

СВОДНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг государственными организациями культуры Краснодарского края, функции и полномочия учредителя в отношении которых осуществляет министерство культуры Краснодарского края, в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
в 2020 году

г. Краснодар, 2020

Сводный аналитический отчет
о качестве условий оказания услуг государственными организациями
культуры Краснодарского края, функции и полномочия учредителя
в отношении которых осуществляет министерство культуры Краснодарского
края, в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
в 2020 году

с 01 января 2020 г. по 31 декабря 2020г.
(отчетный период)

г. Краснодар

21 сентября 2020г.

Раздел 1. Нормативно-правовая база.

Нормативные правовые акты Российской Федерации рекомендации федеральных органов исполнительной власти, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - независимая оценка качества, организации социальной сферы, отрасли социальной сферы):

1. Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 392-ФЗ от 05.12.2017) (далее – Закон РФ № 3612-1);

2. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления 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»

3. Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 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»;

4. Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее – приказ Минкультуры РФ № 599);

5. Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного

самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет» (далее – приказ Минкультуры РФ № 277).

6. Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации».

7. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 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».

Раздел 2. Организация – оператор

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг государственными организациями культуры Краснодарского края, функции и полномочия учредителя в отношении которых осуществляет министерство культуры Краснодарского края, в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году (далее – организации культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации».

Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации, на основании Заключения Правительства Ставропольского края от 29.08.2019г. № 10-25/13739, определен как организация-исполнитель общественно полезной услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности. Решением Главного управления Министерства юстиции Российской Федерации по Ставропольскому краю от 06.09.2019 № 26/03-7731 Центр внесен в реестр организаций-исполнителей общественно-полезных услуг за номером 729190118.

АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг государственными организациями культуры Краснодарского края, функции и полномочия учредителя в отношении которых осуществляет министерство культуры Краснодарского края, в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году осуществлял во исполнение государственного контракта № 16/07 от 16июля 2020 г. на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными организациями культуры Краснодарского края, функции и полномочия учредителя в отношении которых осуществляет министерство культуры Краснодарского края, в отношении которых проводится независимая оценка в 2020 году.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора составляет 62 580 (шестьдесят две тысячи пятьсот восемьдесят) рублей.

Раздел 3. Информация об организациях социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества

1. Общие исходные сведения об организациях:

№ п/п	Полное наименование организации культуры	Фактический адрес организации культуры	Адрес официального сайта организации	Адрес электронной почты организации	Число респондентов
1.	ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	350000, г. Краснодар, ул. Красноармейская, 110	http://www.dram-teatr.ru/	dir@dram-teatr.ru	300
2.	ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	350000, г. Краснодар, ул. Красная, 31	http://www.kktk.ru/	teatr-kukol23@rambler.ru	200
3.	ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	350000, г. Краснодар, ул. Красная, 55	http://www.kuban-filarmoniya.ru/	secretkkfp1@yandex.ru	200
4.	ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	350000, г. Краснодар, ул. Красная, 44	http://www.to-premiera.com/	premiera@mk.krasnodar.ru	300
5.	ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"	350063, Краснодар, ул. Красная, 5	http://www.kkx.ru/about/	zaharchenko@kkx.ru	150
6.	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	350000, г. Краснодар, ул. Красная, 13	http://kovalenkomuseum.ru/	news@kxmuseum.ru	300
7.	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	350000, г. Краснодар, ул. Гимназическая, 67	https://felicina.ru/	info@felicina.ru	300

3.1. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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» и 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 Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее, соответственно – Правила, Порядок).

Сбор и обобщение информации осуществлялись в соответствии с показателями, характеризующими следующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка:

- Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»;
- Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»;
- Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»;
- Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»;
- Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Работа организации-оператора проводилась с период с 20.07.2020 года по 21.09.2020 года и включала следующие периоды выполнения работ:

№ п/п	Наименование вида работ	Период выполнения работ
1	Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг государственным автономным учреждением культуры Краснодарского края "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	с 20 по 24 июля 2020 г.

№ п/п	Наименование вида работ	Период выполнения работ
2	Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края "Краснодарский краевой театр кукол"	с 27 по 31 июля 2020 г.
3	Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг государственным концертным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	с 3 по 7 августа 2020 г.
4	Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг государственным автономным учреждением культуры Краснодарского края "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	с 10 по 14 августа 2020 г.
5	Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг государственным бюджетным научно-творческим учреждением культуры Краснодарского края "Кубанский казачий хор"	с 17 по 21 августа 2020 г.
6	Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	с 24 по 28 августа 2020 г.
7	Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	с 31 августа по 4 сентября 2020 г.
8	Анализ и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, перечисленными в пунктах 1-7 настоящего графика	с 7 по 11 сентября 2020 г.
9	Формирование отчета о качестве условий оказания услуг организациями культуры	с 14 по 18 сентября 2020 г.
10	Представление отчета о выполнении работы, оказании услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры, функции и полномочия учредителя в отношении которых осуществляет министерство культуры Краснодарского края, заказчику	21 сентября 2020 г.

Выявление и обобщение мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, осуществлялись в следующем порядке: минимальный объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности, по следующим выделенным группам получателей услуг, значимым для оценки качества условий оказываемых услуг: респондентами являлись физические лица (18 лет и старше), получившие и (или) получающие услугу в организации культуры, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг. Для детей (0 - 17 лет), в том числе, имеющих ограниченные возможности здоровья, получивших и (или) получающих услугу в организации культуры, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, респондентами являлись их законные представители.

Участие в анонимном анкетировании приняли респонденты из различных отраслей социальной сферы: культуры, образования, промышленности. Очное анкетирование респондентов осуществлено непосредственно в организациях. Отзывы и рекомендации респондентов зафиксированы в отчетах по каждой организации культуры.

Таким образом, в анонимном анкетировании и социологических опросах приняли участие 2715 респондентов в возрасте от 16 до 88 лет, в том числе мужчины – 619 человек, женщины – 2096 человек. Охват численности респондентов соответствует требованиям, предъявляемым к численности и структуре выборочной совокупности респондентов (Диаграмма № 1).

Диаграмма № 1



Опрос респондентов в отношении каждой организации культуры осуществляется с учетом следующих возрастных категорий:

- 1 категория: лица в возрасте от 14 до 30 лет;
- 2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет;
- 3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет;
- 4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше.

Наименование государственного учреждения	лица в возрасте от 14 до 30 лет	лица в возрасте от 31 до 40 лет	лица в возрасте от 41 до 50 лет	лица в возрасте от 51 лет и старше
Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко	51	87	112	94
Краснодарский академический театр драмы им М. Горького	117	106	89	96
Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына	90	78	80	54
Краснодарский краевой театр кукол	100	111	86	56
Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко	88	66	70	78
Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова	72	71	87	79
Кубанский казачий хор	91	172	228	206

Отзывы и рекомендации респондентов зафиксированы в отчетах по каждой организации культуры. Сводные данные по всем критериям – **приложение № 1.**

Информация об среднеотраслевых значениях показателей

Наименование государственного учреждения	СРЕДНЕОТРАСЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
Категория организации культуры	
Квота респондентов	
Дата визита в организацию	
адрес сайта организации в сети "Интернет"	
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ	93,14
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	91,3
ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1.	98,9
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)	9,0
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1,0
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1,0
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1,0
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1,0
Режим, график работы организации культуры	1,0
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1,0
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1,0
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1,0
информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1,0

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)		11,7
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты		1,0
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)		1,0
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей		1,0
Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))		1,0
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты		1,0
Режим, график работы организации культуры		1,0
Виды предоставляемых услуг организацией культуры		0,9
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)		1,0
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг		1,0
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		0,9
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события		1,0
информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		1,0
1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (каждый пункт - 30 баллов, максимально - 100 баллов)		100,0
наличие телефона		30,0
электронной почты		30,0

	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30,0
	Наличие возможности на официальном сайте получения консультации по оказываемым услугам и прочие технические возможности	30,0
	Обеспечение на официальном сайте организации технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг в организации (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30,0
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», (максимально - 100 баллов)	79,0
	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно)	2241,0
	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, ответивших положительно)	1999,0
	Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	2715,0
	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	94,2
	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	100,0
	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20,0
	наличие и понятность навигации внутри организации культуры	20,0
	доступность питьевой воды	20,0
	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	20,0
	Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	20,0
	санитарное состояние помещений организации культуры	20,0
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	96,0

		число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	579,0
		Численность опрошенных получателей услуг	604,0
	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»		94,1
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 бал., макс. - 100 баллов)		94,3
	3.1.1. при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	Доступность услуг для инвалидов в соотв.с приказом мин. культуры РФ 599Н	
		оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	20,0
		наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	13,3
		наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20,0
		наличие сменных кресел-колясок	13,3
		наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	20,0
		Доступность объекта культурного наследия для инвалидов с учетом требований в соответствии с приказом Мин. культуры РФ от 20.11.2015г. № 2834	
		Итого по показателю 3.1.1. для объекта культурного наследия (максимально 40 баллов)	40,0
		размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание	1,0
		обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака	1,0
		создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами	1,0
		расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение	1,0
		обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких как гравий	1,0
		оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них	1,0
		дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи	0,3
		оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа	1,0

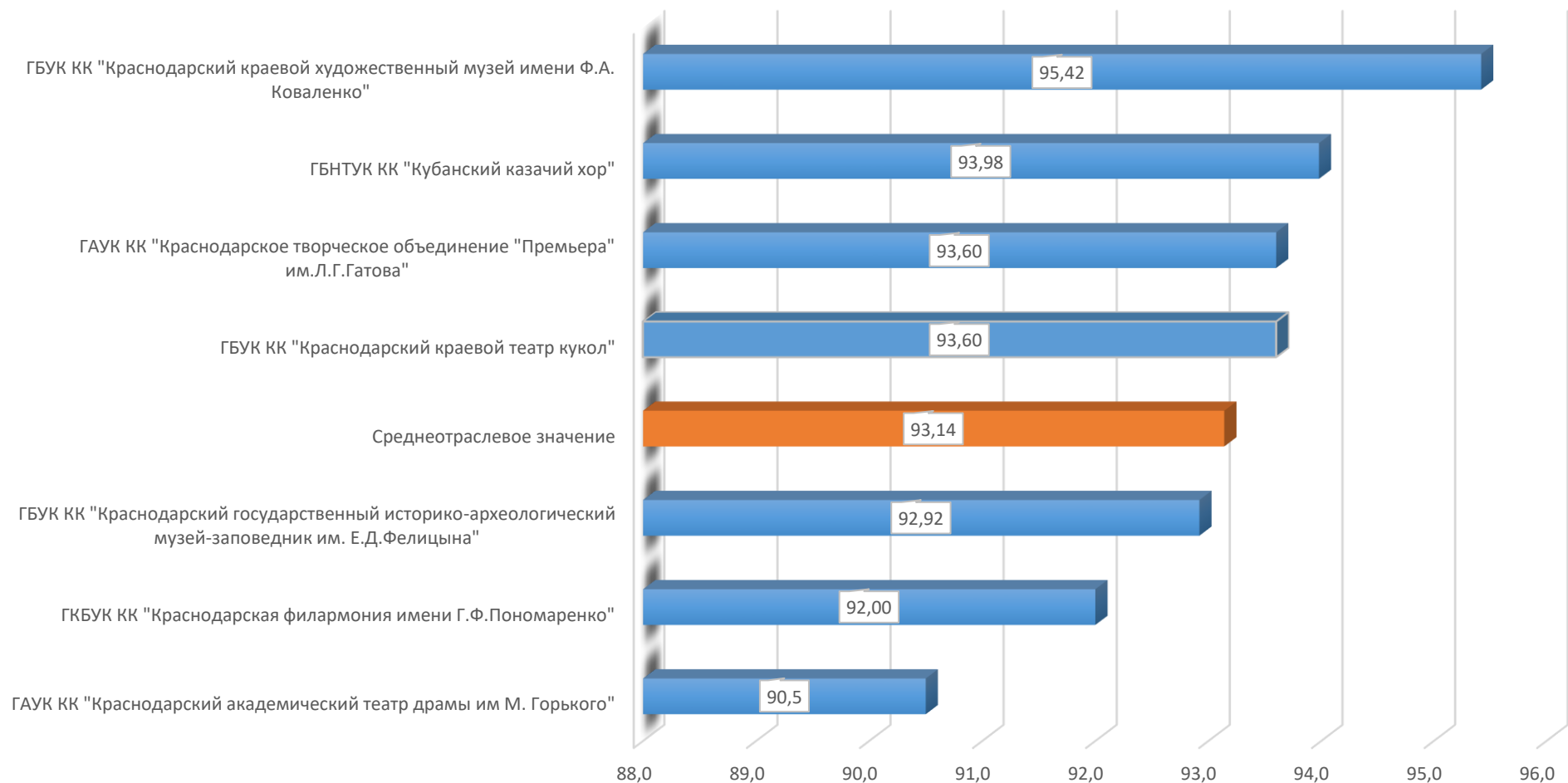
	3.1.2. При планировании и организации пешеходных путей движения (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	Итого по показателю 3.1.2. для объекта культурного наследия	20,0
		оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу	1,0
		использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга	1,0
		обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней	1,0
		использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения	1,0
	3.1.3. При оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	Итого по показателю 3.1.3. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	20,0
		оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках	1,0
		расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода	1,0
		наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей	1,0
		устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	1,0
	3.1.4. При организации путей движения на объекте культурного наследия (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	Итого по показателю 3.1.4. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	20,0
		использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки	1,0
		прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов	1,0
		обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	1,0
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)		91,4
		дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	14,3
		дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	17,1
		возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	5,7
		наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	17,1
		наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20,0
		помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	20,0

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов), максимально - 100 баллов	97,4
Число опрошенных	508,0
Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	494,0
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	92,4
4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	97,5
Число опрошенных	604,0
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	589,0
4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, максимально - 100 баллов	98,0
Число опрошенных	604,0
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	590,0
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	67,0
Число опрошенных	604,0
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	406,0
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	93,7
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов	95,0
Число опрошенных	604,0
Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	574,0

			5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	96,0
			Число опрошенных	604,0
			Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	580,0
			5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов	97,0
			Число опрошенных	604,0
			Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	587,0

На основании данных, полученных организацией-оператором по итогам проведенных дистанционного и очного этапов исследования, выстроен предварительный рейтинг организаций культуры:

Наименование государственного учреждения	Категория организации культуры	Квота респондентов	Дата визита в организацию	Адрес сайта организации в сети "Интернет"	Дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ
ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	Концертная организация, Объект культурного наследия	200	04.08.2020	http://www.kubanfilarmoniya.ru/	23.07.2020	92,00
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	Объект культурного наследия	300	26.08.2020	http://kovalenkomuseum.ru/	23.07.2020	95,42
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	Объект культурного наследия	300	31.08.2020	https://felicina.ru/	23.07.2020	92,92
ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	Театрально-зрелищная организация	300	23.07.2020	http://www.dram-teatr.ru/	23.07.2020	90,50
ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	Театрально-зрелищная организация	200	29.07.2020	http://www.kktk.ru/	23.07.2020	93,60
ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	Театрально-зрелищная организация	300	12.08.2020	http://www.to-premiera.com/	23.07.2020	93,60
ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"	Объект культурного наследия, концертная организация	150	19.08.2020	http://www.kkx.ru/about/	23.07.2020	93,95
СРЕДНЕОТРАСЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ						93,14



	ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко "	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко- археологический музей- заповедник им. Е.Д.Фелицына"	Среднеотраслево е значение	ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"
■ ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ	90,5	92,00	92,92	93,14	93,60	93,60	93,98	95,42

Наименование организации	ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ
ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	90,5
ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко"	92,00
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д. Фелицына"	92,92
Среднеотраслевое значение	93,14
ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	93,60
ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им. Л.Г. Гатова"	93,60
ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"	93,98
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	95,42

Примечание: для следующих организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, расчет по критериям «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг», произведен в соответствии с межотраслевыми методическими рекомендациями от 15 августа 2019г. как среднее арифметическое значение баллов организации по критериям 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» и 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

- ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко";
- ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького";
- ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол";
- ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им. Л.Г. Гатова";
- ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор".

По итогам обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, **невысокие** отраслевые значения сложились по следующим критериям оценки качества условий оказания услуг организациями:

-  Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» – **91,3 балла.**
-  Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации» – **92,4 балла.**

Примечание по Критерию 4: общий балл по критерию 4 формируется исключительно основываясь на мнении респондентов, которое может носить субъективный характер и быть связано с тем, что респонденты не использовали дистанционные способы взаимодействия организации с получателями услуг или не обращали внимание на информацию, размещенную для общего использования на информационных ресурсах.

СВОДНЫЕ ДАННЫЕ ПО ИТОГАМ ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ, ПРЕДСТАВЛЕННЫЕ В ПРИЛОЖЕНИЯХ.

1. **Сводная информация** о наличии (отсутствии) информации о деятельности государственных учреждений на информационных стендах в помещениях государственных учреждений (показатель 1.1 подпункт "а") – **приложение № 2**
2. **Сводная информация** о наличии (отсутствии) информации о деятельности государственных учреждений на официальных сайтах государственных учреждений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (показатель 1.1 подпункт "б") – **приложение № 3**
3. **Обобщенная информация** по показателю 1.2 "Обеспечение на официальном сайте государственного учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)" критерия 1 "Открытость и доступность информации об организации культуры" – **приложение № 4**
4. **Обобщенная информация** по показателю 2.1 "Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг" критерия 2 "Комфортность условий предоставления услуг" – **приложение № 5**
5. **Сводная информация** по показателю 3.1 критерия 3 в отношении государственных учреждений, размещенных в объектах, не являющихся объектами культурного наследия – **приложение № 6**
6. **Сводная информация** по показателю 3.1 критерия 3 в отношении государственных учреждений, размещенных в объектах культурного наследия – **приложение № 7**
7. **Сводная информация** по показателю 3.2 критерия 3 – **приложение № 8**
8. **Обобщенная информация** по критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации" – **приложение № 9**
9. **Обобщенная информация** по критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг" – **приложение № 10**

10. **Обобщенная информация** о возрастном составе респондентов в разрезе каждой организации – **Приложение № 11**
11. **Обобщенная информация** об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» – **Приложение № 12**
12. **Обобщенная информация** об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» – **Приложение № 13**
13. **Обобщенная информация** об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» – **Приложение № 14**
14. **Обобщенная информация** об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» – **Приложение № 15**
15. **Обобщенная информация** об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» – **Приложение № 16**
16. **Обобщенная информация** об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – **Приложение № 17**

Раздел 4. Свод замечаний и рекомендаций

Свод замечаний и рекомендаций для улучшения качества условий оказания услуг организациями культуры, представленный экспертами:

№ п/п	Наименование организации культуры	Рекомендации экспертов
1	ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко"	1. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. 2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
2	ГБУК КК Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко	1. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 2. Разместить на официальном сайте организации культуры сведения о видах предоставляемых услуг организацией культуры.
3	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д. Фелицына"	1. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. 2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 3. Разместить на официальном сайте организации культуры копию плана финансово-хозяйственной

		деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
4	Краснодарский академический театр драмы им М. Горького	1. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. 2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в организации культуры.
5	Краснодарский краевой театр кукол	1. Обеспечить наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
6	Краснодарское творческое объединение Премьера им. Л.Г. Гатова	1. Обеспечить наличие и доступность сменного кресла - коляски для инвалидов. 2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
7	Кубанский казачий хор	1. Обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Свод основных рекомендаций респондентов по улучшению качества условий оказания услуг государственными организациями культуры Краснодарского края:

№ п/п	Наименование организации культуры	Рекомендации респондентов
1.	ГКБУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко»	1. Размещать информацию о предстоящих мероприятиях в средствах массовой информации. 2. Рекомендовать работникам филармонии быть более вежливыми с посетителями. 3. Рассмотреть возможность организации выездных концертов по Краснодарскому краю. 4. Увеличить количество парковочных мест для посетителей.
2.	ГБУК КК «Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко»	1. Рекомендовать рассмотреть возможность организации дополнительных парковочных мест для посетителей. 2. Рекомендовать рассмотреть возможность предоставления в учебном центре ГБУК КК «Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко» уроков анимации. 3. Рекомендовать рассмотреть возможность безналичного способа оплаты при покупке билетов в музей. 4. Обеспечить наличие текстовой информации к экспозициям, выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля для слабовидящих.
3.	ГБУК КК «Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д. Фелицына»	1. Сделать навигатор по сайту для слабовидящих. 2. Обеспечить зоной отдыха посетителей у входа в музей. 3. Разместить кулер в фойе музея. 4. Рекомендуем выслушивать посетителей во время обращения к организаторам.

№ п/п	Наименование организации культуры	Рекомендации респондентов
4.	ГАУК КК «Краснодарский академический театр драмы им М. Горького»	1. Размещать информацию о предстоящих мероприятиях в средствах массовой информации. 2. По возможности организовать продажу театральных билетов в крупных торговых центрах города. 3. Добавить в зонах ожидания для посетителей сидячие места. 4. Добавить интерактивные зоны для получения информации об организации культуры.
5.	ГБУК КК «Краснодарский краевой театр кукол»	1. Размещать анонс предстоящих мероприятий в средствах массовой информации. 2. Рассмотреть возможность организации выездных гастролей в отдалённые города и села края. 3. Рекомендовать сотрудникам организации быть вежливее с посетителями. 4. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды для посетителей. 5. Увеличить количество санитарно-гигиенических помещений для посетителей.
6.	ГАУК КК «Краснодарское творческое объединение "Премьера" им. Л.Г.Гатова»	1. Рассмотреть возможность увеличения количества парковочных мест для посетителей организации культуры. 2. Рассмотреть возможность организации выездных концертов в районы Краснодарского края. 3. Рассмотреть возможность организации онлайн продажи билетов. 4. Рекомендовать добавить на сайт организации раздел с кратким описанием содержания спектаклей. 5. Рекомендовать сотрудникам организации культуры быть вежливее с посетителями.
7.	ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор»	1. Размещать анонс предстоящих мероприятий в средствах массовой информации. 2. Рассмотреть возможность организации выездных концертов в сельские районы Краснодарского края. 3. Рекомендовать работникам организации быть более вежливыми и доброжелательными с посетителями. 4. Рассмотреть возможность изменения графика работы организации культуры. 5. Увеличить количество зон отдыха в фойе, оборудованных соответствующей мебелью.

Раздел 5. Выводы

В отношении всех организаций культуры Краснодарского края сформулирована рекомендация по проведению для обучающихся семинаров по вопросам изучения актуальных нормативных требований реализации программы «Доступная среда» и её элементов (в том числе Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 24.04.2020) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2020)).

По всем организациям культуры зафиксирован невысокий процент использования дистанционных форм взаимодействия с получателями услуг и использования электронных сервисов. Поэтому сформулирована рекомендация по проведению информационно-разъяснительной работы с населением, кампаний по популяризации использования электронных сервисов для получения услуг организаций культуры.

В отношении критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» сформирована рекомендация по проведению разъяснительной работы с сотрудниками организаций культуры, которые обеспечивают взаимодействие с получателями услуг в дистанционной форме, о необходимости соблюдения норм вежливости и доброжелательности.

Директор СКЦПОА

Е.С. Квасова

Наименование государственного учреждения	ГБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко- археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"	СРЕДНЕОТРА СЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
Категория организации культуры	Концертная организация, Объект культурного наследия	Объект культурного наследия	Объект культурного наследия	Театрально- зрелищная организация	Театрально- зрелищная организация	Театрально- зрелищная организация	Объект культурного наследия, концертная	
Квота респондентов	200	300	300	300	200	300	150	
Дата визита в организацию	04.08.2020	26.08.2020	31.08.2020	23.07.2020	29.07.2020	12.08.2020	19.08.2020	
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://www.kubanfilarm.org.ru/	http://kovalenkomuseum.ru/	https://felicina.ru/	http://www.dram-teatr.ru/	http://www.kktk.ru/	http://www.to-premiera.com/	http://www.kkx.ru/about/	
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ	92,00	95,42	92,92	90,50	93,60	93,60	93,98	93,14
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	92,0	91,6	89,2	90,8	93,2	93,2	88,8	91,3
ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1.	100,0	96,0	96,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,9
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)	9	9	9	9	9	9	9	9,0
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1,0
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1	1	1	1	1	1	1,0
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1	1	1	1	1	1	1,0
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1,0
Режим, график работы организации культуры	1	1	1	1	1	1	1	1,0
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1	1	1	1	1	1	1,0
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1	1	1	1	1	1	1	1,0
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1	1	1	1	1	1	1,0
информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	1	1	1	1	1	1	1,0

Наименование государственного учреждения	ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко- археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"	СРЕДНЕОТРА СЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
Категория организации культуры	Концертная организация, Объект культурного наследия	Объект культурного наследия	Объект культурного наследия	Театрально- зрелищная организация	Театрально- зрелищная организация	Театрально- зрелищная организация	Объект культурного наследия, концертная	
Квота респондентов	200	300	300	300	200	300	150	
Дата визита в организацию	04.08.2020	26.08.2020	31.08.2020	23.07.2020	29.07.2020	12.08.2020	19.08.2020	
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://www.kubanfilarmoniya.ru/	http://kovalenkomuseum.ru/	https://felicina.ru/	http://www.dram-teatr.ru/	http://www.ktkk.ru/	http://www.to-premiera.com/	http://www.kkx.ru/about/	
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	
1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)	12	11	11	12	12	12	12	11,7
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1,0
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1	1	1	1	1	1	1,0
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1	1	1	1	1	1	1,0
Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1	1	1	1	1	1	1	1,0
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1,0
Режим, график работы организации культуры	1	1	1	1	1	1	1	1,0
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0	1	1	1	1	1	0,9
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1	1	1	1	1	1	1	1,0
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1	1	1	1	1	1	1	1,0
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1	0	1	1	1	1	0,9
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1	1	1	1	1	1	1,0

Наименование государственного учреждения	ГБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко- археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"	СРЕДНЕОТРА СЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
Категория организации культуры	Концертная организация, Объект культурного наследия	Объект культурного наследия	Объект культурного наследия	Театрально- зрелищная организация	Театрально- зрелищная организация	Театрально- зрелищная организация	Объект культурного наследия, концертная	
Квота респондентов	200	300	300	300	200	300	150	
Дата визита в организацию	04.08.2020	26.08.2020	31.08.2020	23.07.2020	29.07.2020	12.08.2020	19.08.2020	
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://www.kubanfilarm.org.ru/	http://kovalenkomuseum.ru/	https://felicina.ru/	http://www.dram-teatr.ru/	http://www.ktkk.ru/	http://www.to-premiera.com/	http://www.kkx.ru/about/	
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	
информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	1	1	1	1	1	1	1,0
1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (каждый пункт - 30 баллов, максимально - 100 баллов)	100	100	100	100	100	100	100	100,0
наличие телефона	30	30	30	30	30	30	30	30,0
электронной почты	30	30	30	30	30	30	30	30,0
электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30	30	30	30	30	30	30	30,0
Наличие возможности на официальном сайте получения консультации по оказываемым услугам и прочие технические возможности	30	30	30	30	30	30	30	30,0
Обеспечение на официальном сайте организации технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг в организации (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30	30	30	30	30	30	30	30,0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», (максимально - 100 баллов)	80,0	82,0	76,0	77,0	83,0	83,0	72,0	79,0
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно)	292	260	237	334	303	268	547	2241,0
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, ответивших положительно)	257	234	224	295	286	248	455	1999,0
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	344	302	302	408	353	309	697	2715,0
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	92,0	98,5	97,5	90,5	93,6	93,6	94,0	94,2

Наименование государственного учреждения	ГБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко- археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	ГБТУК КК "Кубанский казачий хор"	СРЕДНЕОТРА СЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
Категория организации культуры	Концертная организация, Объект культурного наследия	Объект культурного наследия	Объект культурного наследия	Театрально- зрелищная организация	Театрально- зрелищная организация	Театрально- зрелищная организация	Объект культурного наследия, концертная	
Квота респондентов	200	300	300	300	200	300	150	
Дата визита в организацию	04.08.2020	26.08.2020	31.08.2020	23.07.2020	29.07.2020	12.08.2020	19.08.2020	
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://www.kubanfilarmoniya.ru/	http://kovalenkomuseum.ru/	https://felicina.ru/	http://www.dramteatr.ru/	http://www.ktkk.ru/	http://www.topremiera.com/	http://www.kkx.ru/about/	
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	не применяется	100	100	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	100,0
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	не применяется	20	20	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	20,0
наличие и понятность навигации внутри организации культуры	не применяется	20	20	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	20,0
доступность питьевой воды	не применяется	20	20	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	20,0
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	не применяется	20	20	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	20,0
Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	не применяется	20	20	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	20,0
санитарное состояние помещений организации культуры	не применяется	20	20	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	20,0
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	не применяется	97,0	95,0	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	96,0
число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	не применяется	292	287	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	579,0
Численность опрошенных получателей услуг	не применяется	302	302	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	604,0
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	92,0	98,8	90,5	90,2	94,0	94,0	99,1	94,1
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 бал., макс. - 100 баллов)	100	100	100	100	80	80	100	94,3
Доступность услуг для инвалидов в соотв.с приказом мин. культуры РФ 599Н								
оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	объект культурного наследия	объект культурного наследия	объект культурного наследия	20	20	20	объект культурного наследия	20,0
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	объект культурного наследия	объект культурного наследия	объект культурного наследия	20	0	20	объект культурного наследия	13,3
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	объект культурного наследия	объект культурного наследия	объект культурного наследия	20	20	20	объект культурного наследия	20,0
наличие сменных кресел-колясок	объект культурного наследия	объект культурного наследия	объект культурного наследия	20	20	0	объект культурного наследия	13,3
наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	объект культурного наследия	объект культурного наследия	объект культурного наследия	20	20	20	объект культурного	20,0

Наименование государственного учреждения		ГБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко- археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"	СРЕДНЕОТРА СЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ	
Категория организации культуры		Концертная организация, Объект культурного наследия	Объект культурного наследия	Объект культурного наследия	Театрально- зрелищная организация	Театрально- зрелищная организация	Театрально- зрелищная организация	Объект культурного наследия, концертная		
Квота респондентов		200	300	300	300	200	300	150		
Дата визита в организацию		04.08.2020	26.08.2020	31.08.2020	23.07.2020	29.07.2020	12.08.2020	19.08.2020		
адрес сайта организации в сети "Интернет"		<a href="http://www.kubanfilarm
oniya.ru/">http://www.kubanfilarm oniya.ru/	<a href="http://kovalenkomuseu
m.ru/">http://kovalenkomuseu m.ru/	https://felicina.ru/	<a href="http://www.dram-
teatr.ru/">http://www.dram- teatr.ru/	<a href="http://www.ktkk.ru
/">http://www.ktkk.ru /	<a href="http://www.to-
premiera.com/">http://www.to- premiera.com/	<a href="http://www.kkx.ru
/about/">http://www.kkx.ru /about/		
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"		23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020		
Доступность объекта культурного наследия для инвалидов с учетом требований в соответствии с приказом Мин. культуры РФ от 20.11.2015г. № 2834										
3.1.1. при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	Итого по показателю 3.1.1. для объекта культурного наследия (максимально 40 баллов)	40	40	40				40	40,0	
	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание	1	1	1				1	1,0	
	обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака	1	1	1				1	1,0	
	создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами	1	1	1				1	1,0	
	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение	1	1	1				1	1,0	
	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхно-стью, в том числе таких как гравий	1	1	1				1	1,0	
	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них	1	1	1				1	1,0	
	дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи	0	0	0				1	0,3	
	оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа	1	1	1				1	1,0	
3.1.2. При планировании и организации пешеходных путей движения (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	Итого по показателю 3.1.2. для объекта культурного наследия	20	20	20				20	20,0	
	оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу	1	1	1				1	1,0	
	использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга	1	1	1				1	1,0	
	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней	1	1	1				1	1,0	
	использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения	1	1	1				1	1,0	
Итого по показателю 3.1.3. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	20	20	20				20	20,0		

Наименование государственного учреждения		ГБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко- археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	ГБТУК КК "Кубанский казачий хор"	СРЕДНЕОТРА СЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
Категория организации культуры		Концертная организация, Объект культурного наследия	Объект культурного наследия	Объект культурного наследия	Театрально- зрелищная организация	Театрально- зрелищная организация	Театрально- зрелищная организация	Объект культурного наследия, концертная	
Квота респондентов		200	300	300	300	200	300	150	
Дата визита в организацию		04.08.2020	26.08.2020	31.08.2020	23.07.2020	29.07.2020	12.08.2020	19.08.2020	
адрес сайта организации в сети "Интернет"		http://www.kubanfilarmoniya.ru/	http://kovalenkomuseum.ru/	https://felicina.ru/	http://www.dramteatr.ru/	http://www.ktk.ru/	http://www.to-premiera.com/	http://www.kkx.ru/about/	
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"		23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	
3.1. При организации путей движения на объекте культурного наследия (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	3.1.3. При оборудовании входа зданий - объект культурного на- следия или на его территорию (усло- вие выполнено - обозначение 1, ус- ловие не выполнено - обозначение 0)	оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках	1	1	1			1	1,0
		расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода	1	1	1			1	1,0
		наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей	1	1	1			1	1,0
		устройство входного вестибюля с учетом предо- ставления инвалиду в кресле-коляске возможно- сти ее использования	1	1	1			1	1,0
		Итого по показателю 3.1.4. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	20	20	20			20	20,0
		использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки	1	1	1			1	1,0
		прочное закрепление противоскользящей по- верхности пандусов	1	1	1			1	1,0
		обеспечение отличия по цвету и яркости предо- хранительной окраски каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение про- тивоскользящих свойств ступеней	1	1	1			1	1,0
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)		80	100	80	80	100	100	91,4
		дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20	20	0	0	20	20	14,3
		дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля	0	20	20	20	20	20	17,1
		возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0	0	0	0	20	0	5,7
		наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	20	20	20	20	20	0	17,1
		наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20	20	20	20	20	20	20,0
		помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); (возможность сопровождения работниками организации);	20	20	20	20	20	20	20,0
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов), максимально - 100 баллов		100,0	96,0	95,0	94,0	100,0	100,0	97,4
Число опрошенных		64	75	59	65	67	50	128	508,0
Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		64	72	56	61	67	50	124	494,0

Наименование государственного учреждения	ГБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко- археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	ГБТУК КК "Кубанский казачий хор"	СРЕДНЕОТРА СЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
Категория организации культуры	Концертная организация, Объект культурного наследия	Объект культурного наследия	Объект культурного наследия	Театрально- зрелищная организация	Театрально- зрелищная организация	Театрально- зрелищная организация	Объект культурного наследия, концертная	
Квота респондентов	200	300	300	300	200	300	150	
Дата визита в организацию	04.08.2020	26.08.2020	31.08.2020	23.07.2020	29.07.2020	12.08.2020	19.08.2020	
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://www.kubanfilarm.org	http://kovalenkomuseum.ru/	https://felicina.ru/	http://www.dram-teatr.ru/	http://www.ktkk.ru/	http://www.to-premiera.com/	http://www.kkx.ru/about/	
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	92,00	92,00	91,20	90,50	93,60	93,60	94,00	92,4
4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	не применяется	97,0	98,0	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	97,5
Число опрошенных	не применяется	302	302	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	604,0
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	не применяется	293	296	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	589,0
4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, максимально - 100 баллов	не применяется	98,0	98,0	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	98,0
Число опрошенных	не применяется	302	302	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	604,0
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	не применяется	295	295	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	590,0
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	не применяется	70,0	64,0	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	67,0
Число опрошенных	не применяется	302	302	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	604,0
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	не применяется	212	194	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	406,0
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	92,00	96,2	96,2	90,50	93,60	93,60	94,00	93,7
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов	не применяется	95,0	95,0	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется	95,0

Наименование государственного учреждения	ГБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко- археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"	СРЕДНЕОТРА СЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
Категория организации культуры	Концертная организация, Объект культурного наследия	Объект культурного наследия	Объект культурного наследия	Театрально- зрелищная организация	Театрально- зрелищная организация	Театрально- зрелищная организация	Объект культурного наследия, концертная	
Квота респондентов	200	300	300	300	200	300	150	
Дата визита в организацию	04.08.2020	26.08.2020	31.08.2020	23.07.2020	29.07.2020	12.08.2020	19.08.2020	
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://www.kubanfilarmoniya.ru/	http://kovalenkomuseum.ru/	https://felicina.ru/	http://www.dram-teatr.ru/	http://www.ktkk.ru/	http://www.to-premiera.com/	http://www.kkx.ru/about/	
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	23.07.2020	
	Число опрошенных	не применяется	302	302	не применяется	не применяется	не применяется	604,0
	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	не применяется	288	286	не применяется	не применяется	не применяется	574,0
	5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	не применяется	96	96	не применяется	не применяется	не применяется	96,0
	Число опрошенных	не применяется	302	302	не применяется	не применяется	не применяется	604,0
	Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	не применяется	289	291	не применяется	не применяется	не применяется	580,0
	5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов	не применяется	97,0	97,0	не применяется	не применяется	не применяется	97,0
	Число опрошенных	не применяется	302	302	не применяется	не применяется	не применяется	604,0
	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	не применяется	293	294	не применяется	не применяется	не применяется	587,0

ОБОБЩЕННАЯ ИНФОРМАЦИЯ

по показателю 1.2 "Обеспечение на официальном сайте государственного учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопро-сы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)" критерия 1 "Открытость и доступ-ность информации об организации культуры"

№ п/п	Наименование государственного учреждения	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимо-действия с получателями услуг (условие выполнено - 30 баллов, условие не выполнено - 0 баллов):				
		наличие телефона	электронной почты	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»)	Наличие возможности на официальном сайте получения консультации по оказываемым услугам и прочие технические возможности	Обеспечение на официальном сайте организации технической возможно-сти выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг в организации (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1	2	3	4	5	6	7
1	ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	30	30	30	30	30
2	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	30	30	30	30	30
3	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	30	30	30	30	30

ОБОБЩЕННАЯ ИНФОРМАЦИЯ

по показателю 1.2 "Обеспечение на официальном сайте государственного учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопро-сы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)" критерия 1 "Открытость и доступ-ность информации об организации культуры"

№ п/п	Наименование государственного учреждения	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимо-действия с получателями услуг (условие выполнено - 30 баллов, условие не выполнено - 0 баллов):				
		наличие телефона	электронной почты	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»)	Наличие возможности на официальном сайте получения консультации по оказываемым услугам и прочие технические возможности	Обеспечение на официальном сайте организации технической возможно-сти выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг в организации (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1	2	3	4	5	6	7
4	ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	30	30	30	30	30
5	ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	30	30	30	30	30
6	ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	30	30	30	30	30
7	ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"	30	30	30	30	30

ОБОБЩЕННАЯ ИНФОРМАЦИЯ

показателю 2.1 "Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг" критерия 2 "Комфортность условий предоставления услуг"

№ п/п	Наименование государственного учреждения	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (условие выполнено - 20 баллов, условие не выполнено - 0 баллов):					
		наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	наличие и понятность навигации внутри организации культуры	доступность питьевой воды	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	санитарное состояние помещений организации культуры	Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
1	2	4	5	6	7	8	9
1	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	20	20	20	20	20	20
2	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	20	20	20	20	20	20

СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

по показателю 3.1 критерия 3 в отношении государственных учреждений, размещенных в объектах, не являющихся объектами культурного наследия

№ п/п	Наименование государственного учреждения	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (условие выполнено - 20 баллов, условие не выполнено - 0 баллов):				
		оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	наличие сменных кресел-колясок	наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений
1	2	3	4	5	6	7
1	ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	20	20	20	20	20
2	ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	20	0	20	20	20
3	ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	20	20	20	0	20

№ п/п	Наименование мероприятий	Наименование государственных учреждений			
		ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко- археологический музей- заповедник им. Е.Д.Фелицына"	ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"
1	2	3	4	5	6
1	при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)				
1.1.	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание	1	1	1	1
1.2.	обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака	1	1	1	1
1.3.	создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами	1	1	1	1
1.4.	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение	1	1	1	1

№ п/п	Наименование мероприятий	Наименование государственных учреждений			
		ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко- археологический музей- заповедник им. Е.Д.Фелицына"	ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"
1	2	3	4	5	6
1.5.	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхно-стью, в том числе таких как гравий	1	1	1	1
1.6.	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них	1	1	1	1
1.7.	дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи	0	0	0	1
1.8.	оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа	1	1	1	1
2	при планировании и организации пешеходных путей движения (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)				

№ п/п	Наименование мероприятий	Наименование государственных учреждений			
		ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко- археологический музей- заповедник им. Е.Д.Фелицына"	ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"
1	2	3	4	5	6
2.1.	оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу	1	1	1	1
2.2.	использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга	1	1	1	1
2.3.	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней	1	1	1	1
2.4.	использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения	1	1	1	1
3	При оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)				

№ п/п	Наименование мероприятий	Наименование государственных учреждений			
		ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко- археологический музей- заповедник им. Е.Д.Фелицына"	ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"
1	2	3	4	5	6
3.1.	оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках	1	1	1	1
3.2.	расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода	1	1	1	1
3.3.	наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей	1	1	1	1
3.4.	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	1	1	1	1
4	при организации путей движения на объекте культурного наследия (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)				

№ п/п	Наименование мероприятий	Наименование государственных учреждений			
		ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко- археологический музей- заповедник им. Е.Д.Фелицына"	ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"
1	2	3	4	5	6
4.1.	использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки	1	1	1	1
4.2.	прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов	1	1	1	1
4.3.	обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение про-тивоскользящих свойств ступеней	1	1	1	1

СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
по показателю 3.2 критерия 3 "Доступность услуг для инвалидов"

№ п/п	Наименование государственного учреждения	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (условие выполнено - 20 баллов, условие не выполнено - 0 баллов):					
		дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ГБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	20	0	0	20	20	20
2	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	20	20	0	20	20	20

СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
по показателю 3.2 критерия 3 "Доступность услуг для инвалидов"

№ п/п	Наименование государственного учреждения	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (условие выполнено - 20 баллов, условие не выполнено - 0 баллов):					
		дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
1	2	3	4	5	6	7	8
3	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	0	20	0	20	20	20
4	ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	0	20	0	20	20	20

СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
по показателю 3.2 критерия 3 "Доступность услуг для инвалидов"

№ п/п	Наименование государственного учреждения	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (условие выполнено - 20 баллов, условие не выполнено - 0 баллов):					
		дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
1	2	3	4	5	6	7	8
5	ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	20	20	20	20	20	20
6	ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	20	20	0	20	20	20

СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
по показателю 3.2 критерия 3 "Доступность услуг для инвалидов"

№ п/п	Наименование государственного учреждения	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (условие выполнено - 20 баллов, условие не выполнено - 0 баллов):					
		дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
1	2	3	4	5	6	7	8
7	ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"	20	20	20	0	20	20

ОБОБЩЕННАЯ ИНФОРМАЦИЯ
по критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации"

№ п/п	Наименование государственного учреждения	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			Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию			Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))		
		Количество опрошенных	Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	% от общего числа опрошенных получателей услуг	Количество опрошенных	Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	% от общего числа опрошенных получателей услуг	Количество опрошенных	Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	% от общего числа опрошенных получателей услуг
1	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	302	293	97,0	302	295	98,0	302	212	70,0
2	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	302	296	98,0	302	295	98,0	302	194	64,0

Перечень причин, по которым получатели услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации отдельно в отношении каждой организации

№ п/п	Наименование государственного учреждения	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	Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))
		Формулировка причин	Формулировка причин	Формулировка причин
1	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	- Работники организации не выслушивают вопрос обращающегося полностью/перебивают речь гражданина; - Работники организации дают неоднозначные (не исчерпывающие) ответы на вопросы граждан; - Работники организации не уточняют как они могут обратиться к обращающемуся (не узнают его имя). Среди предложений респонденты обозначили следующую рекомендацию: "Быть ближе к людям"	- Работники организации не выслушивают вопрос обращающегося полностью/перебивают речь гражданина; - Работники организации дают неоднозначные (не исчерпывающие) ответы на вопросы граждан; - Иные причины.	Количество получателей услуг, когда-либо использовавших дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, предоставленные ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко" - 211 человек. Основная причина, обозначенная респондентами, <u>не использовавшими</u> дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг: -Работники организации не консультируют граждан по вопросам использования дистанционных форм взаимодействия. Среди предложений респонденты обозначили следующие рекомендации: - Размещать более полную и развернутую информацию на сайте; - Обеспечить возможность безналичной оплаты при покупке билетов.
2	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	- Работники организации дают неоднозначные (не исчерпывающие) ответы на вопросы граждан; - Работники организации дают пояснения гражданам в резкой форме.	- Работники организации не выслушивают вопрос обращающегося полностью/перебивают речь гражданина; - Работники организации дают неоднозначные (не исчерпывающие) ответы на вопросы граждан; - Работники организации дают пояснения гражданам в резкой форме; - Работники организации торопят граждан при обращении.	Количество получателей услуг, когда-либо использовавших дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, предоставленные ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына" - 204 человека. Основная причина, обозначенная респондентами, <u>не использовавшими</u> дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг: -Работники организации не консультируют граждан по вопросам использования дистанционных форм взаимодействия. Основными причинами, по которым граждане не удовлетворены доброжелательностью/вежливостью работников организации при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, респонденты обозначили следующие: - Работники организации не отвечают оперативно на поступившие по дистанционным каналам запросы; - Работники организации дают неоднозначные (не исчерпывающие) ответы на обращения. Среди предложений респонденты обозначили следующие рекомендации: - Размещать более полную и точную информацию на сайте; - сделать навигатор по сайту для слабовидящих.

ОБОБЩЕННАЯ ИНФОРМАЦИЯ
по критерию 5 " Удовлетворенность условиями оказания услуг"

№ п/п	Наименование государственного учреждения	Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
		Количество опрошенных	Количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	% от общего числа опрошенных получателей услуг	Число опрошенных	Количество получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	% от общего числа опрошенных получателей услуг	Количество опрошенных	Количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	% от общего числа опрошенных получателей услуг
1	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	302	288	95,0	302	289	96	302	293	97,0
2	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д. Фелицына"	302	286	95,0	302	291	96	302	294	97,0

Обобщенная информация о возрастном составе респондентов

Наименование государственного учреждения	Возраст, лет																													
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40			
Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко			2	7	2	1	1		1	3	6	2	4	3	4	6	9	10	5	16	10	7	9	6	5	10	9			
Краснодарский академический театр драмы им М. Горького			16	29	17	3	3		1	4	6	8	7	3	8	3	9	5	9	4	14	17	14	7	14	10	12			
Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына	1		11	25	12	5	2		2	3	3	2	4	3	5	3	9	2	10	9	5	8	12	7	6	9	10			
Краснодарский краевой театр кукол	1	1	7	17	8		2	1	2	3	6	6	13	8	8	7	10	10	14	9	13	10	13	8	14	6	14			
Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко		1	10	16	9	3	4		3	2	3	3	7	5	6	7	9	6	8	8	8	3	8	8	6	4	7			
Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова		1	5	9	6	3	1		2	2	2	5	10	4	3	6	13	5	8	4	6	6	9	11	7	9	6			
Кубанский казачий хор		1	14	13	7	4	2		1	2	3	8	3	6	5	12	10	12	22	12	11	16	18	15	18	23	25			
Общий итог	2	4	65	116	61	19	15	1	12	19	29	34	48	32	39	44	69	50	76	62	67	67	83	62	70	71	83			

Наименование государственного учреждения																	
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57
Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко	9	9	12	10	10	16	13	13	13	7	4	12	10	11	6	6	4
Краснодарский академический театр драмы им М. Горького	12	10	10	8	13	11	8	4	7	6	11	5	8	4	6	6	7
Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына	13	6	8	11	5	12	10	3	4	8	8	4	5	3	7	2	1
Краснодарский краевой театр кукол	10	5	6	12	8	10	11	6	9	9	3	11	6	4	5	7	2
Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко	4	5	8	11	5	4	9	12	6	6	5	4	7	7	15	4	8
Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова	10	15	9	8	7	7	7	5	9	10	6	10	6	7	7	5	4
Кубанский казачий хор	19	18	29	25	29	25	21	17	20	25	14	15	14	15	13	13	18
Общий итог	77	68	82	85	77	85	79	60	68	71	51	61	56	51	59	43	44

Наименование государственного учреждения																								
	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	74	75	77	79	80	81	84	86	88
Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко	7	6	6	2	6	5	1	1		2	2	2		1										
Краснодарский академический театр драмы им М. Горького	12	3	7	3	2	3	4	3	1	1	4		3				1	1						1
Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына	2	5	5		2	1	2	1		2			1		1	1				1				
Краснодарский краевой театр кукол	4		3	1	4	1	2	1	1	1														
Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко	8	5	3	1	3	2	1	1		1	1		1										1	
Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова	6	6	1	6	3	1	1	2	2	1	1	2		1					1					
Кубанский казачий хор	16	12	11	10	9	1	7	6	5	4	3	5	5	2	1	1		1	2		2	1		
Общий итог	55	37	36	23	29	14	18	15	9	12	11	9	10	4	2	2	1	2	3	1	2	1	1	1

Наименование государственного учреждения	Общий итог	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко	344	51	87	112	94
Краснодарский академический театр драмы им М. Горького	408	117	106	89	96
Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына	302	90	78	80	54
Краснодарский краевой театр кукол	353	100	111	86	56
Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко	302	88	66	70	78
Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова	309	72	71	87	79
Кубанский казачий хор	697	91	172	228	206
Общий итог	2715	609	691	752	663
	% от кол-ва опрошенных	22,43	25,45	27,70	24,42

**Обобщенная информация об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг
по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Наименование государственного учреждения	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно)	в том числе:				Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет" ,(численность опрошенных, ответивших положительно)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	292	41	72	96	83	257	38	61	83	75
ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	334	95	82	72	85	295	75	75	71	74
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	237	67	59	68	43	224	66	57	63	38
ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	303	87	92	70	54	286	82	93	66	45
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	260	75	56	63	66	234	68	49	58	59
ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	268	65	64	72	67	248	56	60	67	65
ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"	547	68	141	181	157	455	60	107	154	134
Общий итог	2241	498	566	622	555	1999	445	502	562	490

**Обобщенная информация об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг
по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Наименование государственного учреждения	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, <u>ответивших отрицательно</u>)	в том числе:				Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, <u>ответивших отрицательно</u>)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	52	10	15	16	11	87	13	26	29	19
ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	74	22	24	17	11	113	42	31	18	22
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	65	23	19	12	11	78	24	21	17	16
ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	50	13	19	16	2	67	18	18	20	11
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	42	13	10	7	12	68	20	17	12	19
ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	41	7	7	15	12	61	16	11	20	14
ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"	150	23	31	47	49	242	31	65	74	72
Общий итог	474	111	125	130	108	716	164	189	190	173

**Обобщенная информация об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг
по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Перечень причин, по которым получатели услуг не удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации культуры,
размещенной на информационных стендах и сайтах в сети "Интернет"

№ п/п	Наименование государственного учреждения	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на <u>информационных стендах</u> в помещении организации	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на <u>официальном сайте организации</u> в сети "Интернет"
1.	ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	Респонденты не обозначили причины	Количество получателей услуг, которые пользовались официальным сайтом организации культуры в сети "Интернет" - 261 человек. Основными причинами, по которым граждане не удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности организации культуры, респонденты обозначили следующие: - На сайте не реализована возможность интуитивной навигации; - На сайте организации размещена неактуальная информация. Среди предложений респонденты обозначили следующие рекомендации: - Переработать сайт, добавив возможность покупки билетов прямо с сайта (если таковая уже имеется, то вынести её на главную страницу сайта), также сайту не помешал бы ребрендинг, так как сайт выглядит слишком дешево и безвкусно, особенно, как для сайта такого известного учреждения. - организовать видео-мероприятия по интернету в период пандемии
2.	ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	- на стендах в организации размещена не актуальная (устаревшая) информация	- Информация на сайте не структурирована по разделам. - На сайте организации размещена неактуальная информация

**Обобщенная информация об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг
по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Перечень причин, по которым получатели услуг не удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации культуры,
размещенной на информационных стендах и сайтах в сети "Интернет"

№ п/п	Наименование государственного учреждения	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на <u>информационных стендах</u> в помещении организации	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на <u>официальном сайте организации</u> в сети "Интернет"
3.	ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	- на стендах в организации размещена не актуальная (устаревшая) информация; - Информация изложена слишком мелким шрифтом; - Рекомендации респондентов в отношении открытости и доступности информации на информационных стендах: - обновить информацию на стендах	- Информация на сайте не структурирована по разделам; - На сайте организации размещена неактуальная информация; - На сайте не реализована возможность интуитивной навигации;
4.	ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	- на стендах в организации размещена не актуальная (устаревшая) информация; - Информация изложена слишком мелким шрифтом; - Слишком большой объем информации размещен на стенде с маленькой площадью. - Рекомендации респондентов в отношении открытости и доступности информации на информационных стендах: - обновить информацию на стендах	- На сайте не реализована возможность интуитивной навигации;

**Обобщенная информация об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг
по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Перечень причин, по которым получатели услуг не удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации культуры,
размещенной на информационных стендах и сайтах в сети "Интернет"

№ п/п	Наименование государственного учреждения	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на <u>информационных стендах</u> в помещении организации	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на <u>официальном сайте организации</u> в сети "Интернет"
5.	ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	- на стендах в организации размещена не актуальная (устаревшая) информация; - слишком большой объем информации размещен на стенде с маленькой площадью. Рекомендации респондентов в отношении открытости и доступности информации на информационных стендах: - хотелось бы видеть на стендах еще больше актуальной информации с иллюстрациями	- Информация на сайте не структурирована по разделам; - На сайте организации размещена неактуальная информация
6.	ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	- на стендах в организации размещена не актуальная (устаревшая) информация; - слишком большой объем информации размещен на стенде с маленькой площадью. Рекомендации респондентов в отношении открытости и доступности информации на информационных стендах: - Давать более точную информацию на стенд	- Информация на сайте не структурирована по разделам; - На сайте организации размещена неактуальная информация; - На сайте не реализована возможность интуитивной навигации. Рекомендации респондентов в отношении открытости и доступности информации на сайте организации в сети "Интернет": - Информация на сайте должна быть актуальной и интерактивной; - Добавить на сайт раздел с кратким описанием спектаклей.

**Обобщенная информация об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг
по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Перечень причин, по которым получатели услуг не удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации культуры,
размещенной на информационных стендах и сайтах в сети "Интернет"

№ п/п	Наименование государственного учреждения	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на <u>информационных стендах</u> в помещении организации	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на <u>официальном сайте организации</u> в сети "Интернет"
7.	ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"	- на стендах отсутствует необходимая для получателей услуг информация; - на стендах в организации размещена не актуальная (устаревшая) информация; - слишком большой объем информации размещен на стенде с маленькой площадью. Рекомендации респондентов в отношении открытости и доступности информации на информационных стендах: - размещать больше информации о своей деятельности	- На сайте не размещены документы - На сайте не реализована возможность интуитивной навигации.

**Обобщенная информация об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг
по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»**

Наименование государственного учреждения	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг (численность опрошенных, ответивших положительно)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	287	82	74	80	51
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	292	85	63	69	75
Общий итог	579	167	137	149	126

**Обобщенная информация об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг
по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»**

Наименование государственного учреждения	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг (численность опрошенных, <u>ответивших отрицательно</u>)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	15	8	4	0	3
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	10	3	3	1	3
Общий итог	25	11	7	1	6

Перечень причин, по которым получатели услуг не удовлетворены комфортности условий предоставления услуг

Наименование государственного учреждения	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	-В организации отсутствует возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.); - В организации отсутствует зона отдыха (ожидания); - В организации не доступна/находится в труднодоступном месте питьевая вода для получателей услуг. Рекомендации респондентов по улучшению качества условий: обеспечить наличие и доступность бесплатной питьевой воды
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	- В организации отсутствует зона отдыха (ожидания)

**Обобщенная информация об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг
по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»**

Наименование государственного учреждения	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (численность опрошенных, имеющих установленную группу инвалидности, ответивших положительно)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	64	6	19	17	22
ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	61	15	17	11	18
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	56	10	18	14	14
ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	67	22	17	15	13
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	72	13	17	24	18
ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	50	7	15	12	16
ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"	124	11	27	40	46
Общий итог	494	84	130	133	147

Наименование государственного учреждения	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (численность опрошенных, имеющих установленную группу инвалидности, <u>ответивших отрицательно</u>)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГКБУК КК "Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко"	0	0	0	0	0
ГАУК КК "Краснодарский академический театр драмы им М. Горького"	4	3	0	0	1

**Обобщенная информация об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг
по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»**

ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	3	2	0	0	1
ГБУК КК "Краснодарский краевой театр кукол"	0	0	0	0	0
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	3	1	1	1	0
ГАУК КК "Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова"	0	0	0	0	0
ГБНТУК КК "Кубанский казачий хор"	4	2	1	1	0
Общий итог	14	8	2	2	2

Перечень причин, по которым получатели услуг не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов

Наименование государственного учреждения	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов
Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко	Респонденты не оставили рекомендаций
Краснодарский академический театр драмы им М. Горького	- В организации отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления услуг сурдолога
Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына	- В организации отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления услуг сурдолога; - в организации отсутствуют сменные кресла-коляски
Краснодарский краевой театр кукол	Респонденты не оставили рекомендаций
Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко	- в организации не определен ответственный за сопровождение инвалидов
Краснодарское творческое объединение "Премьера" им.Л.Г.Гатова	Респонденты не оставили рекомендаций
Кубанский казачий хор	Респонденты не оставили комментариев

**Обобщенная информация об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг
по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

Наименование государственного учреждения	Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (численность опрошенных, ответивших положительно)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	296	85	77	80	54
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	293	86	63	69	75
Общий итог	589	171	140	149	129

Наименование государственного учреждения	Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (численность опрошенных, <u>ответивших отрицательно</u>)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	6	5	1	0	0
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	9	2	3	1	3
Общий итог	15	7	4	1	3

**Обобщенная информация об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг
по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

Наименование государственного учреждения	Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг (численность опрошенных, ответивших положительно)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	295	85	76	80	54
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	295	87	63	69	76
Общий итог	590	172	139	149	130

Наименование государственного учреждения	Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг (численность опрошенных, <u>ответивших отрицательно</u>)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	7	5	2	0	0
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	7	1	3	1	2
Общий итог	14	6	5	1	2

**Обобщенная информация об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг
по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

Наименование государственного учреждения	Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (численность опрошенных, ответивших положительно)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	194	59	47	52	36
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	212	58	45	52	57
Общий итог	406	117	92	104	93

Наименование государственного учреждения	Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (численность опрошенных, <u>ответивших отрицательно</u>)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	108	31	31	28	18
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	90	30	21	18	21
Общий итог	198	61	52	46	39

**Обобщенная информация об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг
по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Наименование государственного учреждения	Количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (численность опрошенных, ответивших положительно)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	286	80	76	78	52
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	288	84	61	69	74
Общий итог	574	164	137	147	126

Наименование государственного учреждения	Количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (численность опрошенных, <u>ответивших отрицательно</u>)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	16	10	2	2	2
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	14	4	5	1	4
Общий итог	30	14	7	3	6

**Обобщенная информация об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг
по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Наименование государственного учреждения	Количество получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (численность опрошенных, ответивших положительно)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	291	83	75	79	54
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	289	85	61	68	75
Общий итог	580	168	136	147	129

Наименование государственного учреждения	Количество получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (численность опрошенных, <u>ответивших отрицательно</u>)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	11	7	3	1	0
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	13	3	5	2	3
Общий итог	24	10	8	3	3

**Обобщенная информация об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг
по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Наименование государственного учреждения	Количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг (численность опрошенных, ответивших положительно)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	294	84	76	80	54
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	293	85	63	69	76
Общий итог	587	169	139	149	130

Наименование государственного учреждения	Количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг (численность опрошенных, <u>ответивших отрицательно</u>)	в том числе:			
		Категория 1 (до 30 лет)	2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет	3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет	4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше
ГБУК КК "Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д.Фелицына"	8	6	2	0	0
ГБУК КК "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"	9	3	3	1	2
Общий итог	17	9	5	1	2