

Приложение № 1  
к протоколу № 1 от 03.12.2020 года  
Общественного совета по проведению  
независимой оценки качества условий  
оказания услуг организациями культуры  
Омской области

Результаты независимой оценки качества оказания услуг государственными  
учреждениями культуры Омской области в 2020 году

п/п №	Индикаторы параметра	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
	Значение показателя																								
1.1.	Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню требований к ней, установленным НПГА	30	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	28,3	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	28,8	30,0	30,0	30,0
	БВК «Омский государственный академический театр драмы»																								
	БВК «Омский государственный музыкальный театр»																								
	БВК «Омский областной театр юных зрителей имени XX-летия Ленинского комсомола»																								
	БВК «Омский государственный театр кукол, актера, маски «Арлекин»																								
	БВК «Омский государственный драматический театр «Лытый театр»																								
	БВК «Омский драматический театр имени М.А. Ульянова»																								
	АВК «Омская филармония»																								
	БВК «Омский областной музей изобразительных искусств имени М.А. Врубель»																								
	БВК «Омский государственный историко-краеведческий музей»																								
	БВК «Омский государственный литературный музей имени Ф.М. Достоевского»																								
	БВК «Государственный областной художественный музей «Ильеров-центр»																								
	БВК «Омский музей Константина Белова»																								
	БВК «Музейно-выставочный комплекс «Моя история»																								
	БВК «Омский государственный историко-культурный музей-заповедник «Старина Сибирская»																								
	БВК «Государственный центр народного творчества»																								
	БВК «Областной центр культуры «Сибиряк»																								
	БВК «Львовск культура и семейного творчества «Свето»																								
	БВК «Межрегиональное национальное культурно-спортивное объединение «Сибирь»																								
	БВК «Областной дом ветеранов»																								
	БВК «Омский государственный детский ансамбль»																								
	БВК «Государственный фольклорно-этнографический зоопарк имени В.Д. Соколовкина»																								

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	30	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0
	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	40	39,3	37,4	39,0	39,9	37,5	39,2	39,5	39,3	39,0	39,6	39,8	39,5	39,9	39,3	39,8	39,3	38,8	39,4	38,1	39,8	38,8	38,8
	<b>Итого по критерию К1:</b>	<b>100</b>	<b>99,3</b>	<b>97,4</b>	<b>99,0</b>	<b>99,9</b>	<b>97,5</b>	<b>99,2</b>	<b>99,5</b>	<b>99,3</b>	<b>99,0</b>	<b>99,6</b>	<b>98,1</b>	<b>99,5</b>	<b>99,9</b>	<b>99,3</b>	<b>99,8</b>	<b>99,3</b>	<b>98,8</b>	<b>99,4</b>	<b>96,9</b>	<b>99,8</b>	<b>98,8</b>	<b>98,8</b>
<b>2. Критерий комфортности условий предоставления услуг</b>																								
	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	50	x	x	x	x	x	x	x	x	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	40,0	50,0	50,0	50,0	50,0
	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	50	x	x	x	x	x	x	x	x	49,1	48,9	49,0	49,2	49,9	48,8	50,0	48,4	47,6	47,5	45,3	47,7	46,4	47,1
	<b>Итого по критерию К2:</b>	<b>100</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>99,1</b>	<b>98,9</b>	<b>99,0</b>	<b>99,2</b>	<b>99,9</b>	<b>98,8</b>	<b>100,0</b>	<b>98,4</b>	<b>97,6</b>	<b>87,5</b>	<b>95,3</b>	<b>97,7</b>	<b>96,4</b>	<b>97,1</b>
<b>3. Критерий доступности услуг для инвалидов</b>																								
	Показатель 3.1 Оборудование территории, принадлежащей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30	30,0	30,0	6,0	18,0	18,0	18,0	24,0	24,0	30,0	24,0	30,0	30,0	18,0	24,0	27,0	18,0	30,0	18,0	12,0	27,0	18,0	6,0

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40	32,0	24,0	16,0	32,0	24,0	32,0	32,0	40,0	40,0	32,0	24,0	40,0	24,0	24,0	32,0	16,0	40,0	16,0	24,0	24,0	8,0	16,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	30	26,6	16,3	26,3	29,1	25,1	28,9	29,5	29,1	26,6	29,5	29,3	29,5	29,4	29,7	29,5	28,1	28,2	30,0	28,4	26,9	26,3	22,5
	<b>Итого по критерию К3:</b>	<b>100</b>	<b>88,6</b>	<b>70,3</b>	<b>48,3</b>	<b>79,1</b>	<b>67,1</b>	<b>78,9</b>	<b>85,5</b>	<b>93,1</b>	<b>96,6</b>	<b>85,5</b>	<b>83,3</b>	<b>99,5</b>	<b>71,4</b>	<b>77,7</b>	<b>88,5</b>	<b>62,1</b>	<b>98,2</b>	<b>64,0</b>	<b>64,4</b>	<b>77,9</b>	<b>52,3</b>	<b>44,5</b>

## 4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	40	x	x	x	x	x	x	x	x	39,1	39,3	39,4	39,7	40,0	39,2	39,9	38,9	38,5	40,0	39,0	39,6	38,5	38,9
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	40	x	x	x	x	x	x	x	x	39,2	39,7	39,5	39,9	40,0	39,3	40,0	39,6	39,5	39,8	38,7	39,4	39,0	39,1
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	20	x	x	x	x	x	x	x	x	19,7	19,9	20,0	20,0	20,0	19,9	19,9	19,9	19,9	20,0	19,7	19,9	19,7	19,3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
	<b>Итого по критерию К4:</b>	<b>100</b>	x	x	x	x	x	x	x	x	98,0	98,9	98,9	99,6	100,0	98,4	99,8	98,4	98,3	99,8	97,4	98,9	97,2	97,3	
	<b>5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг</b>																								
	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	30	x	x	x	x	x	x	x	x	29,8	29,5	29,6	29,7	29,9	29,5	30,0	29,5	29,4	30,0	28,9	30,0	29,3	29,2	
5.1.																									
	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры	20	x	x	x	x	x	x	x	x	19,4	19,6	19,5	19,8	19,6	19,7	20,0	19,7	19,7	20,0	19,5	20,0	18,4	18,9	
5.2.																									
	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры	50	x	x	x	x	x	x	x	x	49,4	49,3	49,3	49,8	49,8	49,2	50,0	49,8	49,0	50,0	47,4	49,7	48,6	48,4	
5.3.																									
	<b>Итого по критерию К5:</b>	<b>100</b>	x	x	x	x	x	x	x	x	98,6	98,4	98,4	99,3	99,3	98,4	100,0	99,0	98,1	100,0	95,8	99,7	96,3	96,5	
	<b>Итоговое значение по организации культуры:</b>	<b>100</b>	94,0	83,9	73,7	89,5	82,3	89,1	92,5	96,2	98,3	96,3	95,5	99,4	94,1	94,5	97,6	91,4	98,2	90,1	90,0	94,8	88,2	86,8	