

**Отчет независимого оператора по организации и проведению оценки
качества условий оказания услуг организациями культуры Брянской
области - филиала Общероссийской общественно-государственной
просветительской организации Российское общество
«Знание» в Брянской области**

**Независимая оценка качества условий оказания услуг
организациями культуры Брянской области за 2021 год**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организаций культуры на территории Брянской области в 2021 году осуществлялась в соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 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» и приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Независимой организацией – оператором по организации и проведению оценки качества условий оказания услуг организациями культуры региона выступил филиал Общероссийской общественно-государственной просветительской организации Российское общество «Знание» в Брянской области.

В июле - октябре 2021 года оператором была организована и проведена оценка качества условий оказания услуг в 33 организациях сферы культуры Брянской области.

Способ реализации: массовый опрос получателей услуг в 33 организациях сферы культуры и анализ результатов электронного анкетирования. Было опрошено 4799 получателей услуг.

Целью оценки качества условий оказания услуг было определение следующих показателей:

- 1) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
- 2) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий

- предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
- 3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).
 - 4) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
 - 5) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
 - 6) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
 - 7) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
 - 8) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
 - 9) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Перечень организаций сферы культуры Брянской области,
в отношении которых в 2021 году проводились сбор и обобщение
информации о качестве условий оказания услуг**

№ п/п	Наименование учреждения
Государственные учреждения культуры	
1.	ГАУК «Брянский областной ордена Трудового Красного Знамени театр драмы им. А.К. Толстого»
2.	ГАУК «Брянский областной театр для детей и юношества»
3.	ГАУК «Брянский областной театр кукол»
4.	ГАУК «Брянская областная филармония»
5.	ГБУК «Брянская областная научная универсальная библиотека им. Ф.И. Тютчева»
6.	ГБУК «Брянский государственный краеведческий музей»
7.	ГБУК «Брянский областной художественный музейно-выставочный центр»
8.	ГАУК «Мемориальный комплекс «Партизанская поляна»
9.	ГАУК «Музей дятьковского хрусталя»

10.	ГАУК «Государственный мемориальный историко-литературный музей-заповедник Ф.И. Тютчева «Овстуг»
11.	ГАУК «Брянский областной методический центр «Народное творчество»
Муниципальные учреждения культуры	
г. Брянск	
12.	МБУК «Городской Дворец культуры пос. Белые Берега»
13.	МБУК «Городской Дом культуры Володарского района»
14.	МБУК «Городской Дом культуры им. А.М. Горького»
15.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Д.Е. Кравцова»
16.	МБУК «Городской Дом культуры Советского района»
17.	МБУК «Городской Дворец культуры и искусства»
18.	МБУК «Городской Дворец культуры им. Д.Н. Медведева»
19.	МБУК «Городской Дворец культуры железнодорожников»
20.	МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек г. Брянска»
21.	МБУК «Централизованная система детских библиотек г. Брянска»
22.	МАУК «Городское объединение парков культуры и отдыха»
23.	МБУК «Брянское городское концертное объединение»
24.	МБУК «Городской выставочный зал»
Муниципальные районы	
25.	Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «ЦБС г. Клинцы»
26.	Центральная библиотека имени князя Н.Д. Долгорукова МБУК «Новозыбковская ГЦБС»
27.	Центральная городская библиотека МБУК «ЦБС» г. Сельцо
28.	МБУК «Библиотека города Фокино»
29.	МБУ «Дом культуры» г. Клинцы Брянской области
30.	МБУК «Дворец культуры им. В.В. Мейпариани» г. Сельцо Брянской области
31.	МБУК «Городской Дом культуры» г. Новозыбкова
32.	МБУК «Культурно-досуговое объединение сельских домов культуры Новозыбковского городского округа»
33.	МАУК «Культурно-досуговый центр» г. Фокино

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

Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры

Полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
Структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты
Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
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, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
Информация о материально -техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
Информация о планируемых мероприятиях
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации
Информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры
Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации
Версия для слабовидящих
Общая оценка

Алгоритм определения фактического объёма информации на сайте

Информация предоставлена в полном объёме	1
Информация предоставлена частично	0,5
Информация отсутствует	0

Критерии оценки сайтов организаций культуры

Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):

1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы
(при их наличии):

1. сведения о видах предоставляемых услуг;
2. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
3. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
4. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
5. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
6. информация о планируемых мероприятиях;
7. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Иная информация:

1. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры; информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
2. план по улучшению качества работы организации.

Результаты оценки сайтов организаций культуры																		
№	Наименование учреждения	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	1	2			
1	ГАУК «Брянский областной ордена Трудового Красного Знамени театр драмы им. А.К. Толстого»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	100,00%
2	ГАУК «Брянский областной театр для детей и юношества»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	100,00%
3	ГАУК «Брянский областной театр кукол»	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1	Нет услуг	13,5	96,43%
4	ГАУК «Брянская областная филармония»	0,5	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1	Нет всех услуг и схемы проезда	13	92,86%
5	ГБУК «Брянская областная научная универсальная библиотека им. Ф.И. Тютчева»	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0,5	1	1	Не все документы и некоторые неактуальны	12,5	89,29%
6	ГБУК «Брянский государственный краеведческий музей»	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1		13,5	96,43%
7	ГБУК «Брянский областной художественный музейно-выставочный центр»	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1		13,5	96,43%

8	ГАУК «Мемориальный комплекс «Партизанская поляна»	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	Все документы устарели	6	42,86%
9	ГАУК «Музей дятьковского хрусталя»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	100,00%
10	ГАУК «Государственный мемориальный историко-литературный музей-заповедник Ф.И. Тютчева «Овстуг»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	100,00%
11	ГАУК «Брянский областной методический центр «Народное творчество»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	100,00%
12	МБУК «Городской Дворец культуры пос. Белые Берега»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	100,00%
13	МБУК «Городской Дом культуры Володарского района»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	100,00%
14	МБУК «Городской Дом культуры им. А.М. Горького»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	100,00%
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Д.Е. Кравцова»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	100,00%
16	МБУК «Городской Дом культуры Советского района»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	100,00%
17	МБУК «Городской Дворец культуры и искусства»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	100,00%

18	МБУК «Городской Дворец культуры им. Д.Н. Медведева»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100,00%
19	МБУК «Городской Дворец культуры железнодорожников»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100,00%
20	МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек г. Брянска»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100,00%
21	МБУК «Централизованная система детских библиотек г. Брянска»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100,00%
22	МАУК «Городское объединение парков культуры и отдыха»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100,00%
23	МБУК «Брянское городское концертное объединение»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100,00%
24	МБУК «Городской выставочный зал»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100,00%
25	Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «ЦБС г. Клинцы»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100,00%
26	Центральная библиотека имени князя Н.Д. Долгорукова МБУК «Новozyбковская ГЦБС»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100,00%
27	Центральная городская библиотека МБУК «ЦБС» г. Сельцо	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100,00%

28	МБУК «Библиотека города Фокино»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	100,00%	
29	МБУ «Дом культуры» г. Клинцы Брянской области	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	100,00%	
30	МБУК «Дворец культуры им. В.В. Мейпариани» г. Сельцо Брянской области	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1	Устарели планы ФХД	13,5	96,43%	
31	МБУК «Городской Дом культуры» г. Новозыбкова	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	100,00%	
32	МБУК «Культурно-досуговое объединение сельских домов культуры Новозыбковского городского округа»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14	100,00%	
33	МАУК «Культурно-досуговый центр» г. Фокино	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	Долгая прогрузка страницы, устарели документы	6	42,86%

Во всех учреждениях информация, размещенная на информационных стендах в помещении организации культуры, полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

По итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Брянской области в 2021 году установлено, что общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг обследуемых учреждений культуры можно охарактеризовать как высокий. В ходе анкетирования получателей услуг было получено значительное число положительных отзывов о работе организаций культуры. Вместе с тем по некоторым оцениваемым показателям есть доля неудовлетворенных респондентов, в связи с чем рекомендуется провести дополнительные мероприятия по выявлению причин неудовлетворенности по исследуемым критериям для последующего устранения и, как следствие, повышения качества условий оказания услуг в целом.

Ряд потребителей услуг обращают внимание на необходимость ремонта (как капитального, так и косметического), обновления оборудования (аудио-, видео-, компьютерной техники, мебели, улучшения санитарно-гигиенических условий (туалетов) и др.

Рекомендации носят общий характер и применимы для всех учреждений.

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (в баллах), рассчитанные 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, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

ГАУК «Брянский областной ордена Трудового Красного Знамени театр драмы им. А.К. Толстого»	98,8
ГАУК «Брянский областной театр для детей и юношества»	98,0
ГАУК «Брянский областной театр кукол»	97,8
ГАУК «Брянская областная филармония»	97,8
ГБУК «Брянская областная научная универсальная библиотека им. Ф.И. Тютчева»	98,0
ГБУК «Брянский государственный краеведческий музей»	98,0
ГБУК «Брянский областной художественный музейно-выставочный центр»	97,1
ГАУК «Мемориальный комплекс «Партизанская поляна»	97,8
ГАУК «Музей дятьковского хрусталя»	97,3
ГАУК «Государственный мемориальный историко-литературный музей-заповедник Ф.И. Тютчева «Овстуг»	96,5
ГАУК «Брянский областной методический центр «Народное творчество»	97,3
МБУК «Городской Дворец культуры пос. Белые Берега»	95,9
МБУК «Городской Дом культуры Володарского района»	96,5
МБУК «Городской Дом культуры им. А.М. Горького»	96,5
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Д.Е. Кравцова»	95,9
МБУК «Городской Дом культуры Советского района»	95,8
МБУК «Городской Дворец культуры и искусства»	97,2
МБУК «Городской Дворец культуры им. Д.Н. Медведева»	97,4
МБУК «Городской Дворец культуры железнодорожников»	97,2
МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек г. Брянска»	96,9
МБУК «Централизованная система детских библиотек г. Брянска»	97,1
МАУК «Городское объединение парков культуры и отдыха»	96,2
МБУК «Брянское городское концертное объединение»	96,6

МБУК «Городской выставочный зал»	97,7
Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «ЦБС г. Клинцы»	97,6
Центральная библиотека имени князя Н.Д. Долгорукова МБУК «Новозыбковская ГЦБС»	96,1
Центральная городская библиотека МБУК «ЦБС» г. Сельцо	97,6
МБУК «Библиотека города Фокино»	96,9
МБУ «Дом культуры» г. Клинцы Брянской области	97,2
МБУК «Дворец культуры им. В.В. Мейпариани» г. Сельцо Брянской области	96,4
МБУК «Городской Дом культуры» г. Новозыбкова	96,3
МБУК «Культурно-досуговое объединение сельских домов культуры Новозыбковского городского округа»	97,0
МАУК «Культурно-досуговый центр» г. Фокино	97,3

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

ГАУК «Брянский областной ордена Трудового Красного Знамени театр драмы им. А.К. Толстого»	99,6
ГАУК «Брянский областной театр для детей и юношества»	91,8
ГАУК «Брянский областной театр кукол»	97,3
ГАУК «Брянская областная филармония»	98,0
ГБУК «Брянская областная научная универсальная библиотека им. Ф.И. Тютчева»	98,9
ГБУК «Брянский государственный краеведческий музей»	98,3
ГБУК «Брянский областной художественный музейно-выставочный центр»	97,4
ГАУК «Мемориальный комплекс «Партизанская поляна»	98,6
ГАУК «Музей дятьковского хрусталя»	96,1
ГАУК «Государственный мемориальный историко-литературный музей-заповедник Ф.И. Тютчева «Овстуг»	97,6
ГАУК «Брянский областной методический центр «Народное творчество»	97,5
МБУК «Городской Дворец культуры пос. Белые Берега»	96,4
МБУК «Городской Дом культуры Володарского района»	96,9
МБУК «Городской Дом культуры им. А.М. Горького»	94,8
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Д.Е. Кравцова»	96,1
МБУК «Городской Дом культуры Советского района»	96,8
МБУК «Городской Дворец культуры и искусства»	97,1

МБУК «Городской Дворец культуры им. Д.Н. Медведева»	96,9
МБУК «Городской Дворец культуры железнодорожников»	97,9
МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек г. Брянска»	97,8
МБУК «Централизованная система детских библиотек г. Брянска»	97,3
МАУК «Городское объединение парков культуры и отдыха»	96,4
МБУК «Брянское городское концертное объединение»	97,4
МБУК «Городской выставочный зал»	98,6
Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «ЦБС г. Клинцы»	98,3
Центральная библиотека имени князя Н.Д. Долгорукова МБУК «Новозыбковская ГЦБС»	96,3
Центральная городская библиотека МБУК «ЦБС» г. Сельцо	97,6
МБУК «Библиотека города Фокино»	96,6
МБУ «Дом культуры» г. Клинцы Брянской области	99,0
МБУК «Дворец культуры им. В.В. Мейпариани» г. Сельцо Брянской области	96,5
МБУК «Городской Дом культуры» г. Новозыбкова	96,6
МБУК «Культурно-досуговое объединение сельских домов культуры Новозыбковского городского округа»	97,2
МАУК «Культурно-досуговый центр» г. Фокино	96,5

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

ГАУК «Брянский областной ордена Трудового Красного Знамени театр драмы им. А.К. Толстого»	86,0
ГАУК «Брянский областной театр для детей и юношества»	86,0
ГАУК «Брянский областной театр кукол»	86,0
ГАУК «Брянская областная филармония»	86,0
ГБУК «Брянская областная научная универсальная библиотека им. Ф.И. Тютчева»	86,0
ГБУК «Брянский государственный краеведческий музей»	86,0
ГБУК «Брянский областной художественный музейно-выставочный центр»	80,0
ГАУК «Мемориальный комплекс «Партизанская поляна»	86,0
ГАУК «Музей дятьковского хрусталя»	86,0
ГАУК «Государственный мемориальный историко-литературный музей-заповедник Ф.И. Тютчева «Овстуг»	86,0
ГАУК «Брянский областной методический центр «Народное творчество»	80,0
МБУК «Городской Дворец культуры пос. Белые Берега»	86,0
МБУК «Городской Дом культуры Володарского района»	86,0

МБУК «Городской Дом культуры им. А.М. Горького»	86,0
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Д.Е. Кравцова»	86,0
МБУК «Городской Дом культуры Советского района»	86,0
МБУК «Городской Дворец культуры и искусства»	86,0
МБУК «Городской Дворец культуры им. Д.Н. Медведева»	86,0
МБУК «Городской Дворец культуры железнодорожников»	86,0
МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек г. Брянска»	86,0
МБУК «Централизованная система детских библиотек г. Брянска»	86,0
МАУК «Городское объединение парков культуры и отдыха»	86,0
МБУК «Брянское городское концертное объединение»	80,0
МБУК «Городской выставочный зал»	80,0
Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «ЦБС г. Клинцы»	80,0
Центральная библиотека имени князя Н.Д. Долгорукова МБУК «Новозыбковская ГЦБС»	86,0
Центральная городская библиотека МБУК «ЦБС» г. Сельцо	80,0
МБУК «Библиотека города Фокино»	86,0
МБУ «Дом культуры» г. Клинцы Брянской области	86,0
МБУК «Дворец культуры им. В.В. Мейпариани» г. Сельцо Брянской области	86,0
МБУК «Городской Дом культуры» г. Новозыбкова	86,0
МБУК «Культурно-досуговое объединение сельских домов культуры Новозыбковского городского округа»	86,0
МАУК «Культурно-досуговый центр» г. Фокино	80,0

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

ГАУК «Брянский областной ордена Трудового Красного Знамени театр драмы им. А.К. Толстого»	99,1
ГАУК «Брянский областной театр для детей и юношества»	96,5
ГАУК «Брянский областной театр кукол»	95,1
ГАУК «Брянская областная филармония»	95,2
ГБУК «Брянская областная научная универсальная библиотека им. Ф.И.	97,8
ГБУК «Брянский государственный краеведческий музей»	94,9
ГБУК «Брянский областной художественный музейно-выставочный центр»	94,5
ГАУК «Мемориальный комплекс «Партизанская поляна»	95,9

ГАУК «Музей дятьковского хрусталя»	92,0
ГАУК «Государственный мемориальный историко-литературный музей-заповедник Ф.И. Тютчева «Овстуг»	93,7
ГАУК «Брянский областной методический центр «Народное творчество»	98,3
МБУК «Городской Дворец культуры пос. Белые Берега»	92,2
МБУК «Городской Дом культуры Володарского района»	92,7
МБУК «Городской Дом культуры им. А.М. Горького»	89,4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Д.Е. Кравцова»	91,5
МБУК «Городской Дом культуры Советского района»	92,9
МБУК «Городской Дворец культуры и искусства»	94,3
МБУК «Городской Дворец культуры им. Д.Н. Медведева»	92,6
МБУК «Городской Дворец культуры железнодорожников»	97,5
МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек г. Брянска»	97,9
МБУК «Централизованная система детских библиотек г. Брянска»	98,8
МАУК «Городское объединение парков культуры и отдыха»	91,8
МБУК «Брянское городское концертное объединение»	93,7
МБУК «Городской выставочный зал»	96,6
Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «ЦБС г. Клинцы»	95,9
Центральная библиотека имени князя Н.Д. Долгорукова МБУК «Новозыбковская ЦБС»	92,0
Центральная городская библиотека МБУК «ЦБС» г. Сельцо	94,8
МБУК «Библиотека города Фокино»	93,5
МБУ «Дом культуры» г. Клинцы Брянской области	95,1
МБУК «Дворец культуры им. В.В. Мейпариани» г. Сельцо Брянской области	91,2
МБУК «Городской Дом культуры» г. Новозыбкова	93,9
МБУК «Культурно-досуговое объединение сельских домов культуры Новозыбковского городского округа»	92,9
МАУК «Культурно-досуговый центр» г. Фокино	93,9

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

ГАУК «Брянский областной ордена Трудового Красного Знамени театр драмы им. А.К. Толстого»	99,1
ГАУК «Брянский областной театр для детей и юношества»	97,9
ГАУК «Брянский областной театр кукол»	97,6

ГАУК «Брянская областная филармония»	98,6
ГБУК «Брянская областная научная универсальная библиотека им. Ф.И. Тютчева»	97,5
ГБУК «Брянский государственный краеведческий музей»	94,0
ГБУК «Брянский областной художественный музейно-выставочный центр»	98,1
ГАУК «Мемориальный комплекс «Партизанская поляна»	95,3
ГАУК «Музей дятьковского хрусталя»	98,4
ГАУК «Государственный мемориальный историко-литературный музей-заповедник Ф.И. Тютчева «Овстуг»	96,4
ГАУК «Брянский областной методический центр «Народное творчество»	97,2
МБУК «Городской Дворец культуры пос. Белые Берега»	95,2
МБУК «Городской Дом культуры Володарского района»	96,8
МБУК «Городской Дом культуры им. А.М. Горького»	97,1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Д.Е. Кравцова»	95,6
МБУК «Городской Дом культуры Советского района»	97,1
МБУК «Городской Дворец культуры и искусства»	94,3
МБУК «Городской Дворец культуры им. Д.Н. Медведева»	93,4
МБУК «Городской Дворец культуры железнодорожников»	97,6
МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек г. Брянска»	97,1
МБУК «Централизованная система детских библиотек г. Брянска»	98,3
МАУК «Городское объединение парков культуры и отдыха»	94,0
МБУК «Брянское городское концертное объединение»	93,7
МБУК «Городской выставочный зал»	97,9
Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «ЦБС г. Клинцы»	97,3
Центральная библиотека имени князя Н.Д. Долгорукова МБУК «Новозыбковская ГЦБС»	94,6
Центральная городская библиотека МБУК «ЦБС» г. Сельцо	96,3
МБУК «Библиотека города Фокино»	96,1
МБУ «Дом культуры» г. Клинцы Брянской области	92,0
МБУК «Дворец культуры им. В.В. Мейпариани» г. Сельцо Брянской области	90,0
МБУК «Городской Дом культуры» г. Новозыбкова	93,0
МБУК «Культурно-досуговое объединение сельских домов культуры Новозыбковского городского округа»	92,4
МАУК «Культурно-досуговый центр» г. Фокино	91,6

**Итоговый показатель оценки по организациям культуры,
в отношении которых проведена независимая оценка качества
(по убыванию)**

Уровень	баллы
Очень высокий	81-100
Высокий	61-80
Средний	41-60
Низкий	21-40
Очень низкий	20 и менее

№ п/п	Учреждение	Баллы
1.	ГАУК «Брянский областной ордена Трудового Красного Знамени театр драмы им. А.К. Толстого»	96,6
2.	ГБУК «Брянская областная научная универсальная библиотека им. Ф.И. Тютчева»	95,6
3.	МБУК «Централизованная система детских библиотек г. Брянска»	95,5
4.	МБУК «Городской Дворец культуры железнодорожников»	95,2
5.	ГАУК «Брянская областная филармония»	95,1
6.	МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек г. Брянска»	95,1
7.	ГАУК «Брянский областной театр кукол»	94,8
8.	ГАУК «Мемориальный комплекс «Партизанская поляна»	94,7
9.	ГБУК «Брянский государственный краеведческий музей»	94,2
10.	ГАУК «Брянский областной методический центр «Народное творчество»	94,1
11.	МБУК «Городской выставочный зал»	94,1
12.	ГАУК «Брянский областной театр для детей и юношества»	94,0
13.	ГАУК «Музей дятьковского хрусталя»	94,0
14.	ГАУК «Государственный мемориальный историко-литературный музей-заповедник Ф.И. Тютчева «Овстуг»	94,0
15.	МБУ «Дом культуры» г. Клинцы Брянской области	93,9
16.	МБУК «Городской Дом культуры Володарского района»	93,8
17.	МБУК «Городской Дворец культуры и искусства»	93,8
18.	Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «ЦБС г. Клинцы»	93,8
19.	МБУК «Библиотека города Фокино»	93,8
20.	МБУК «Городской Дом культуры Советского района»	93,7

21.	ГБУК «Брянский областной художественный музейно-выставочный центр»	93,4
22.	Центральная городская библиотека МБУК «ЦБС» г. Сельцо	93,3
23.	МБУК «Городской Дворец культуры им. Д.Н. Медведева»	93,2
24.	МБУК «Городской Дом культуры» г. Новозыбкова	93,2
25.	МБУК «Городской Дворец культуры пос. Белые Берега»	93,1
26.	МБУК «Культурно-досуговое объединение сельских домов культуры Новозыбковского городского округа»	93,1
27.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Д.Е. Кравцова»	93,0
28.	Центральная библиотека имени князя Н.Д. Долгорукова МБУК «Новозыбковская ГЦБС»	93,0
29.	МАУК «Городское объединение парков культуры и отдыха»	92,9
30.	МБУК «Городской Дом культуры им. А.М. Горького»	92,8
31.	МБУК «Брянское городское концертное объединение»	92,3
32.	МБУК «Дворец культуры им. В.В. Мейпариани» г. Сельцо Брянской области	92,0
33.	МАУК «Культурно-досуговый центр» г. Фокино	91,9

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры Брянской области

Оценка показала высокий уровень качества оказания услуг учреждениями культуры Брянской области. Общий балл составил 93,8.

При этом наиболее высокие баллы получены по таким показателям, как комфортность (97,2), доброжелательность и вежливость (94,5) и удовлетворённость условиями оказания услуг (95,8), открытость и доступность информации (97,1). Наиболее низкий результат отмечается по критерию доступности для инвалидов (84,77).

Предложения независимого оператора по совершенствованию деятельности учреждений сферы культуры

Рекомендации по первому критерию

«Открытость и доступность информации об организации культуры»

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» получил высокую среднюю оценку, что свидетельствует о том, что в учреждениях имеются информационные стенды, афиши и т.п. и с позиции потребителей услуг представлена исчерпывающая для них информация. Это делает информацию о деятельности и мероприятиях доступной потенциальным потребителям услуг учреждений культуры и в целом большинство из них удовлетворены доступностью и открытостью информации о работе учреждений.

С целью обеспечения наличия на официальном сайте учреждений культуры достоверной, полной и актуальной информации всем учреждениям рекомендуется регулярно обновлять данные и актуализировать информацию, представленную на стендах внутри учреждений, в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры.

Однако нужно обратить внимание на адаптивность сайтов (речь идёт об адаптации сайтов под все виды устройств, как ПК, так и планшет, и смартфон)

Рекомендации по второму критерию

«Комфортность условий предоставления услуг»

Условия по критерию также был высоко оценен в ходе анкетного опроса мнения получателей услуг, так как в учреждениях присутствуют 5 и более условий комфортности: наличие зоны ожидания, наличие и понятность навигации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, возможность бронирования услуг по телефону или при личном посещении и др.

Стоит отметить, что несмотря на пожелания улучшения материальной базы учреждений культуры, потребители услуг в основном чувствуют себя в них достаточно комфортно и доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, составляет высокий процент.

Рекомендации по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»

По результатам оценки можно сделать вывод, что в силу объективных причин (конструктивные особенности зданий, недостаточное финансирование и пр.) в большинстве организаций оборудование помещений и прилегающих к ним территории с учетом доступности для инвалидов недостаточное. Что касается обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, то отмечается, что во всех учреждениях культуры успешно ведется работа по формированию доступной среды для лиц с инвалидностью. На официальных сайтах учреждений культуры имеется версия для слабовидящих, существует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому, респондентами положительно оценивается помощь сотрудников учреждений по сопровождению инвалидов и доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Рекомендации по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Критерий получил высокую оценку в рамках анкетного опроса получателей услуг учреждений культуры. Опрошенные потребители услуг культурно-досуговых организаций демонстрируют высокую степень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее).

Рекомендации по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Потребители услуг демонстрируют высокий уровень общей удовлетворенности качеством оказываемых услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Таким образом, анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал, что по совокупности критериев проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Брянской области общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг обследуемыми учреждениями культуры довольно высокий.

Общие рекомендации по результатам независимой оценки

В целях повышения условия оказания услуг организациями культуры Брянской области рекомендуется:

1. Совершенствовать работу над содержанием сайтов организаций культуры в соответствии требованиями законодательства.
2. Организациям культуры регулярно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.
3. Организациям культуры на своих официальных сайтах предусмотреть возможность получателям услуг выражать своё мнение о качестве предоставляемых услуг с целью изучения предложений по улучшению их качества
4. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организациями культуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность дистанционной формы оказания услуг (например - онлайн-трансляции мероприятий (с защищенным уровнем доступа) и др.).
5. Улучшить информационное обеспечение населения об оказываемых учреждениями культуры услугами и проводимых мероприятиях, привлекая к этому Интернет-ресурсы.

Рекомендации учреждениям по результатам независимой оценки в 2021 г.

ГАУК «Брянский областной ордена Трудового Красного Знамени театр драмы им. А.К. Толстого»	Изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения Необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией Проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты опубликовать на официальном сайте
ГАУК «Брянский областной театр для детей и юношества»	Изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения

	<p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг</p> <p>удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p> <p>Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
<p>ГАУК «Брянский областной театр кукол»</p>	<p>Привести в соответствие информацию, размещенную на сайте учреждения, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p> <p>изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения</p> <p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг</p> <p>удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p> <p>Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
<p>ГАУК «Брянская областная филармония»</p>	<p>Привести в соответствие информацию, размещенную на сайте учреждения, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p> <p>изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения</p> <p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг</p> <p>удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p>

	<p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
<p>ГБУК «Брянская областная научная универсальная библиотека им. Ф.И. Тютчева» ГБУК «Брянская областная научная универсальная библиотека им. Ф.И. Тютчева»</p>	<p>Привести в соответствие информацию, размещенную на сайте учреждения, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенца и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
<p>ГБУК «Брянский государственный краеведческий музей»</p>	<p>Привести в соответствие информацию, размещенную на сайте учреждения, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенца и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>

	<p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p> <p>Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
<p>ГБУК «Брянский областной художественный музейно-выставочный центр»</p>	<p>Привести в соответствие информацию, размещенную на сайте учреждения, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p> <p>изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения</p> <p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг</p> <p>удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p> <p>Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
<p>ГАУК «Мемориальный комплекс «Партизанская поляна»</p>	<p>Привести в соответствие информацию, размещенную на сайте учреждения, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p> <p>изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения</p> <p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг</p> <p>удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p> <p>Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>

<p>ГАУК «Музей дятьковского хрусталя»</p>	<p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p>
<p>ГАУК «Государственный мемориальный историко-литературный музей-заповедник Ф.И. Тютчева «Овстуг»</p>	<p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p>
<p>ГАУК «Брянский областной методический центр «Народное творчество»</p>	<p>Привести в соответствие информацию, размещенную на информационных стендах в помещении учреждения, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p>
<p>МБУК «Городской Дворец культуры пос. Белые Берега»</p>	<p>изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p>

	<p>Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p> <p>Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
МБУК «Городской Дом культуры Володарского района»	<p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p>
МБУК «Городской Дом культуры им. А.М. Горького»	<p>изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения</p> <p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p> <p>Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец	<p>изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения</p>

<p>культуры им. Д.Е. Кравцова»</p>	<p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенца и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p> <p>Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
<p>МБУК «Городской Дом культуры Советского района»</p>	<p>изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения</p> <p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенца и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p> <p>Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
<p>МБУК «Городской Дворец культуры и искусства»</p>	<p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенца и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p>

<p>МБУК «Городской Дворец культуры им. Д.Н. Медведева»</p>	<p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p>
<p>МБУК «Городской Дворец культуры железнодорожников»</p>	<p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p>
<p>МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек г. Брянска»</p>	<p>изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
<p>МБУК «Централизованная система детских библиотек г. Брянска»</p>	<p>изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения</p>

	<p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг</p> <p>удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p> <p>Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
МАУК «Городское объединение парков культуры и отдыха»	<p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг</p> <p>удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p>
МБУК «Брянское городское концертное объединение»	<p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг</p> <p>удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p>
МБУК «Городской выставочный зал»	<p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг</p> <p>удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p>

	<p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p>
<p>Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «ЦБС г. Клинцы»</p>	<p>изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения</p> <p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p> <p>Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
<p>Центральная библиотека имени князя Н.Д. Долгорукова МБУК «Новозыбковская ГЦБС»</p>	<p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p>
<p>Центральная городская библиотека МБУК «ЦБС» г. Сельцо</p>	<p>изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения</p> <p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p>

	<p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p> <p>Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
МБУК «Библиотека города Фокино»	<p>изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения</p> <p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенца и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг</p> <p>удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p> <p>Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
МБУ «Дом культуры» г. Клинцы Брянской области	<p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенца и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг</p> <p>удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p> <p>Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
МБУК «Дворец культуры им. В.В. Мейпариани» г. Сельцо Брянской области	<p>Привести в соответствие информацию, размещенную на сайте учреждения, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>

	<p>изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения</p> <p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенца и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p> <p>Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
<p>МБУК «Городской Дом культуры» г. Новозыбкова</p>	<p>изучить предложения получателей услуг в части повышения комфортности условий, при возможности реализовать предложения</p> <p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенца и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p> <p>Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте</p>
<p>МБУК «Культурно-досуговое объединение сельских домов культуры Новозыбковского городского округа»</p>	<p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенца и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>

	Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг
МАУК «Культурно-досуговый центр» г. Фокино	<p>Привести в соответствие информацию, размещенную на сайте учреждения, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p> <p>необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенец и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации</p> <p>Постоянно изучать мнение получателей услуг</p> <p>удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории</p> <p>Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в получении услуг</p>