

# ЭМПИРИКА

Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М. Сперанского, д. 37, кв.56, тел. 8 929 266 06 90, e-mail: sociologos@bk.ru  
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810401500168668 в ООО "Банк Точка",  
к/с 30101810745374525104 БИК 044525104

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.



## Результаты

проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в  
учреждениях культуры Белорецкого района  
Республики Башкортостан

Тюмень, 2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

**ВВЕДЕНИЕ**.....

### **Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации ..... 6
2. Показатели, характеризующие комфортность предоставления услуг ..... 9
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов ..... 11
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников ..... 13
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг ..... 15

**Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки**..... 17

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ** ..... 19

### **ПРИЛОЖЕНИЯ**

1. Рекомендации и предложения получателей услуг на 6 л.
2. Итоговые значения показателей независимой оценки на 1 л.

## ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории Белорецкого района Республики Башкортостан, была проведена независимая оценка. Все работы выполнены в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 №599;
- Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);

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

- Приказом Минфина России от 7 мая 2019 года № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- 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».

Сбор информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся методом анкетирования при помощи специализированного сервиса «Тестограф» для проведения онлайн-опросов в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг:

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

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) определен в зависимости от общей численности получателей услуг в течении календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки (Таблица 1), но не более 600 человек.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п/п	Организация	Количество получателей услуг в год	Количество респондентов	Доля респондентов	Сокращенное название в отчете
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» г.Белорецк	267550	557	0,21	МБУК «ГДК» г.Белорецк
2	Муниципальное автономное учреждение «Белорецкая картинная галерея»	1829589	511	1,42	МАУ «БКГ»
3	Муниципальное автономное учреждение культуры «Театр-студия «Дефицит» г.Белорецк»	8361	171	2,05	МАУК «ТСД» г.Белорецк»
4	Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального района Белорецкий район Республики Башкортостан имени Нины Николаевны Зиминой	35900	600	0,03	МБУК ЦБС имени Н.Н. Зиминой

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

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

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

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

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

Организация	Количество информационных объектов на стенде (max 10)	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте (max 13)	Информативность сайта	Итоговый балл
МБУК «ГДК» г.Белорецк	10	100	13	100	100
МАУ «БКГ»	10	100	13	100	100
МАУК «ТСД» г.Белорецк»	10	100	13	100	100
МБУК ЦБС имени Н.Н. Зиминой	10	100	13	100	100

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

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

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Анкета или ссылка на нее**	Итоговый балл
МБУК «ГДК» г.Белорецк	+	+	+	+	<b>100</b>
МАУ «БКГ»	+	+	+	+	<b>100</b>
МАУК «ТСД» г.Белорецк»	+	+	+	+	<b>100</b>
МБУК ЦБС имени Н.Н. Зиминой	+	+	+	+	<b>100</b>

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

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

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

**Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество оценивших стенд	Баллы по стенду	Количество удовлетворенных	Количество оценивших сайт	Баллы по сайту	Итоговый балл
МБУК «ГДК» г.Белорецк	480	488	98,4	477	481	99,2	<b>98,8</b>
МАУ «БКГ»	465	469	99,1	412	413	99,8	<b>99,5</b>
МАУК «ТСД» г.Белорецк»	151	156	96,8	150	151	99,3	<b>98,1</b>
МБУК ЦБС имени Н.Н. Зиминой	468	489	95,7	403	425	94,8	<b>95,3</b>

## 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

### 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

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

**Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

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

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

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

**Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «ГДК» г.Белорецк	507	557	91
МАУ «БКГ»	497	511	97,3
МАУК «ТСД» г.Белорецк»	171	171	100
МБУК ЦБС имени Н.Н. Зиминой	510	600	85

### 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

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

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

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
МБУК «ГДК» г.Белорецк	+	+	+	-	+	<b>80</b>
МАУ «БКГ»	+	-	-	-	-	<b>20</b>
МАУК «ТСД» г.Белорецк»	+	+	+	-	+	<b>80</b>
МБУК ЦБС имени Н.Н. Зиминой	+	-	+	-	+	<b>60</b>

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

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

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

Организация	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
МБУК «ГДК» г.Белорезк	-	+	-	+	+	+	<b>80</b>
МАУ «БКГ»	-	-	-	+	+	+	<b>60</b>
МАУК «ТСД» г.Белорезк»	-	-	-	+	+	+	<b>60</b>
МБУК ЦВС имени Н.Н. Зиминной	+	+	-	+	+	+	<b>100</b>

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

**Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «ГДК» г.Белорезк	50	50	<b>100</b>
МАУ «БКГ»	58	59	<b>98,3</b>
МАУК «ТСД» г.Белорезк»	14	14	<b>100</b>
МБУК ЦВС имени Н.Н. Зиминной	42	51	<b>82,4</b>

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

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

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

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «ГДК» г.Белорецк	529	557	<b>95</b>
МАУ «БКГ»	508	511	<b>99,4</b>
МАУК «ТСД» г.Белорецк»	171	171	<b>100</b>
МБУК ЦБС имени Н.Н. Зиминой	555	600	<b>92,5</b>

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

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

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «ГДК» г.Белорецк	542	557	<b>97,3</b>
МАУ «БКГ»	507	511	<b>99,2</b>
МАУК «ТСД» г.Белорецк»	171	171	<b>100</b>
МБУК ЦБС имени Н.Н. Зиминой	583	600	<b>97,2</b>

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

**Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «ГДК» г.Белорецк	328	336	<b>97,6</b>
МАУ «БКГ»	331	332	<b>99,7</b>
МАУК «ТСД» г.Белорецк»	136	136	<b>100</b>
МБУК ЦБС имени Н.Н. Зиминной	418	425	<b>98,4</b>

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

**Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «ГДК» г.Белорецк	543	557	<b>97,5</b>
МАУ «БКГ»	508	511	<b>99,4</b>
МАУК «ТСД» г.Белорецк»	170	171	<b>99,4</b>
МБУК ЦБС имени Н.Н. Зиминой	578	600	<b>96,3</b>

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

**Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «ГДК» г.Белорецк	543	557	<b>97,5</b>
МАУ «БКГ»	499	511	<b>97,7</b>
МАУК «ТСД» г.Белорецк»	170	171	<b>99,4</b>
МБУК ЦБС имени Н.Н. Зиминой	560	600	<b>93,3</b>

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

**Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «ГДК» г.Белорецк	546	557	<b>98</b>
МАУ «БКГ»	509	511	<b>99,6</b>
МАУК «ТСД» г.Белорецк»	171	171	<b>100</b>
МБУК ЦБС имени Н.Н. Зиминной	579	600	<b>96,5</b>

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлен ряд недостатков по критерию «доступность услуг для инвалидов», указанных в таблице, а именно:

Организация	Показатель	Недостатки
МБУК «ГДК» г.Белорецк	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Отсутствует сменная кресло-коляска.
	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Не обеспечено: •дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; •возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
МАУ «БКГ»	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Отсутствуют: •парковочное место для автотранспортных средств инвалидов; •адаптированный лифт, поручни, расширенные дверные проёмы; •сменная кресло-коляска; •специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение.
	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Не обеспечено: •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) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
МАУК «ТСД» г.Белорецк»	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Отсутствует сменная кресло-коляска.
	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Не обеспечено: •дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; •дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-

Организация	Показатель	Недостатки
		<p>точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• возможность предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>
<p>МБУК ЦБС имени Н.Н. Зиминой</p>	<p>Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</p>	<p>Отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• парковочные места для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>• сменная кресло-коляска.</li> </ul>

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основании полученных результатов независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей услуг для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов организациям необходимо оценить возможность, а также необходимость устранения выявленных недостатков с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями, принять соответствующие меры:

- установить адаптированные лифты, либо приобрести гусеничные подъёмники, установить поручни вдоль свободных участков стен, расширить дверные проёмы;
- обеспечить наличие сменных кресел-колясок для получателей услуг с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- оборудовать санитарно-гигиенические помещения горизонтальными поручнями симметрично с обеих сторон унитаза, опорными поручнями у раковины, предусмотреть крючки для костылей и одежды, установить кнопку вызова сотрудников, разместить тактильные пиктограммы;
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и/или зрительную информацию с помощью технических средств (например, информационные табло типа «бегущая строка», речевые информаторы, аудиовизуальные терминалы, звуковые/световые маяки, индукционные системы т.п.);
- разместить на пути следования инвалидов с нарушением зрения таблички (мнемосхемы, указатели, вывеску), выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- обеспечить возможность получения инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

посредством заключения договора с соответствующим специалистом или организацией (Общество глухих и т.п.).

2) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы организаций рекомендуется рассмотреть рекомендации/предложения, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса (см. Приложение 1).

**Итоговый показатель** учреждений культуры, расположенных на территории Белорецкого района Республики Башкортостан, по результатам независимой оценки качества составил **93,7 балла** (см. Приложение 2). Рейтинг организаций представлен в Таблице 16.

Таблица 16. Рейтинг организаций

№	Организация	Итоговый балл
1	МАУК «ТСД» г.Белорецк»	95,4
2	МБУК «ГДК» г.Белорецк	95
3	МБУК ЦБС имени Н.Н.Зиминой	92,9
4	МАУ «БКГ»	91,3

Рекомендации и пожелания получателей услуг,  
выявленные в ходе опроса

Организация	Рекомендации	Частота ответов
МБУК «ГДК» г.Белорецк	Увеличить количество парковочных мест для автотранспорта посетителей, расширить стоянку	8
	Оборудовать парковочные места для самокатов, велосипедов	1
	Сделать капитальный ремонт, провести реконструкцию или построить новое современное просторное здание	29
	Заменить стулья/кресла в концертном зале	12
	Улучшить интерьер фойе. добавить удобную мебель для ожидания, создать зону отдыха с Wi-Fi и зарядными станциями для телефонов	2
	Сделать профессиональное напольное покрытие сцены	1
	Обеспечить постоянное наличие и доступность питьевой воды для получателей услуг (установить кулеры)	2
	Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение (туалет) для артистов за сценой	1
	Обеспечить постоянное наличие средств гигиены (бумажных полотенец и т.п.) в санитарно-гигиенических помещениях	3
	Улучшить освещение в классе «Народный духовой оркестр»	1
	Расширить ассортимент продукции в буфете	1
	Создать отдельные зоны для переодевания мальчиков и девочек перед тренировками,	1
	Добавить скамейки в раздевалки	1
	Приобрести новые наряды, костюмы для выступлений, танцев	1
	Проводить чаще концерты в выходные дни	1
	Увеличить количество онлайн трансляций праздников (концертов)	1
	Разнообразить концерты выступлениями таких коллективов, как «Вдохновение», «Забава», «Мечта»	2
	Соблюдать этические нормы при общении с посетителями (неприветливое, грубое отношение сотрудников ресепшена)	5
	Организовывать курсы повышения квалификации для сотрудников сцены, администраторов и техников, тренинги по стандартам вежливого общения, клиентоориентированности	2
	Усилить меры безопасности и условия труда условия в Межгорье	
Повысить оплату труда сотрудникам	2	
МАУ «БКГ»	Оборудовать парковку для автотранспортных средств посетителей	3
	Увеличить количество помещений (выставочных залов), расширить площади для создания экспозиций	12
	Добить удобные скамейки со спинками в помещения	2
	Обновить фортепиано	1
	Предоставить финансирование для закупки оборудования	1
	Снабдить хорошей аппаратурой	1
МАУ «БКГ»	Установить аппарат для продажи кофе, добавить кулеры	1

Организация	Рекомендации	Частота ответов
	Работать в выходные дни (сб, вс)	8
	Продлить режим работы (до 18.00)	2
	Организовывать больше выставок, мероприятий (например, выставок знаменитых художников, творческих людей города, Башкирии, России и пр., добавить репродукции известных картин, в т.ч. написанных в таких стилях, как кубизм, реализм, импрессионизм, абстракционизм и др.)	14
	Проводить больше творческих мастер-классов для взрослой аудитории	1
	Улучшить информирование о характере, способе и своевременности оказания услуг, размещать больше информации (рекламы) в интернете: актуальные новости, обзоры, отзывы на Яндекс Картах и фотографии учреждения внутри и снаружи, актуальный график работы, способы и варианты, как добраться, контактную информацию, в том числе ссылки в мессенджеры и социальные сети	3
	Оставить картинную галерею, как самостоятельную общественную государственную юридическую организацию, оставить все направления деятельности в дальнейшем: выставки: длительные и временные, короткие и продолжительные, различные встречи и собрания и т.п.	6
	Создать студию для проведения мастер-классов художников России, обмена опытом	2
	Организовать место для продажи продукции местных мастеров декоративно-прикладного искусства, а также сувенирной продукции (магниты, постеры и т.п.)	2
	Увеличить заработную плату сотрудникам	1
	МАУК «ТСД» г.Белорецк»	Модернизировать систему кондиционирования и вентиляции в зрительном зале
Добавить аудиоколонки для дальних рядов		1
Установить кулеры с питьевой водой		1
Проводить больше спектаклей (например, спектакли по классическим произведениям русских, советских авторов)		7
Улучшить рекламу мероприятий		1
Увеличить финансирование театра		1
Сократить количество отчётов, минимизировать «бумажную бюрократическую волокиту»		3
<b>МБУК ЦБС имени Н.Н. Зиминой</b>		
Центральная библиотека	Сделать ремонт помещений, изменить интерьер	7
	Расширить гардероб	3
	Заменить мебель в фойе, добавить диванчики	4
	Улучшить освещение, заменить светильники в отделе «абонемент» на более современные	3
	Обновить места для чтения в читальном зале (приобрести удобные столы и стулья)	3
	Установить кулер с питьевой водой	4
Центральная библиотека	Обеспечить стабильную работу интернета, не взимать плату за пользование компьютером свыше 2-х часов	4

Организация	Рекомендации	Частота ответов
	Пополнить библиотечный фонд (новыми книгами различных жанров)	4
	Организовывать творческие площадки (мастер-классы), проводить интересные встречи	1
	Добавить в библиотечные услуги составление библиографического списка для написания дипломной работы	1
	Создавать уютную, доброжелательную атмосферу в библиотеке	4
	Заменить администратора на более компетентного сотрудника	3
Центр детского чтения «Синяя птица»	Улучшить подъездные пути к организации и прилегающую территорию	2
	Пополнить библиотечный фонд новыми книгами	1
Библиотека №2 (экологическая библиотека)	Нет предложений	0
Библиотека №3 (библиотека семейного чтения)	Увеличить количество журналов (для женщин) и газет	2
Библиотека №4	Сделать косметический ремонт (стен, потолка и др.)	14
	Заменить мебель в читальном зале	2
Библиотека №5	Добавить стеллажи для открытого доступа	1
	Обновить книжный фонд	1
	Увеличить количество газет и журналов	1
Библиотека №6 (детская библиотека)	Приобрести больше современных детских книг	1
Библиотека №7 (модельная библиотека «Родники»)	Пополнить фонд библиотеки новинками	1
Библиотека №8	Обновить фонда произведениями современных писателей	2
	Выписывать больше периодических изданий	1
Библиотека №9 (модельная библиотека имени Даута Юлтыя)	Оборудовать здание с учётом доступности для посетителей с ограниченными возможностями здоровья: установить пандусы, кнопку вызова сотрудников, тактильные таблички, указатели и т.д.	3
	Необходимы новые технические средства: цветной принтер, интерактивное оборудование, компьютеры	9
	Заменить стеллажи на удобные шкафы с полками, чтобы был открытый фонд	2
	Организовать предоставление полиграфических услуг	1
	Изменить график работы (суббота – рабочий день, понедельник - выходной)	1
	Приобрести больше новых книг, в т.ч. иллюстрированных книг для детей	3
	Организовывать встречи - знакомства с писателями	1
Библиотека №11	Нет предложений	0
Библиотека №12	Нет предложений	0

<b>Организация</b>	<b>Рекомендации</b>	<b>Частота ответов</b>
(модельная библиотека «Гюзаль»)		
Библиотека №13	Нет предложений	0
Библиотека №14	Нет предложений	0
Библиотека №15 (модельная библиотека «Хазина»)	Закупить больше новых книг	1
	Модернизировать ИКТ	1
Библиотека №16 (модельная библиотека «Содружество»)	Нет предложений	0
Библиотека №17	Заменить старую мебель, технику, книги	1
	Обновить классическую художественную литературу	1
Библиотека №18	Нет предложений	0
Библиотека №19	Покрасить здание, сделать ремонт	3
	Обновить мебель (столы, стулья)	1
	Приобрести новые издания книг	1
	Пополнить фонд новыми книгами	1
Библиотека №20	Добавить в фонд больше российский современных фантастических романов	1
Библиотека №21	Нет предложений	0
Библиотека №22	Нет предложений	0
Библиотека №23 (модельная библиотека «Йондоз»)	Нет предложений	0
Библиотека №24 (модельная библиотека «Тамыр»)	Приобрести цветной принтер	2
Библиотека №25	Нет предложений	0
Библиотека №26	Сделать ремонт и улучшить освещение в коридоре	1
	Обновить мебель	2
	Поменять стеллажи на современные	1
	Приобрести компьютер для посетителей (читателей)	1
	Приобрести разнообразные развивающие настольные игры	1
	Обновлять чаще фонд библиотеки, выписывать больше периодических изданий для детей, литературой, с хорошим шрифтом, красочными картинками, выписывать больше периодических изданий для женщин	5
	Добавить на сайт информацию об истории села	1
Библиотека №27	Сделать кап. ремонт в библиотеке, построить новое здание	8

Организация	Рекомендации	Частота ответов
	Обеспечить наличие воды (провести водопровод)	6
	Создать условия для людей с ОВЗ	1
	Улучшить интерьер и освещение	3
	Обновить мебель, технику (компьютеры и пр.)	6
	Поменять стеллажи	1
	Создать комфортную атмосферу для читателей, организовать пространство для детей	3
	Пополнить книжный фонд	2
Библиотека №28	Сделать ремонт по утеплению библиотеки	1
Библиотека №29 (модельная библиотека «Истоки»)	Улучшить комплектование - нужно больше новых книг, газет, журналов	2
	Улучшить финансирование библиотеки	1
Библиотека №30 (модельная библиотека «Тамьян»)	Нет предложений	0
Библиотека №31 (молодёжная модельная библиотека «Йешлек»)	Нет предложений	0
Библиотека №32	Нет предложений	0
Библиотека №33	Нет предложений	0
Библиотека №34	Сделать капитальный ремонт	4
Библиотека №35	Необходимо отдельное помещение для библиотеки	2
	Приобрести новое оборудование	1
	Пополнить фонд новыми книгами	1
Библиотека №36 (модельная библиотека «Сажелка»)	Сделать капитальный ремонт (заменить окна, оборудовать туалет в помещении и пр.)	7
	Необходимо подключение к газопроводу для обеспечения тепла	2
	Улучшить автопарковку	1
	Провести в библиотеку воду	1
	Обновить стеллажи для книг	2
	Установить дополнительный компьютер для читателей	1
Приобрести интерактивное оборудование (проектор, экран)	1	
Библиотека №37	Нет предложений	0
Библиотека №38	Построить новое здание	6
	Приобрести новые компьютеры для читателей	1
	Обновить книжный фонд	3
Библиотека №40 (модельная библиотека «Инзер»)	Сделать ремонт	1
	Пополнить фонд	8
	Выписывать больше периодических изданий	2
Библиотека №41	Пополнить, разнообразить книжный фонд	3
	Необходим библиотекарь	1
Библиотека №42	Нет предложений	0

Организация	Рекомендации	Частота ответов
Библиотека №43	Расширить площадь помещения	5
	Сделать ремонт	1
	Улучшить оснащение читального зала, добавить удобную мебель, качественное освещение и акустику	2
	Пополнить фонд новыми книгами и периодическими изданиями	3
Библиотека №44	Нет предложений	0
Библиотека №45 (модельная библиотека им. Я. Хамматова)	Нет предложений	0
Библиотека №46 (юношеская модельная библиотека)	Улучшить стоянку возле библиотеки	1
	Пополнить фонд журналами для молодёжи, книгами по психологии и др.	3
	Проводить больше мастер-классов	1
	Увеличить зарплату библиотекарям	1
Библиотека №47 (модельная библиотека «Гармония»)	Нет предложений	0
Библиотека №48	Нет предложений	0
Библиотека №49	Сделать ремонт	1
	Улучшить тех. оснащение библиотеки (приобрести проектор, экран, компьютеры)	2
	Обновить фонд библиотеки	2
	Увеличить штат сотрудников	3

## Итоговые значения показателей независимой оценки

№ п/п	Организация	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели, характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итого по критерию 2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5	Итоговый балл
		1.1	1.2	1.3		2.1	2.2	2.3		3.1	3.2	3.3		4.1	4.2	4.3		5.1	5.2	5.3		
1	МБУК «ГДК» г.Белорецк	30	30	39,5	99,5	50	0	45,5	95,5	24	32	30	86	38	38,9	19,5	96,4	29,3	19,5	49	97,8	95
2	МАУ «БКГ»	30	30	39,8	99,8	50	0	48,7	98,7	6	24	29,5	59,5	39,8	39,7	19,9	99,4	29,8	19,5	49,8	99,2	91,3
3	МАУК «ТСД» г.Белорецк»	30	30	39,2	99,2	50	0	50	100	24	24	30	78	40	40	20	100	29,8	19,9	50	99,7	95,4
4	МБУК ЦБС имени Н.Н. Зиминой	30	30	38,1	98,1	50	0	42,5	92,5	18	40	24,7	82,7	37	38,9	19,7	95,6	28,9	18,7	48,3	95,8	92,9
max значение		30	30	40	100	50	0	50	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100	100
<b>Итоговый балл</b>																					<b>93,7</b>	