УТВЕРЖДАЮ
Врио проректора по научной и
международной деятельности
ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева»

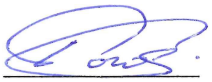
_____ Ф.М. Рекешева /

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ПО ИТОГАМ КОМПЛЕКСНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

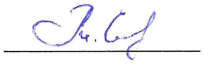
«НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ УПРАВЛЕНИЮ КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД АСТРАХАНЬ»

Астрахань – 2026 г.

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель Центра социологических исследований ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева»  / А.В. Рогов /

Главный специалист Центра социологических исследований ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева»  / Ю.Г. Миронова /

Инженер Центра социологических исследований ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева»  / Т.А. Саламахина /

СОДЕРЖАНИЕ

Введение……...……... **4**

Обобщенные результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг учреждениями культуры……..... **8**

Результаты обобщения информации, согласно показателям, характеризующим общие критерии качества условий оказания услуг учреждениями культуры……..… **11**

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры…….…. **12**

Приложения……..... **13**

ВВЕДЕНИЕ

В данном отчете представлены результаты социологического исследования «Независимая оценка качества условий осуществления деятельности организациями культуры, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования «Город Астрахань» в процессе которого осуществлен сбор и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры с использованием общедоступной информации об учреждениях, в том числе в форме открытых данных.

1. **Объект исследования**: условия оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры.
2. **Предмет исследования**: качество условий оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры.
3. **Цель исследования**: выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений показателей, характеризующих качество условий предоставления услуг учреждениями культуры.
4. **Задачи исследования**:

– Оценка качества условий предоставления услуг организациями культуры, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования «Город Астрахань»;

– Выявление степени удовлетворённости качеством условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования «Город Астрахань»;

– Выполнение анализа полученных результатов;

– Построение рейтингов качества работы учреждений культуры, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования «Город Астрахань»;

– Выявление наиболее актуальных проблем, возникающих в процессе предоставления услуг организациями культуры, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования «Город Астрахань» и выработка предложений по их устранению.

5. **Общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры**:

– открытость и доступность информации об учреждении культуры;

– комфортность условий предоставления услуг;

– доступность услуг для инвалидов;

– доброжелательность, вежливость работников учреждения культуры;

– удовлетворённость условиями оказания услуг.

6. Источниками информации о качестве условий оказания услуг:

1) официальные сайты учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных учреждений;

2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

3) результаты изучения условий оказания услуг учреждениями культуры, включающие:

– наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

– обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

– обеспечение доступности для инвалидов помещений учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

4) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворённости граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, интернет-опрос, в том числе на официальном сайтах учреждений культуры).

7. Методы получения первичной социологической информации:

– открытое включенное наблюдение (анализ документов, представленных на информационных стендах в помещениях организаций культуры, подведомственных управлению культуры администрации муниципального образования «Город Астрахань») (перечень анализируемых параметров представлен в приложении 1 настоящего отчета);

– анализ информации сайтов организаций культуры, подведомственных управлению культуры администрации муниципального образования «Город Астрахань» (перечень информации представлен в приложении 2 настоящего отчета);

– опрос получателей услуг по средствам раздаточного анкетирования (макет инструментария представлен в приложении 3 настоящего отчета).

8. Период проведения исследования: 01 июня 2026 г. – 15 сентября 2026 г. – сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования «Город Астрахань».

Таблица 1. Перечень учреждений культуры в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

№	Наименование учреждения культуры
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»

9. Стадии по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования «Город Астрахань»:

1) На подготовительной стадии осуществлялся:

– анализ нормативно-правовой базы о обслуживании учреждениями культуры, мнений экспертов, получателей услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

– разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет (анкета по анализу удовлетворённости условиями оказания услуг учреждениями культуры).

2) На стадии сбора первичной информации осуществлялся:

– сбор первичных данных и их обработка в соответствии с установленным единым порядком расчёта показателей (интервью; мониторинг Интернет-ресурсов; проведение анкетирования; наблюдение; фиксация и ввод данных; независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации).

Выборочная совокупность формировалась для каждого учреждения в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки.

Таблица 2. Объем выборочной совокупности количественного исследования (опроса)

№	Наименование учреждения культуры	Кол-во получателей услуг в год	Кол-во анкет (не менее)
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	69 500	500
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	161380	500

3) На стадии анализа и оценки качества работы учреждений культуры необходимо обеспечивалась:

– систематизация выявленных проблем деятельности учреждений культуры;

– сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

– сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности учреждений культуры с выявленными проблемами и ожиданиями получателей

социальных услуг;

– расчёт показателей оценки качества работы по отдельному учреждению культуры и формирование рейтинга:

Расчёт показателей оценки качества работы по учреждению производился в соответствии с Единым порядком расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утверждённым приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н;

На основании сбора и обобщения информации качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования «Город Астрахань» сформирован рейтинг учреждений по сумме полученных учреждениями баллов (в оценке принимало участие два учреждения культуры).

Рейтинг деятельности учреждений культуры формировался по каждой форме обслуживания в отдельности путём упорядочивания присвоенных им порядковых номеров. Каждому учреждению культуры присваивался порядковый номер по мере уменьшения значения общей оценки эффективности работы. Учреждениям культуры, получившим наивысшую оценку, присваивался 1-й номер в рейтинге.

Оператор исследования:

Центр социологических исследований ФГБОУ ВО «Астраханский государственный университет им. В.Н. Татищева».

Способ обработки полученной информации:

После контроля качества заполнения анкет производилась обработка данных исследования. В закрытых вопросах каждому варианту ответа был присвоен числовой код.

Подготовленные эмпирические количественные данные были подвергнуты математической обработке статистическим пакетом IBM SPSS Statistics 28. Статистический анализ включает анализ линейных (одномерных) распределений ответов респондентов на вопросы анкеты.

ОБОБЩЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ

В ходе проведенного социологического опроса методом раздаточного анкетирования получателей услуг организациями культуры, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования «Город Астрахань» было опрошено 1000 респондентов. Опрос проводился в трех возможных вариантах: 1) по средствам электронной анкеты на официальном сайте www.bus.gov.ru, 2) в мобильном приложении «Наше мнение», 3) по средствам перехода по специализированной ссылке (QR-коду), размещенных в учреждениях культуры.

Таблица 3. Количество опрошенных получателей услуг

№	Наименование	Кол-во респондентов
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	500
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	500

Подавляющие большинство респондентов-получателей услуг удовлетворены доступностью информационных стендов учреждения и полнотой представленной на них информации (табл. 4).

Таблица 4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения культуры (%)*

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	99,3	0,7
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	98,1	1,9

* - из числа получателей услуг, обращавшихся к информации о деятельности учреждения, размещенной на информационном стенде в помещении учреждения культуры

Подавляющие большинство получателей услуг также удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (табл. 5).

Таблица 5. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (%)*

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	99,4	0,6
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	97,0	3,0

* - из числа получателей услуг, использовавших официальный сайт учреждения для получения информации о деятельности учреждения

Подавляющее большинство участников исследования удовлетворены комфортностью условий зон ожидания, доступностью и чистотой санитарно-гигиенических помещений, удобством навигации учреждения культуры (табл. 6).

Таблица 6. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении культуры (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	96,4	3,6
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	92,7	7,3

Большинство участников исследования удовлетворены обеспечением условий доступности услуг для инвалидов в анализируемом учреждении культуры (табл. 7).

Таблица 7. Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении культуры (%)*

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	98,0	2,0
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	87,5	12,5

* - из числа получателей (или их представителей) услуг, имеющих установленную группу инвалидности

Подавляющее большинство получателей услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение культуры (табл. 8).

Таблица 8. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	98,2	1,8
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	97,2	2,8

Подавляющее большинство получателей услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, которые непосредственно оказывают услуги при обращении в учреждение культуры (табл. 9).

Таблица 9. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	98,8	1,2
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	96,0	4,0

Абсолютное большинство получателей услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, электронная почта, получение удаленной консультации) (табл. 10).

Таблица 10. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры при взаимодействии в дистанционной форме (%)*

	Наименование учреждения культуры	Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	99,2	0,8
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	99,1	0,9

* - из числа получателей услуг, использовавших дистанционные способы взаимодействия с учреждением культуры

Подавляющее большинство получателей услуг готовы рекомендовать учреждение культуры, анализируемое в данном исследовании, своим родственникам и знакомым (табл. 11).

Таблица 11. Готовность рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым (%)

	Наименование учреждения культуры	Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	98,6	1,4
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	96,4	3,6

Подавляющее большинство получателей услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг учреждением культуры (табл. 12).

Таблица 12. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг учреждением культуры (%)

	Наименование учреждения культуры	Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	98,0	2,0
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	94,3	5,7

Подавляющее большинство получателей услуг удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры (табл. 13).

Таблица 13. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры (%)

	Наименование учреждения культуры	Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	98,4	1,6
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	96,0	4,0

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, СОГЛАСНО ПОКАЗАТЕЛЯМ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИМ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Анализируя данные отдельных показателей, характеризующие общие критерии качества условий оказания услуг учреждениями культуры необходимо отметить, что учреждения культуры, подведомственные управлению культуры администрации муниципального образования «Город Астрахань» выполняет требования по соответствию заявленным параметрам (перечень информации представлен в приложении 5 настоящего отчета), но стоит обратить внимание на низкие показатели по следующим пунктам:

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:

№	Наименование учреждения культуры	3.1. Оборудование помещений учреждений (организаций) и прилегающей к учреждений (организаций) территории с учётом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в учреждений (организаций) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	60	80	87

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

На основе полученных результатов в ходе комплексного социологического исследования для учреждений культуры, подведомственных управлению культуры администрации муниципального образования «Город Астрахань», рассчитаны итоговые значения (баллы):

Таблица 14. Рейтинг учреждений культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

№	Наименование учреждения социального обслуживания	Итоговый балл	Рейтинговая позиция
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	99	1
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	93	2

В соответствии с единым порядком расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, утверждённым приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н полученные итоговые значения по всем показателям позволяют провести оценку качества условий оказания услуг учреждений культуры, подведомственных управлению культуры администрации муниципального образования «Город Астрахань».

Проведенное комплексное социологическое исследование позволило выявить и систематизировать проблемные вопросы в деятельности учреждений культуры, подведомственных управлению культуры администрации муниципального образования «Город Астрахань».

Сопоставление нормативно установленных требований к деятельности учреждений культуры, фактических сведений об учреждениях культуры, работы по основным направлениям исследования с учетом мнений получателей услуг позволили сделать ряд предложений по улучшению качества оказания услуг учреждений культуры, подведомственных управлению культуры администрации муниципального образования «Город Астрахань»:

– Обратить внимание на соответствие информации о деятельности учреждений культуры, размещённой на официальном сайте учреждений (организаций) в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (в частности наличие разделов «Часто задаваемые вопросы»).

– Обратить внимание на показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов (оборудование помещений учреждения и прилегающей к учреждению территории с учётом доступности для инвалидов, обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими).

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями (организациями) культуры

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл учреждений данного типа	Источник получения информации
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждений (организации)							
1.1.	**Соответствие информации о деятельности учреждений (организации), размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:**	**0,3**		**баллы**		**100 баллов определяется по формуле**	
1.1.1	на информационных стендах в помещении учреждений (организаций);		- отсутствует информация о деятельности учреждений социальной сферы	менее чем на 10%	0		**наблюдение**
			- количество материалов, размещённых на информационных стендах в помещении учреждений по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	10-30 31-60 61-90 91-100		
1.1.2.	на официальном сайте учреждений (организаций) в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт учреждений (организаций)		- отсутствует информация о деятельности учреждений социальной сферы на ее официальном сайте	менее чем на 10%	0		**мониторинг сайта**

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл учреждений данного типа	Источник получения информации
			- количество материалов, размещённых на официальном сайте учреждений по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	10-30 31-60 61-90 91-100		
1.2.	**Наличие на официальном сайте учреждений (организаций) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:** телефон; электронная почта; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)	**0,3**	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	**да/нет**	0 баллов	**100 баллов определяется по формуле**	**мониторинг сайта**
			- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трёх способов включительно)		по 30 баллов за каждый способ		
			- в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100 баллов		
1.3.	**Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждений (организаций), размещённой:**	**0,4**		**баллы**		**100 баллов определяется по формуле**	**опрос**

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл учреждений данного типа	Источник получения информации
1.3.1	на информационных стендах в помещении учреждений (организаций)		число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждений социальной сферы, размещённой на информационных стендах в помещении учреждений социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100		
1.3.2.	на официальном сайте учреждений (организаций)		число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждений социальной сферы, размещённой на официальном сайте учреждений социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100		
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об учреждений культуры» ($К^1$)		**1,0**				**100 баллов Для расчёта $К^1$**	
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг в том числе время ожидания предоставления услуг							
2.1.	**Обеспечение в учреждений (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:**	**0,5**		**есть/нет возможность имеется/ отсутствует**		**100 баллов определяется по формуле**	**наблюдение**
2.1.1.	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри учреждений (организаций); - наличие и доступность питьевой		отсутствуют комфортные условия		0 баллов		

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл учреждений данного типа	Источник получения информации
	воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений учреждений; - транспортная доступность: (возможность доехать до учреждений (организаций) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте учреждений (организаций), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста учреждений (организаций) и пр.		наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх)		по 20 баллов за каждое условие		
			наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100 баллов		
2.3.	**Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг**	**0,5**	**число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос**	**менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %**	**0 10-30 31-60 61-90 91-100**	**100 баллов определяется по формуле**	**опрос**
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» ($К^2$)		**1,0**				**100 баллов Для расчёта $К^2$**	
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов							
3.1.	**Оборудование помещений учреждений (организаций) и прилегающей к учреждений (организаций) территории с учётом доступности для инвалидов:**	**0,3**		**есть/нет**		**100 баллов определяется по формуле**	**наблюдение**
3.1.1.	- оборудование входных групп пандусами (подъёмными		- отсутствуют условия доступности для инвалидов		0 баллов		

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл учреждений данного типа	Источник получения информации
	платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений		- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырёх)		по 20 баллов за каждое условие		
			- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100 баллов		
3.2.	**Обеспечение в учреждений (организаций) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:**						
3.2.1.	- 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)	**0,4**	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	**есть/нет**	0 баллов	**100 баллов определяется по формуле**	**Наблюдение**
			- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырёх)		по 20 баллов за каждое условие		

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл учреждений данного типа	Источник получения информации
	услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта учреждений (учреждения) для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками учреждений (организаций), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждений (организаций) и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		- наличие пяти и более условий доступности		100 баллов		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	0,3	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ($К^3$)		**1,0**				**100 баллов Для расчёта $К^3$**	
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждений (организаций)							

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл учреждений данного типа	Источник получения информации
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждений (организаций), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,4	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждений социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждений (организаций), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в учреждение (организаций)	0,4	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждений социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждений (организаций) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0,2	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждений социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл учреждений данного типа	Источник получения информации
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры» ($К^4$)		**1,0**				**100 баллов Для расчёта $К^4$**	
V. Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями оказания услуг							
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение (организаций) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждений (организаций)	0,3	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждений) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями оказания услуг - графиком работы учреждений (организаций)	0,2	число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в учреждений (организаций)	0,5	число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в учреждений социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» ($К^5$)		**1,0**				**100 баллов Для расчёта $К^5$**	

Максимально: 100 баллов

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности учреждений культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах – сайтах

Перечень информации	на информационных стендах в помещении учреждений	на официальном сайте учреждений в сети «Интернет»
I. Общая информация об учреждений культуры		
1) Полное и сокращенное наименование учреждений культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	✓	✓
2) Место нахождения учреждений культуры и ее филиалов (при наличии)	✓	✓
3) Дата создания учреждений культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	✓	✓
4) Учредительные документы (копия устава учреждений культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании учреждений культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)	**X**	✓
5) Структура и органы управления учреждений культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей учреждений культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	✓	✓
6) Режим, график работы учреждений культуры	✓	✓
II. Информация о деятельности учреждений культуры		
7) Виды предоставляемых услуг организацией культуры	✓	✓
8) Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	✓ *	✓ *
9) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	✓
10) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждений культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	✓
11) Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	✓	✓
12) Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	✓ *	✓ *
III. Информация о независимой оценке качества		
13) Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы учреждений культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	✓	✓
Всего	**10 (8**)**	**13 (11**)**

Условные обозначения:

- ✓ – информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.
- **X** – информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* – При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации **$И_{норм}$** уменьшается.

** – В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **$И_{норм}$**, уменьшенное на число отсутствующих в учреждений культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» – *).

Источник документа: https://mintrud.gov.ru/ministry/programms/nsok/files

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Пример инструментария опроса получателей услуг учреждений (организаций) культуры

АНКЕТА

Центр социологических исследований
Астраханский государственный университет им. В.Н. Татищева **Номер анкеты _____**

Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Астраханской области. Пожалуйста, ответьте на предложенные в анкете вопросы. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждений культуры и повысить качество предоставления услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать не нужно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры гарантируется.

Выберите район и населенный пункт Астраханской области, в котором проведен опрос: _____
_____

Укажите полное название учреждения культуры, в котором проведен опрос: _____
_____

1. При посещении учреждения обращались ли Вы к информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения?
1. Да
2. Нет ⟶ **переход к вопросу 3**

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?
1. Да
2. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения культуры, чтобы получить информацию о деятельности учреждения?
1. Да
2. Нет ⟶ **переход к вопросу 5**

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?
1. Да
2. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении культуры? (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), наличие и понятность навигации в фойе, коридорах и залах учреждения, наличие и доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждений и их санитарного состояния, транспортная доступность учреждения (наличие остановок общественного транспорта, зон для парковки) и прочие условия)
1. Да
2. Нет

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?
1. Да
2. Нет ⟶ **переход к вопросу 8**

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении культуры?
1. Да
2. Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры (работники службы охраны, работники кассы, гардероба и прочие работники)**, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение?**
1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры (администраторы, смотрители музейных залов, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)**, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение?**
1. Да
2. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры (телефон, электронная почта, формой подачи электронного обращения, системой онлайн-оплаты билетов, разделом «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)**?**
1. Да
2. Нет ⟶ **переход к вопросу 12**

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронного обращения, при использовании системы онлайн-оплаты билетов, получения консультации по оказываемым услугам и в прочих дистанционных формах)**?**
1. Да
2. Нет

12. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, временем работы кассы, графиком и временем начала мероприятий, информированием о мероприятиях, доступностью афиш и др.)?

1. Да
2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры?

1. Да
2. Нет

14. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?

1. Да
2. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры:

_____

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол:

1. Мужской
2. Женский

17. Ваш возраст: _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Комплект измерительных таблиц исследования

Таблица 1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждений культуры (q_2) (%)*

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	99,3	0,7
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	98,1	1,9

* - из числа получателей услуг, обращавшихся к информации о деятельности учреждения, размещенной на информационном стенде в помещении учреждения культуры

Таблица 2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (q_4) (%)*

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	99,4	0,6
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	97,0	3,0

* - из числа получателей услуг, использовавших официальный сайт учреждения для получения информации о деятельности учреждения

Таблица 3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении культуры (q_5) (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	96,4	3,6
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	92,7	7,3

Таблица 4. Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении культуры (q_7) (%)*

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	98,0	2,0
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	87,5	12,5

* - из числа получателей (или их представителей) услуг, имеющих установленную группу инвалидности

Таблица 5. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение (q_8) (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	98,2	1,8
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	97,2	2,8

Таблица 6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (q_9) (%)

Наименование учреждения культуры		Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	98,8	1,2
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	96,0	4,0

Таблица 7. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры при взаимодействии в дистанционной форме (q_11) (%)*

	Наименование учреждения культуры	Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	99,2	0,8
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	99,1	0,9

* - из числа получателей услуг, использовавших дистанционные способы взаимодействия с учреждением культуры

Таблица 8. Готовность рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым (q_12) (%)

	Наименование учреждения культуры	Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	98,6	1,4
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	96,4	3,6

Таблица 9. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг учреждения культуры (q_13) (%)

	Наименование учреждения культуры	Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	98,0	2,0
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	94,3	5,7

Таблица 10. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры (q_14) (%)

	Наименование учреждения культуры	Вариант ответа	
		Да	Нет
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	98,4	1,6
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	96,0	4,0

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

I. Показатели в баллах, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении (организации)

(Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения культуры	1.1. Соответствие информации о деятельности учреждений (организаций), размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами		1.2. Наличие на официальном сайте учреждений (организаций) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждений (организаций), размещённой:	
		1.1.1. на информационных стендах в помещении учреждений (организаций)	1.1.2. на официальном сайте учреждений (организаций) в информационно телекоммуникационной сети «Интернет»		1.3.1. на информационных стендах в помещении учреждений (организаций)	1.3.2. на официальном сайте учреждений (организаций)
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	100	100	100	99	99
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	100	100	100	98	97

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

(Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения культуры	2.1. Обеспечение в учреждений (организаций) комфортных условий для предоставления услуг:	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	100	96
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	100	93

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

(Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения культуры	3.1. Оборудование помещений учреждений (организаций) и прилегающей к учреждений (организаций) территории с учётом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в учреждений (организаций) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	100	100	98
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	60	80	87

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждений (организаций)

(Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения культуры	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждений (организаций), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждений (организаций), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в учреждение (организаций)	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждений (организаций) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	98	99	99
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	97	96	99

V. Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями оказания услуг

(Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения культуры	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение (организацию) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждений (организаций)	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями оказания услуг - графиком работы учреждений (организаций)	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в учреждениях (организациях)
1	МКУК «Централизованная городская библиотечная система»	99	98	98
2	МБУК «Астраханский дворец культуры «Аркадия»	96	94	96