	Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области	Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	Центральная библиотека и им. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»
проемов														
наличие сменных кресел-колясок	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0

**Оборудование помещений и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов в организациях культуры, осуществляющими деятельность на территории Самарской области, в 2021 году
(часть 2)**

	Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистнево Самарской области»	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Межпоселенческая библиотека МБУК «Межпоселенческая библиотека м.р. Волжский Самарской области»	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	Центральная районная библиотека МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам..обл.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК «Ставропольская межпоселенческая библиотека м.р. Ставропольский Сам. обл.	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам..обл.	Усольская сельская библиотека МУК «Шигонская межпоселенческая библиотека»
Всего	1	4	4	3	1	3	3	1	1	3	4	4	4	0
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0
оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0

	Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистнево Самарской области»	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Межпоселенческая библиотека МБУК «Межпоселенческая библиотека м.р. Волжский Самарской области»	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	Центральная районная библиотека МБУ м.р.Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам..обл.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК .«Ставропольская межпоселенческая библиотека» м.р. Ставропольский Сам. обл.	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам..обл.	Уольская сельская библиотека МУК «Шигонская межпоселенческая библиотека»	
проемов															
наличие сменных кресел-колясок	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0

Приложение 15

Количество условий доступности для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в организациях культуры, осуществляющими деятельность на территории Самарской области, в 2021 году (часть 1)

	ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»	ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»	ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»	ГБУК «Самарская областная детская библиотека»	МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»	Библиотека №1 МБУК г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара Централизованная система детских библиотек	Центральная библиотека им. В.Н. Татищева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»	Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области	Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	Центральная библиотека и им. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»
Всего	5	5	5	5	4	3	6	3	5	0	5	3	5	3
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0

	ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»	ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»	ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»	ГБУК «Самарская областная детская библиотека»	МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»	Библиотека №1 МБУК г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара «Централизованная система детских библиотек»	Центральная библиотека им. В.Н. Тагилцева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»	Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области	Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	Центральная библиотека и им. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»
знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля														
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (доля сотрудников, прошедших обучение)	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»
1	ГБУК «Самарская областная библиотека для слепых»	
1	ГБУК «Самарская областная библиотека для молодежи»	
1	ГБУК «Самарская областная детская библиотека»	
1	МБУК г.о. Самара «Самарская Публичная Библиотека»	
1	Библиотека №1 МБУК г.о. Самара Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»	
1	Центральная городская детская библиотека МБУК г.о. Самара Центральзованная система детских библиотек	
1	Центральная библиотека им. В.Н. Тагичева МБУК г.о. Тольятти «Библиотеки Тольятти»	
1	Центральная детская библиотека им. А.С.Пушкина МБУК г.о. Тольятти «Объединение детских библиотек»	
0	Центральная библиотека МБУК Жигулевская централизованная библиотечная система г.о. Жигулевск Самарской области	
1	Центральная библиотека МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»	
1	Центральная библиотека и им. А.С. Пушкина МБУК «Библиотечная информационная сеть» г.о. Новокуйбышевск Самарской области	
1	Центральная городская библиотека им. Н.А. Некрасова МБУ «Централизованная библиотечная система» г.о. Октябрьск Самарской области	
1	Центральная городская библиотека им И.Т. Комарова МБУК «Централизованная библиотечная система»	

**Оборудование помещений и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов в организациях культуры, осуществляющими деятельность на территории Самарской области, в 2021 году
(часть 2)**

	Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистинско-Самарской области»	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркадьева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Межпоселенческая библиотека МБУК «Межпоселенческая библиотека м.р. Волежский Самарской области»	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	Центральная районная библиотека МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам. обл.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК «Ставропольская межпоселенческая библиотека» м.р. Ставропольский Сам. обл.	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам. обл.	Уольская сельская библиотека МУК «Шитонская межпоселенческая библиотека»
Всего	3	5	4	3	3	5	2	5	3	4	5	5	5	3
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0

	Центральная городская библиотека МБУК «Централизованная библиотечная система г.о. Похвистнево Самарской области»	Центральная городская библиотека им. Е.И. Аркальева МБУ «Централизованная библиотечная система г.о. Сызрань»	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)	Центральная библиотека им. В.Н. Бондаренко МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Чапаевск	Межпоселенческая библиотека МБУК «Межпоселенческая библиотека м.р. Волжский Самарской области»	Центральная районная библиотека МБУ «Межпоселенческая библиотека» м.р. Елховский Самарской области	Центральная районная библиотека МБУ м.р.Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» м.р. Красноярский Самарской области	Центральная межпоселенческая библиотека МБУ м.р. Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»	Сергиевская центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» м.р. Сергиевский Сам..обл.	Ставропольская межпоселенческая центральная районная библиотека МБУК «Ставропольская межпоселенческая библиотека» м.р. Ставропольский Сам. обл.	Межпоселенческая центральная библиотека МУ Межпоселенческая центральная библиотека м.р. Сызранский Сам..обл.	Усольская сельская библиотека МУК «Шигонская межпоселенческая библиотека»	
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (доля сотрудников, прошедших обучение)	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1