

1эк

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
качества условий оказания услуг в сфере культуры**

**Областным государственным бюджетным учреждением  
культуры "Ульяновский областной краеведческий музей  
им.И.А.Гончарова". Филиал "Историко-мемориальный  
центр-музей И.А.Гончарова"**

**Заказчик:** Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области

**Исполнитель:** ООО «Марагда»

Директор ООО «Марагда» (Шмурак Р. Ю.)

«27» июля 2021 г.



Ульяновск, 2021

## Содержание

|                                                                                                                                                                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ                                                                                                                                                                               | 4  |
| КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ                                                                                                                                                                                                 | 4  |
| КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ                                                                                                                                                                                                           | 5  |
| КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ                                                                                                                                                                                     | 6  |
| КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ                                                                                                                                                                                                | 6  |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ЛИНЕЙНОЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ВОПРОСЫ АНКЕТЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА С<br>УКАЗАНИЕМ ДОЛИ РЕСПОНДЕНТОВ (В % ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ), УДОВЛЕТВОРЕННЫХ, А ТАКЖЕ НЕ<br>УДОВЛЕТВОРЕННЫХ КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ | 16 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, СФОРМИРОВАННЫХ НА ОСНОВЕ АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ НА<br>ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ                                                                                                                          | 18 |
| РЕКОМЕНДАЦИИ И ЗАМЕЧАНИЯ                                                                                                                                                                                                                              | 20 |

**Оцениваемая организация** – Областное государственное бюджетное учреждение культуры "Ульяновский областной краеведческий музей им.И.А.Гончарова". Филиал "Историко-мемориальный центр-музей И.А.Гончарова"

**Получатели услуг, их законные представители.**

Общее количество опрошенных респондентов составило 455 получателей услуг.

## Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1.** Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации сферы культуры; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»).

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 1

| № п/п | Наименование организации культуры                        | Показатель 1.1. | Показатель 1.2 | Показатель 1.3. | Итого по крит. 1 |
|-------|----------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|------------------|
| 3.1   | Филиал "Историко-мемориальный центр-музей И.А.Гончарова" | 100             | 100            | 99,2            | 99,7             |

## Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг<sup>1</sup>

Критерий представлен двумя показателями:

**Показатель 2.1.** Обеспечение в организации культуры комфортных условий пребывания в организации культуры (транспортная/ пешая доступность организации культуры, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов<sup>2</sup>)

<sup>1</sup> Согласно Приказу Минкультуры N599 данный критерий не применим к театрам и концертным организациям.

<sup>2</sup> Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества

**Показатель 2.2.** Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 2

| № п/п | Наименование организации культуры                        | Показатель 2.1. | Показатель 2.2. | Итого по крит. 2 |
|-------|----------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|------------------|
| 3.1   | Филиал "Историко-мемориальный центр-музей И.А.Гончарова" | 100             | 99,7            | 99,9             |

### Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1.** Оборудование помещений организации культуры<sup>3</sup> и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (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 сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

**Показатель 3.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

Таблица 3

| № п/п | Наименование организации культуры                        | Показатель 3.1. | Показатель 3.2 | Показатель 3.3. | Итого по крит. 3 |
|-------|----------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|------------------|
| 3.1   | Филиал "Историко-мемориальный центр-музей И.А.Гончарова" | 60              | 80,0           | 97,8            | 79,3             |

<sup>3</sup> Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, показатель корректируется с учетом пункта 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834

#### Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 4

| № п/п | Наименование организации культуры                        | Показатель 4.1. | Показатель 4.2 | Показатель 4.3. | Итого по крит. 4 |
|-------|----------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|------------------|
| 3.1   | Филиал "Историко-мемориальный центр-музей И.А.Гончарова" | 100,0           | 100,0          | 100,0           | 100,0            |

#### Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком и режимом работы организации культуры*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 5

| № п/п | Наименование организации культуры          | Показатель 5.1. | Показатель 5.2 | Показатель 5.3. | Итого по крит. 5 |
|-------|--------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|------------------|
| 3.1   | Филиал "Историко-мемориальный центр-музей" | 100,0           | 99,8           | 100,0           | 99,9             |

|  |                |  |  |  |  |
|--|----------------|--|--|--|--|
|  | И.А.Гончарова" |  |  |  |  |
|--|----------------|--|--|--|--|

## Значения показателей, полученных в рамках проведения НОК

Филиал «Историко-мемориальный центр-музей И.А.Гончарова» занимает 5-е место в рейтинге по общей оценке качества условий оказания услуг в сфере культуры в Ульяновской области. **Общая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры для данного учреждения составляет 95,77 баллов из 100 баллов.**

Таблица 1. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организациях

|                                                               | Критерии                                              | Коэффициент значимости критерия | Значения показателей:<br>Филиал «Историко-мемориальный центр-музей И.А.Гончарова» |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                             | Открытость и доступность информации об организации    | 20%                             | 99,7                                                                              |
| 2                                                             | Комфортность условий предоставления услуг             | 20%                             | 99,9                                                                              |
| 3                                                             | Доступность услуг для инвалидов                       | 15%                             | 79,3                                                                              |
| 4                                                             | Доброжелательность, вежливость работников организаций | 15%                             | 100,0                                                                             |
| 5                                                             | Удовлетворенность условиями оказания услуг            | 30%                             | 99,9                                                                              |
| Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации |                                                       |                                 | 95,77                                                                             |

# Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки и рекомендации по улучшению деятельности учреждения

Основные недостатки работы организации указаны, исходя из результатов НОК по каждому из параметров, входящих в общие показатели. Ниже представлена таблица, в которой выделены показатели, составившие менее 80 баллов из 100, либо получившие 0 баллов, вместо 1. Данные показатели требуют к себе повышенного внимания. В их отношении предложены рекомендации, также приведенные в таблице, представленной ниже.

Таблица 2. Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки и рекомендации по улучшению деятельности учреждения

| улучшению деятельности учреждения |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                          | Значения показателей:<br>Филиал «Историко-мемориальный центр-музей И.А.Гончарова» |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| №                                 | Показатели                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Параметры, подлежащие оценке (с учетом Приказа №599 Министерства культуры РФ)                                                                                                                                                                            |                                                                                   |
| 1                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                   |
| 1.1.                              | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций). | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации. |                                                                                   |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Перечень информации об организации культуры, которая должна быть размещена на стендах:</b>                                                                                                                                                            |                                                                                   |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;                                                                                                                                                                   | 1                                                                                 |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);                                                                                                                                                                             | 1                                                                                 |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);                                       | 1                                                                                 |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;                                                                                                                                                  | 1                                                                                 |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии);                                                                                                              | 1                                                                                 |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 6. сведения о видах предоставляемых услуг;                                                                                                                                                                                                               | 1                                                                                 |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;                                                                                  | 1                                                                                 |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 8. информация о планируемых мероприятиях;                                                                                                                                                                                                                | 1                                                                                 |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 9. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;                                                                                                              | 1                                                                                 |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10. план по улучшению качества работы организации.                                                                                                                                                                                                       | 1                                                                                 |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                          | 100                                                                               |
|                                   | <b>Значение показателя П111</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                   |
|                                   | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".                                                |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                   |
|                                   | <b>Оцениваемые Интернет-сайты</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                   |
|                                   | <b>Перечень информации об организации культуры, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"</b>                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                   |
|                                   | <b>Общая информация об организациях культуры:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                   |
|                                   | 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;                                                                                                                                                                                                                                                      | 1                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                   |
|                                   | 2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);                                                                                                                                                                                                                                                                | 1                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                   |
|                                   | 3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);                                                                                                                          | 1                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                   |
|                                   | 4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                   |

|            |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                             |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | телефоны, адреса электронной почты;                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                             |
|            | 5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).                                                                               | 1                                                                                                                                                                                           |
|            | Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                             |
|            | 6. сведения о видах предоставляемых услуг;                                                                                                                                                                                | 1                                                                                                                                                                                           |
|            | 7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;                                                   | 1                                                                                                                                                                                           |
|            | 8. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); | 1                                                                                                                                                                                           |
|            | 9. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;                                                                                                                           | 1                                                                                                                                                                                           |
|            | 10. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;                                                                                      | 1                                                                                                                                                                                           |
|            | 11. информация о планируемых мероприятиях;                                                                                                                                                                                | 1                                                                                                                                                                                           |
|            | 12. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.                                                                                                       | 1                                                                                                                                                                                           |
|            | Иная информация:                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                             |
|            | 13. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;                                                                                        | 1                                                                                                                                                                                           |
|            | 14. информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;                                                                                                                             | 1                                                                                                                                                                                           |
|            | 15. информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;                                                                                                                                        | 1                                                                                                                                                                                           |
|            | 16. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;                                                                              | 1                                                                                                                                                                                           |
|            | 17. план по улучшению качества работы организации.                                                                                                                                                                        | 1                                                                                                                                                                                           |
|            | <b>Значение показателя П112</b>                                                                                                                                                                                           | <b>100</b>                                                                                                                                                                                  |
| <b>П11</b> | <b>Значение показателя П11 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2)</b>                                                                                                 | <b>100</b>                                                                                                                                                                                  |
| 1.2.       | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования:                                                                  | 1.2.1. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: наличие - "1", отсутствие - "0" |
|            | - телефона;                                                                                                                                                                                                               | - телефона;                                                                                                                                                                                 |
|            | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                      | - электронной почты;                                                                                                                                                                        |
|            | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);                                                                              | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);                                                |
|            | - раздела «Часто задаваемые вопросы»;                                                                                                                                                                                     | - раздела «Часто задаваемые вопросы»;                                                                                                                                                       |

|                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|                                                                                 | - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                   | - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1                          |
|                                                                                 | <b>П12</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Значение показателя П12 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>100</b>                 |
| 1.3.                                                                            | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 1.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (% от числа ответивших на вопрос анкеты №2)<br>1.3.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (% от числа ответивших на вопрос анкеты №4)                                                                                                                                                               | 99,7                       |
|                                                                                 | <b>П13</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Значение показателя П13 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>99,2</b>                |
| <b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>99,7</b>                |
| <b>2</b>                                                                        | <b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг</b>                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |
| 2.1.                                                                            | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).         | 2.1.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие - "1", отсутствие - "0"<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);<br>- санитарное состояние помещений организаций;<br>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.). | 1<br>1<br>1<br>1<br>1<br>1 |
|                                                                                 | <b>П21</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Значение показателя П21 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>100</b>                 |
| 2.2.                                                                            | Для организаций в сфере культуры в суммарном значении критерия показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |

|                                                                        |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                               |             |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                                                                        |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                               |             |
|                                                                        | <b>П22</b>                                                                                                                                  | <b>Значение показателя П22 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)</b>                                                            | <b>100</b>  |
| 2.3.                                                                   | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №5). |             |
|                                                                        | <b>П23</b>                                                                                                                                  | <b>Значение показателя П23 рассчитывается как % от числа получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</b>                                            | <b>99,7</b> |
| <b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b> |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                               | <b>99,9</b> |
| <b>3</b>                                                               | <b>Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>                                                                          |                                                                                                                                                                               |             |
| 3.1.                                                                   | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:                                       | 3.1.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие - "1", отсутствие - "0"                                 |             |
|                                                                        | Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами                                                                             | Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами                                                                                                               | 1           |
|                                                                        | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов                                                                           | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов                                                                                                             | 0           |
|                                                                        | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов                                                                        | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов                                                                                                          | 1           |
|                                                                        | Наличие сменных кресел-колясок                                                                                                              | Наличие сменных кресел-колясок                                                                                                                                                | 0           |
|                                                                        | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации и вблизи к входу в сооружение;                             | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                                              | 1           |
|                                                                        | <b>П31</b>                                                                                                                                  | <b>Значение показателя П31 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах</b>                                                               | <b>60</b>   |
| 3.2.                                                                   | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с                                              | 3.2.1. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: наличие - "1", отсутствие - "0"                       |             |

|             |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                        |           |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|             | <p>другими:</p> <p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p>                                                                                   | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                                       | 1         |
|             | <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p>                                                  | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;                      | 0         |
|             | <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>                                                                   | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);                                       | 0         |
|             | <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p>                                                                          | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;                                              | 1         |
|             | <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</p> | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | 1         |
|             | <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>                                                                                                    | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.                                                                        | 1         |
|             | <b>П32</b>                                                                                                                                                                                | <b>Значение показателя П32 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах</b>                                        | <b>80</b> |
| <b>3.3.</b> | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                  | 3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов                                                                                              |           |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 97,8                                                  | Значение показателя П33 определяется как % от числа получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (% от числа ответивших на вопрос анкеты №8)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 97,8  |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 79,3  |
| 4                                                     | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |
| 4.1.                                                  | <p>П41. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p> <p>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, ответивших на вопрос анкеты №9).</p>                                    | 100,0 |
| 4.2.                                                  | <p>П42. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p> <p>4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №10)</p>                                                                                                                                                       | 100,0 |
| 4.3.                                                  | <p>П43. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p> <p>4.3.1. 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.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №12)</p> | 100,0 |

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 100,0 |
| 5                                                                           | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |
| 5.1.                                                                        | <p>П51. 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).</p> <p>5.1.1. 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, ответивших на вопрос анкеты №16).</p> | 100,0 |
| 5.2.                                                                        | <p>П52. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> <p>5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №14).</p>                                                                                                                                                                            | 99,8  |
| 5.3.                                                                        | <p>П53. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p> <p>5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №15).</p>                                                                                                                                                         | 100,0 |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 99,9  |

**Приложение 1. Линейное распределение ответов на вопросы анкеты для проведения опроса с указанием доли респондентов (в % от числа опрошенных), удовлетворенных, а также не удовлетворенных качеством условий оказания услуг учреждением культуры**

Таблица 1. Результаты опроса получателей услуг (частотные таблицы распределения, % от числа опрошенных получателей услуг)

|                                                                                                                                                          |     | Филиал "Историко-мемориальный центр-музей И.А.Гончарова" |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------|
| Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на информационных стендах в организации? | Да  | 99,69%                                                   |
|                                                                                                                                                          | Нет | 0,31%                                                    |
| Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на официальном сайте организации?        | Да  | 98,71%                                                   |
|                                                                                                                                                          | Нет | 1,29%                                                    |
| Удовлетворяют ли Вас условия комфортности предоставления услуг в организации?                                                                            | Да  | 99,75%                                                   |
|                                                                                                                                                          | Нет | 0,25%                                                    |
| Удовлетворяют ли Вас условия доступности предоставления услуг для инвалидов в организации?                                                               | Да  | 97,78%                                                   |
|                                                                                                                                                          | Нет | 2,22%                                                    |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении в организацию?                                       | Да  | 100,00%                                                  |
|                                                                                                                                                          | Нет | 0,00%                                                    |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услуги                                          | Да  | 100,00%                                                  |

|                                                                                                                                                                 |     |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|
|                                                                                                                                                                 | Нет | 0,00%   |
| . Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном обращении в организацию?                                        | Да  | 100,00% |
|                                                                                                                                                                 | Нет | 0,00%   |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организаций)?                | Да  | 100,00% |
|                                                                                                                                                                 | Нет | 0,00%   |
| Удовлетворены Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов), навигацией внутри организации | Да  | 99,79%  |
|                                                                                                                                                                 | Нет | 0,21%   |
| Удовлетворены Вы в целом условиями оказания услуг в организации?                                                                                                | Да  | 100,00% |
|                                                                                                                                                                 | Нет | 0,00%   |

## Приложение 2. Значение показателей, сформированных на основе анализа информации на официальных сайтах учреждений культуры

Таблица 1. Значение показателей, сформированных на основе анализа информации на официальных сайтах учреждений культуры

| Параметры, подлежащие оценке (с учетом Приказа №599 Министерства культуры РФ)                                                                                                                                                                                                                                  | Метод получения информации о параметре                                                                                                            | Индикаторы параметров оценки                                                                                                                                                                                                  | Значение параметров в баллах | Максимальное значение в баллах | Филиал «Историко-мемориальный центр-музей И.А.Гончарова» |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Показатель 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".</b> | изучение информации, представленной на официальных сайтах организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»). | - отсутствует информация о деятельности организации или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами), или 0-1 пунктов из 17. | 0 баллов                     | 100 баллов                     |                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                   | доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет:                                                                                          |                              |                                |                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                   | 70-80%, или 12-13 пунктов из 17.                                                                                                                                                                                              | 40 баллов                    |                                |                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                   | 81-90%, или 14-15 пунктов из 17.                                                                                                                                                                                              | 60 баллов                    |                                |                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                   | более, чем 90%, или 16-17 пунктов.                                                                                                                                                                                            | 100 баллов                   |                                |                                                          |
| <b>Перечень информации об организации культуры, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"</b>                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                |                                                          |
| <u>Общая информация об организациях культуры:</u>                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                |                                                          |
| 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                | 1                                                        |
| 2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                | 1                                                        |
| 3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);                                                                                             |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                | 1                                                        |
| 4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                | 1                                                        |
| 5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                | 1                                                        |
| <u>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</u>                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                |                                                          |
| 6. сведения о видах предоставляемых услуг;                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                | 1                                                        |
| 7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;                                                                                                                                        |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                | 1                                                        |
| 8. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);                                                                                      |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                | 1                                                        |
| 9. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                | 1                                                        |
| 10. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                | 1                                                        |
| 11. информация о планируемых мероприятиях;                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                | 1                                                        |
| 12. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                | 1                                                        |
| <u>Иная информация:</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                |                                                          |
| 13. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                | 1                                                        |
| 14. информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                | 1                                                        |
| 15. информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                | 1                                                        |
| 16. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                | 1                                                        |
| 17. план по улучшению качества работы организации.                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                | 1                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                      |                                                                                                           |                               |            |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|------------|
| <b>Показатель 1.2. (пп. 1.2.1.)</b><br><b>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</b><br><b>наличие - "1", отсутствие - "0"</b> | 1. Изучение информации, представленной на официальных сайтах организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия                                   | 0 баллов                      | 100 баллов |            |
| - телефона;                                                                                                                                                                                                                                  | 2. Изучение условий оказания услуг организациями (тестирование дистанционных способов взаимодействия с организацией).                                | - наличие и функционирование каждого дистанционного способа взаимодействия                                | по 20 баллов за каждый способ |            | 1          |
| - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                      | - в наличии и функционируют более четырех дистанционных способов взаимодействия                           | 100 баллов                    |            | 1          |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);                                                                                                 |                                                                                                                                                      |                                                                                                           |                               |            | 1          |
| - раздела «Часто задаваемые вопросы»;                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                      |                                                                                                           |                               |            | 1          |
| - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                      |                                                                                                                                                      |                                                                                                           |                               |            | 1          |
| <b>Значение показателя П12 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах</b>                                                                                                                              |                                                                                                                                                      |                                                                                                           |                               |            | <b>100</b> |
| <b>Показатель 3.2.1.</b><br><b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</b><br><b>наличие - "1", отсутствие - "0"</b>                                                | изучение условий оказания услуг организациями (наблюдение, контрольная закупка, посещение организации).                                              |                                                                                                           |                               | 1 балл     |            |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;                                                                                                                                    |                                                                                                                                                      | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; |                               |            | 1          |

## Рекомендации и замечания

### 3.1 Филиал "Историко-мемориальный центр-музей И.А.Гончарова"

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие сменных кресел-колясок;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

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);

Рекомендации по независимой оценке

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

Обустроить выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

Приобретение сменных кресел-колясок;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

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

Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);