

**СПРАВКА**  
**по результатам независимой оценки условий качества оказания услуг**  
**учреждениями культуры в 2025 году.**

**Основанием для НОК является Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» статьи 36.1, 36.2.**

**Исполнителем (оператором) НОК было выбрано**

Общество с ограниченной ответственностью "Исследовательская компания «Лидер» (г.Красноярск).

**Объектом независимой оценки качества** являлись 28 объектов культуры, из них муниципальные учреждения культуры - 5 учреждений.

В целом, по результатам проведения независимой оценки в 2025 году показатель оценки условий качества оказания услуг учреждениями культуры в городе Йошкар-Оле **91,9 баллов** (в 2022г. - **90,1**) баллов из 100 возможных. По Республике Марий Эл среднее значение – 91,73 баллов. Значение показателя дает **усредненную** (по всем обследованным муниципальным учреждениям культуры, находящимся на территории муниципального образования) величину и **свидетельствует**, что условия качества оказания услуг учреждениями культуры в городе Йошкар-Оле на **очень высоком уровне**.

**Максимальный рейтинг** по показателю оценки качества присвоен Муниципальному автономному учреждению культуры «Дворец культуры им.В.И.Ленина» (94,37 балла).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г.Йошкар-Олы» - 92,35 ( в 2022 г. - 89,66) балла.

Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры Российской Армии» - 91,94 ( в 2022г. - 87,88) балла.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории г.Йошкар-Олы» - 91,93 (в 2022г. - 92,08) балла.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры им.XXX-летия Победы» - 89,20 ( в 2022г. - 85,98) балла.

Основные недостатки, выявленные в работе организаций культуры:

**Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры им. В.И.Ленина»**

По критерию **«Открытость и доступность информации об организации»** на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, а также Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. **Необходимо** представить следующую информацию:

**Сайт:**

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

**Стенд:**

Недостатки не выявлены

По критерию «*Доступность услуг для инвалидов*» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. **Необходимо** обеспечить в организации следующие условия доступности:

Наличие сменных кресел-колясок

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)

**По следующим критериям недостатки не выявлены:**

«Комфортность условий предоставления услуг»,

«Доброжелательность, вежливость работников организации»,

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

### **Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Йошкар-Олы»**

По критерию «*Открытость и доступность информации об организации*» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, а также Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. **Необходимо** представить следующую информацию:

**Сайт:**

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Материально-техническое обеспечение предоставления услуг

**Стенд:**

Недостатки не выявлены

По критерию «*Доступность услуг для инвалидов*» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. **Необходимо** обеспечить в организации следующие условия доступности:

Наличие сменных кресел-колясок

Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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)

**По следующим критериям недостатки не выявлены:**

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры  
Российской Армии»**

По критерию **«Открытость и доступность информации об организации»** на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, а также Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. **Необходимо** представить следующую информацию:

**Сайт:**

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Режим, график работы организации культуры

Материально-техническое обеспечение предоставления услуг

**Стенд:**

Недостатки не выявлены

По критерию **«Доступность услуг для инвалидов»** в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. **Необходимо** обеспечить в организации следующие условия доступности:

Наличие сменных кресел-колясок

Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**По следующим критериям недостатки не выявлены:**

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
«Музей истории города Йошкар-Олы»**

По критерию **«Открытость и доступность информации об организации»** на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, а также Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. **Необходимо** представить следующую информацию:

**Сайт:**

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Материально-техническое обеспечение предоставления услуг

**Стенд:**

Недостатки не выявлены

По критерию «*Доступность услуг для инвалидов*» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. **Необходимо** обеспечить в организации следующие условия доступности:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие сменных кресел-колясок

Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению

**По следующим критериям недостатки не выявлены:**

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры им. XXX-летия Победы»**

По критерию «*Открытость и доступность информации об организации*» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, а также Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. **Необходимо** представить следующую информацию:

**Сайт:**

Виды предоставляемых услуг организацией культуры

Материально-техническое обеспечение предоставления услуг

**Стенд:**

Недостатки не выявлены

По критерию «*Доступность услуг для инвалидов*» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. **Необходимо** обеспечить в организации следующие условия доступности:

Наличие сменных кресел-колясок

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**По следующим критериям недостатки не выявлены:**

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**1. Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»**

Содержится не вся необходимая информация в сети «Интернет»:

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	МАУК «Дворец культуры им.В.И.Ленина» МАУК «Дворец культуры Российской Армии» МБУК «Музей истории города Йошкар-Олы» МБУК «Централизованная библиотечная система г.Йошкар-Олы»
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	МБУК «Централизованная библиотечная система г.Йошкар-Олы» МАУК «Дворец культуры Российской Армии» МБУК «Музей истории города Йошкар-Олы» МБУК «Дворец культуры им.XXX-летия Победы»
Режим, график работы организации культуры	МАУК «Дворец культуры Российской Армии»
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	МБУК «Музей истории города Йошкар-Олы»
Виды предоставляемых услуг	МБУК «Дворец культуры им.XXX-летия Победы»

**2. Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»**

Наличие сменных кресел-колясок; 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)	МАУК «Дворец культуры им.В.И.Ленина» МАУК «Дворец культуры Российской Армии» МБУК «Дворец культуры им.XXX-летия Победы» МБУК «Музей истории города Йошкар-Олы» МБУК «Централизованная библиотечная система г.Йошкар-Олы»
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	МБУК «Музей истории города Йошкар-Олы»
наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	МБУК «Музей истории города Йошкар-Олы»
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	МАУК «Дворец культуры Российской Армии» МБУК «Музей истории города Йошкар-Олы» МБУК «Централизованная библиотечная система г.Йошкар-Олы»
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	МАУК «Дворец культуры Российской Армии» МБУК «Музей истории города Йошкар-Олы»
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	МАУК «Дворец культуры Российской Армии» МБУК «Дворец культуры им.XXX-летия Победы»
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	МАУК «Дворец культуры Российской Армии» МБУК «Дворец культуры им.XXX-летия Победы»

По критериям оценки качества *«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников», «Удовлетворенность условиями оказания услуг»* недостатки отсутствуют.

**НА ОСНОВАНИИ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО РЕКОМЕНДУЕТСЯ:**

1) разместить на сайтах учреждений информацию, в соответствии с вышеуказанными недостатками;

2) оборудовать территорию, прилегающую к учреждению, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими;

3) разработать и реализовать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов. Приказ управления культуры от 19.11.2025 № 63. Срок предоставления планов в управление культуры – до 27.11.2025г.

---