

МИНИСТЕРСТВО ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБУ КО «ОБРАЗОВАТЕЛЬНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»

**Социологические
исследования с целью
независимой оценки качества
условий оказания услуг
организациями культуры
Калининградской области**

Исполнитель:
Общество с ограниченной
ответственностью "Калининградская
социологическая служба»



Калининград
2018 год

Содержание.

ВВЕДЕНИЕ. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ. ПАРАМЕТРЫ ИЗМЕРЕНИЙ. ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПОДЛЕЖАЩИХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ В 2018 ГОДУ.....	СТР.2
ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, ПРИНИМАВШИХ УЧАСТИЕ В ИССЛЕДОВАНИИ В 2018 ГОДУ.....	СТР. 8
ЧАСТЬ 1. ИТОГИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО КАЖДОМУ ИЗ ОЦЕНИВАЕМЫХ ПАРАМЕТРОВ.....	СТР.12.
ЧАСТЬ 2. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН.....	СТР.18
ЧАСТЬ 3. ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ.....	СТР.20
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	СТР.24

Введение

Социологическое исследование было проведено с 15 сентября по 30 октября 2018 года.

Исследование проводится с целью формирования независимой оценки качества и доступности государственных (муниципальных) услуг организациями культуры.

Независимая оценка качества проводится также по критериям оценки качества условий оказания услуг, установленным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (Приложение к приказу «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»):

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, в том числе время ожидания услуги;
- 3) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- 4) удовлетворенность качеством оказания услуг.

Предмет исследования: Отношение населения Калининградской области (КО) к работе государственных и муниципальных организаций культуры согласно утвержденному перечню, оценка населением региона качества и доступности предоставляемых услуг в сфере культуры. В исследовании принимали участие 35 организаций культуры.

Показатели, а также формулы расчета, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, разработаны в соответствии с проектом Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

Цели исследования:

- независимая оценка качества и доступности государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых организациями культуры КО;
- повышение качества деятельности организаций культуры Калининградской области.

Задачи исследования:**1. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг методом социологического опроса по следующим параметрам:**

- 1) Открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, в том числе время ожидания услуги;
- 3) Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры
- 4) Удовлетворенность качеством оказания услуг;

2. Изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры.**3. Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru.****4. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг методом «Тайный посетитель».****Методология исследования:**

С учетом особенностей деятельности организаций культуры, применяется унифицированная модель независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры с использованием автоматизированной информационной системы независимой оценки качества, в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы". При расчете применяется балльная оценка от 0 до 10 баллов, где «0» – отсутствие данного элемента услуги в конкретном учреждении, «10» - полное соответствие элемента услуги установленным требованиям.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществляется следующими методами:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг методом социологического опроса;

– сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг методом тайный покупатель по всем учреждениям культуры, указанных в Приложении 1.

По способу оценки показатели делятся на четыре группы:

1) изучение мнения получателей услуг (количественный опрос по структурированной анкете);

2) независимая оценка сайтов организаций (тестирование сайтов независимыми оценщиками информации);

3) независимая оценка учреждений культуры методом «тайный посетитель» (оценка по заданным критериям независимыми оценщиками);

4) количественное социологическое исследование, выборка не менее 800 респондентов, среди получателей услуг методом личного интервью. Опрос респондентов проводится по структурированной анкете, разработанной и представленной в Методических рекомендациях (Приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. № 261).

Работа включала в себя три этапа:

1. Полевой этап исследования – опрос респондентов в соответствии с выборочной совокупностью; оценка сайтов независимыми оценщиками по выделенным критериям, совершение визитов тайных посетителей (экспертов) в учреждения культуры.

2. Этап обработки данных – проверка и кодировка анкет и опросных листов, ввод в базу данных.

3. Аналитический этап – экспертная оценка сайтов по заданным в техническом задании критериям; обработка данных личных интервью, тайных посетителей, оценки сайтов и сведение итоговых оценок.

Подсчет результатов и обработка данных осуществлялась в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии

оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (разработан в соответствии частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. N 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы").

С целью обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов оценки в Едином порядке применяются следующие понятия:

- значимость критерия оценки - вес критерия оценки в совокупности критериев оценки, установленных в соответствии с требованиями настоящего Единого порядка, выраженный в процентах;

- значение критерия оценки - количественная оценка критерия по совокупности показателей оценки с учетом его значимости, выраженная в баллах;

- значимость показателя оценки - вес показателя оценки в совокупности показателей оценки по каждому критерию, установленных в соответствии с требованиями настоящего Единого порядка, выраженный в процентах;

- значение показателя оценки - количественная характеристика показателя с учетом его значимости, выраженная в баллах;

- параметры показателя оценки - совокупность признаков показателя, из наличия или отсутствия которых формируется количественная характеристика показателя оценки (формулировки параметров могут различаться в зависимости от сферы деятельности и вместе с показателями утверждаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в соответствующей сфере деятельности);

- индикаторы параметров оценки - доступная наблюдению и измерению характеристика параметров оценки;

- результат независимой оценки качества - итоговая оценка в баллах, получаемая в ходе независимой оценки по совокупности критериев оценки, рассчитанная с учетом их значимости.

Наименование показателей, которые учитывались при проведении независимой оценки (в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н)

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 культуры;
- на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций)

Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- телефона;
- электронной почты;
- 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 культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Обеспечение в организации культуры 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)

Время ожидания предоставления услуги

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

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

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

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации культуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Для расчета количественных результатов независимой оценки была установлена следующая значимость критериев оценки качества:

Значимость критериев оценки качества

Критерий	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации культуры	20%
комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%
доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	30%
удовлетворенность условиями оказания услуг	30%

Характеристики показателей независимой оценки учреждений культуры, а также методика расчета и формулы, применяемые при сведении итоговых данных, приводятся в проекте Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (подготовлен Минтрудом России 18.04.2018).

ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, ПРИНИМАВШИХ УЧАСТИЕ В ИССЛЕДОВАНИИ

	Полное наименование учреждения	Сокращенное наименование учреждения	Адрес
1	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной историко-художественный музей»	ГБУК «Калининградский областной историко-художественный музей»	236016, гор. Калининград, ул. Клиническая, д. 21
2	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	ГБУК «Калининградский областной музей янтаря»	236016, гор. Калининград, пл. Маршала Василевского, д. 1
3	Государственное бюджетное учреждение культуры «Дом-музей Германа Брахерта»	ГБУК «Дом-музей Германа Брахерта» г. Светлогорск	238561, Калининградская область, гор. Светлогорск, пос. Отрадное, ул. Токарева, д. 7
4	Государственное автономное учреждение Калининградской области «Кафедральный собор»	ГАУ КО «Кафедральный собор»	236039, гор. Калининград, ул. И.Канта, д. 1
5	Муниципальное автономное учреждение культуры «Музей «Фридландские ворота»	МАУК «Музей «Фридландские ворота»	236004, гор. Калининград, ул. Держинского, д. 30
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Советска»	МБУ «Музей истории города Советска»	238750, Калининградская область, гор. Советск, ул. Победы, д. 34
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Багратионовский музей истории края»	МБУК «Багратионовский музей истории края»	238420, Калининградская область, гор. Багратионовск, ул. Калининград-ская, д. 10
8	Муниципальное автономное учреждение культуры «Гусевский историко-краеведческий музей им. А.М. Иванова»	МАУК «Гусевский историко-краеведческий музей им. А.М. Иванова»	238051, Калининградская область, гор. Гусев, ул. Московская, д. 36-а
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Правдинский краеведческий музей»	МБУ «Правдинский краеведческий музей»	238400, Калининградская область, гор. Правдинск, ул. Кутузова, д. 28
10	Муниципальное автономное учреждение «Зеленоградский городской краеведческий музей»	МАУ «Зеленоградский городской краеведческий музей»	238326, Калининградская область, гор. Зеленоградск, ул. Ленина, д. 6
11	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской историко-археологический музей «Рантава»	МАУК «Городской историко-археологический музей «Рантава»	238590, Калининградская область, гор. Пионерский, ул. Армейская, д. 6
12	Муниципальное автономное учреждение культуры «Мамоновский городской музей»	МАУК «Мамоновский городской музей»	238450, Калининградская область, гор. Мамоново, ул. Евсева, д. 11
13	Музей истории и культуры	Музей истории и	238300, Калининградская

	Гурьевского городского округа (Филиал МБУ «Центр культуры и досуга»)	культуры Гурьевского городского округа	область, гор. Гурьевск, ул. Калининградское шоссе, д. 6
14	Муниципальное автономное учреждение культуры «Калининградская центральная библиотечная система»	МАУК «Калининградская ЦБС»	236006, гор. Калининград, Московский пр., д. 39
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Багратионовское библиотечное объединение»	МБУ «Багратионовское БО»	238420 Калининградская обл., гор. Багратионовск, ул. Пограничная, д. 55
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Балтийская централизованная библиотечная система»	МБУК «Балтийская ЦБС»	238520, Калининградская область, гор. Балтийск, ул. Сенявина, д. 12
17	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система имени Александра Трифоновича Твардовского»	МБУК «ЦБС имени А.Т. Твардовского»	238210, Калининградская обл., гор. Гвардейск, ул. Тельмана, д. 7
18	Муниципальное бюджетное учреждение «Гурьевская централизованная библиотечная система»	МБУ «Гурьевская ЦБС»	238300, Калининградская обл., гор. Гурьевск, Калининградское шоссе, д. 1
19	Муниципальное бюджетное учреждение «Гусевское библиотечное объединение»	МБУ «Гусевское библиотечное объединение»	238050 Калининградская область, гор. Гусев, ул. Красноармейская, д. 6
20	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленоградское объединение библиотек»	МБУК «Зеленоградское объединение библиотек»	238530, Калининградская обл., гор. Зеленоградск, ул. Ленина, д. 1
21	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, музейного и библиотечного обслуживания»	МБУ «Центр культуры, музейного и библиотечного обслуживания»	238730, Калининградская обл., гор. Краснознаменск, Калининградская, д. 39
22	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Неманская централизованная библиотечная система»	МБУК «Неманская ЦБС»	238710, Калининградская обл., гор. Неман, ул. Октябрьская, д. 22
23	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нестеровская районная межпоселенческая библиотека»	МБУК «Нестеровская РМБ»	238010, Калининградская обл., гор. Нестеров, ул. Черняховского, д. 11
24	Муниципальное бюджетное учреждение «Озерское библиотечное объединение»	МБУ «Озерское библиотечное объединение»	238120, Калининградская обл., гор. Озерск, ул. Московская, д. 7
25	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городская библиотека» Пионерского городского округа	МБУК «Городская библиотека»	238590, Калининградская обл., гор. Пионерский, ул. Армейская, д. 6
26	Муниципальное бюджетное учреждение культуры	МБУК «Правдинская ЦБС»	238400, Калининградская обл.,

	«Правдинская централизованная библиотечная система»		гор. Правдинск, ул. Кутузова, д. 6
27	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система» Полесского района	МБУК «МЦБС» Полесского района	238630, Калининградская обл., гор. Полесск, ул. Калининградская, д. 38
28	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Светлогорская централизованная библиотечная система»	МБУК «Светлогорская ЦБС»	238563, Калининградская обл., гор. Светлогорск, ул. Яблонева, д.6
29	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Светловская централизованная библиотечная система»	МБУК «Светловская ЦБС»	238340, Калининградская обл., гор. Светлый, ул. Заводская, д. 2
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Славская библиотечная система»	МБУ «Славская БС»	238600, Калининградская обл., гор. Славск, ул. Учительская, д. 7/12
31	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Советского городского округа»	МБУК «ЦБС Советского городского округа»	238750, Калининградская обл., гор. Советск, ул. Победы, д. 46
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Черняховская централизованная библиотечная система»	МБУ «Черняховская ЦБС»	238150, Калининградская область, гор. Черняховск, ул. Калинина, д. 4
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Янтарная городская библиотека»	МБУК «Янтарная городская библиотека»	238580, Калининградская обл., пгт. Янтарный, ул. Береговая, д. 2
34	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Калининграда «Детская музыкальная школа имени Э.Т.А. Гофмана»	МАУ ДО «ДМШ им. Э.Т.А. Гофмана»	236008, гор. Калининград, ул. Тельмана, д.48 (ул. Некрасова, д. 16)
35	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Калининграда «Детская школа искусств «Гармония»	МАУ ДО «ДШИ «Гармония»	236013, гор. Калининград, ул. Челюскинская, д. 2-а, (ул. Карташева, 111)

ЧАСТЬ 1. ИТОГОВЫЕ ДАННЫЕ ПО КАЖДОМУ ИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

1.1. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ (УЧРЕЖДЕНИИ).

В этой части исследования и сведения данных по региону приводится оценка уровня открытости и доступности информации организаций культуры:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru
- на официальном сайте каждой оцениваемой организации культуры;
- на информационных стендах учреждения культуры, размещенных внутри помещения или на улице при входе в учреждение культуры;
- информация в презентационных материалах (буклетах, афишах, флаерах);

При оценке открытости и доступности информации на сайтах применялись такие параметры, как:

- наличие полного и сокращенного наименования организации культуры, указание почтового адреса организации культуры, схема размещения организации культуры, схема проезда, дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

- режим, график работы организации культуры, контактные телефоны, адрес электронной почты, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии);

- сведения о видах предоставляемых услуг, копии нормативно-правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденная в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- информация о планируемых мероприятиях, информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности

учреждения, результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

- план по улучшению качества работы организации, наличие раздела "Часто задаваемые вопросы";

- наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее, наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией;

- формы обратной связи, наличие электронного сервиса – форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.;

- наличие электронной консультации об указании услуг;

- наличие обратной связи – онлайн консультация или возможность оставлять открытые комментарии на сайте;

- ссылка на страницу организации в социальных сетях (ФБ, ВК, Инстаграм, ОК).

Таблица 1.1.

	В ЦЕЛОМ ПО РЕГИОНУ	КАЛИНИН ГРАД	ОБЛАСТЬ, МАЛЫЕ ГОРОДА
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ (УЧРЕЖДЕНИИ)	90,2	91,4	79,5
В ТОМ ЧИСЛЕ:			
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 культуры; - на официальном сайте организации культуры; - в сети "Интернет"; - на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru (далее - официальных сайтов организаций)	21,7	21,9	19,3

<p>Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона; электронной почты; - 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 культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 	36,4	37,1	32,1
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации, социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	32,1	32,3	28,1

1.2. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

Комфортность условий предоставления услуг организациями культуры оценивалась только респондентами, имеющими опыт личного посещения организации культуры. Методика исследования предусматривала два метода – визиты экспертов под видом тайных посетителей учреждения культуры с последующей подробной фиксацией по всем критериям и заполнением оценочного бланка, и опрос получателей услуг по структурированной анкете (сразу после получения услуги).

В числе оцениваемых параметров:

- а) наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
 - наличие и понятность навигации внутри организации;
 - наличие и доступность питьевой воды;
 - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
 - санитарное состояние помещений организации;

б) транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья);

в) доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, на "Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)" (Госуслуги.ру), при личном посещении или у специалиста и пр.);

г) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти, а также среднее время ожидания предоставления услуги, своевременность предоставления услуги (в соответствии с графиком работы учреждения, удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в целом).

Таблица 1.2.

	В ЦЕЛОМ ПО РЕГИОН У	КАЛИНИН ГРАД	ОБЛАСТЬ, МАЛЫЕ ГОРОДА
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	89,3	89,5	89,2
В ТОМ ЧИСЛЕ:			
Обеспечение в организации культуры 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)	26,6	27,8	26,4
Время ожидания предоставления услуги	37,4	36,8	37,6
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	25,2	24,9	25,3

1.3. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ (УЧРЕЖДЕНИЯ).

Данный показатель оценивался в три этапа:

Первый этап - первичный контакт с представителем учреждения культуры по телефону (уточнение графика работы, проводимых мероприятий и прочее (в зависимости от конкретного учреждения));

Второй этап - организация визитов нескольких тайных посетителей, с целью минимизировать субъективность оценок.

Третий этап – проведение личного опроса получателей услуг – посетителей учреждения сразу после получения услуги.

При этом по балльной шкале отмечались (оценки ставились от 1 до 100 баллов):

- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/ кассы/регистратуры и прочие) при непосредственном обращении в организацию;

- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (библиотекарей/социальных работников/ преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию;

- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

Стоит отметить, что из всех оцениваемых критериев этот блок – непосредственная оценка персонала, работников организации культуры - набрал наибольшее количество баллов и получил самые положительные комментарии получателей услуг.

Таблица 1.4.

	В ЦЕЛОМ ПО РЕГИОНУ	КАЛИНИН ГРАД	ОБЛАСТЬ, МАЛЫЕ ГОРОДА
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ (УЧРЕЖДЕНИЯ)	93,7	93,2	93,7
в том числе:			
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	38,9	37,4	39,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	35,6	37,7	34,9
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	19,2	18,1	19,4

1.4. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ЦЕЛОМ.

Это итоговый показатель, завершающий общее впечатление от посещения организации/учреждения культуры. Метод сбора информации представляет собой данные количественного опроса респондентов (получателей услуг) учреждения культуры. В числе оцениваемых параметров:

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым;
- оценка организационных условий оказания услуг, например, удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри организации, графиком работы организации, взаимодействием с посетителями учреждения и прочее;
- удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

Таблица 1.5.

	В ЦЕЛОМ ПО РЕГИОНУ	КАЛИНИН ГРАД	ОБЛАСТЬ, МАЛЫЕ ГОРОДА
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	89,2	91,7	88,6
В ТОМ ЧИСЛЕ:			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации культуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18,3	18,9	18,2
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	27,1	28,2	26,8
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	43,9	44,7	43,6

ЧАСТЬ 2. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЖИТЕЛЕЙ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ И ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.

График 1. Итоговые показатели в процентном соотношении, полученные по всем пяти оцениваемым показателям.

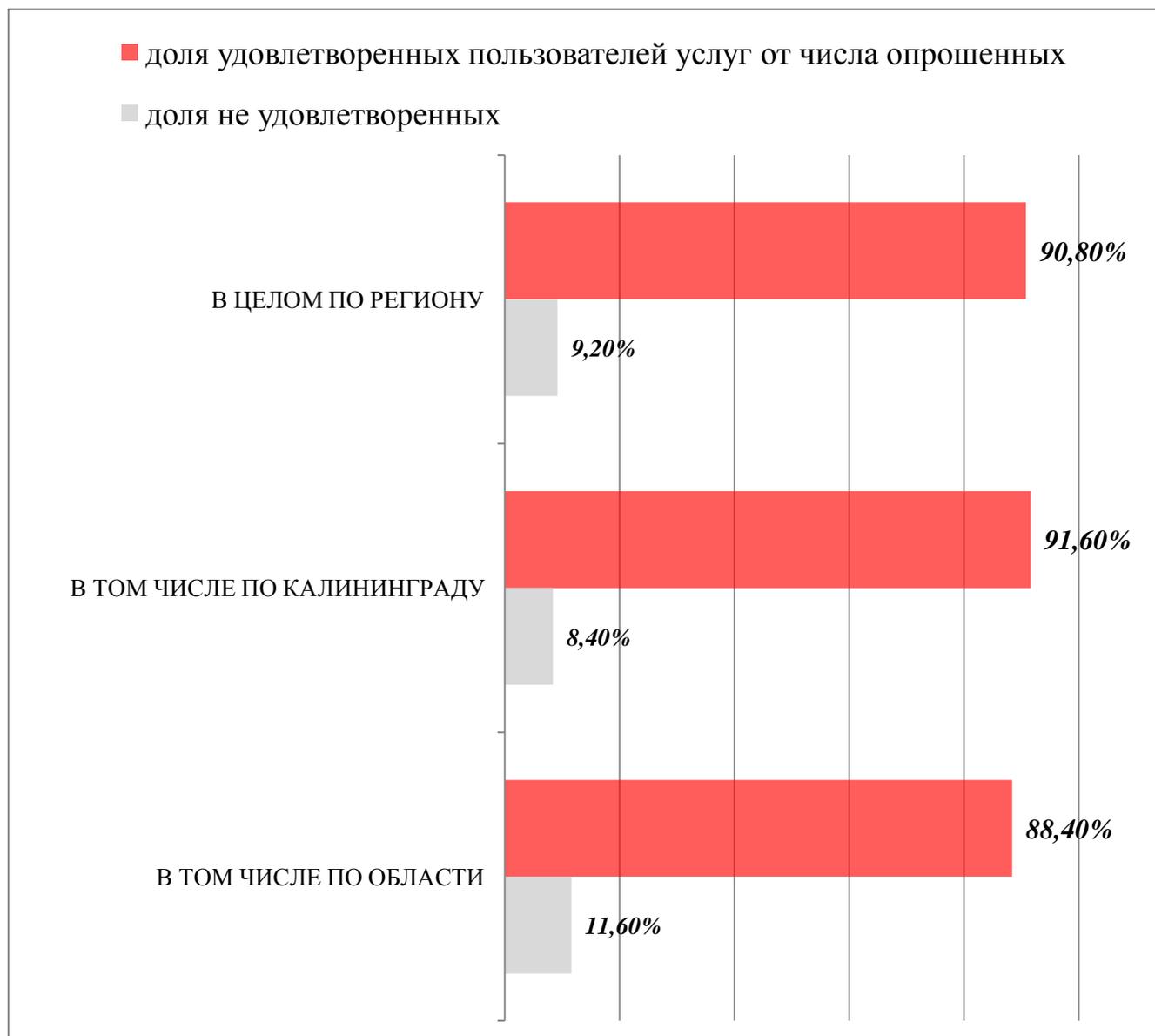


График 2. Итоговые данные в процентном соотношении по каждому из показателей.



ЧАСТЬ 3. ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ ЗА 2018 ГОД.

ОЦЕНИВАЕМЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ	ИТОГОВАЯ ИНТЕГРАЛЬНАЯ ОЦЕНКА	Итоговое значение показателей по анализу данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры			
		Доступность информации об учреждении культуры	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	Удовлетворенность качеством оказания услуг
Муниципальное автономное учреждение культуры «Калининградская центральная библиотечная система»	95,6	95,1	93,4	98,5	94,5
Муниципальное бюджетное учреждение «Черняховская централизованная библиотечная система»	95,4	89,9	98,5	95	97,4
Государственное бюджетное учреждение культуры «Дом-музей Германа Брахерта»	94,5	95,2	94,9	95,4	92,8
Муниципальное автономное учреждение культуры «Гусевский историко-краеведческий музей им. А.М. Иванова»	94,5	94,6	95,8	91,4	96,6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Неманская централизованная библиотечная система»	93,5	93,2	95,4	95,8	90,3
Муниципальное бюджетное учреждение «Гусевское библиотечное объединение»	93,4	89,4	96,8	95,8	91,6

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Светловская централизованная библиотечная система»	93,4	89,1	95,1	93	95,6
Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной историко-художественный музей», включая «Музей Блиндаж» и «5 Форт»	93,3	92,8	92,2	94,2	93,4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Балтийская централизованная библиотечная система»	93,2	96,4	96,6	92	90,1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Багратионовский музей истории края»	93,1	90,4	92,5	94,9	93,6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Светлогорская централизованная библиотечная система»	92,7	95,8	95,9	91,2	89,9
Государственное автономное учреждение Калининградской области «Кафедральный собор»	92,6	86,6	89,4	94,2	97,1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Правдинская централизованная библиотечная система»	92,5	92,2	91,5	96	89,7
Муниципальное бюджетное учреждение «Озерское библиотечное объединение»	92,3	95,1	88,2	97,6	87,8
Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	92,1	89,4	90,7	90	96,8
Муниципальное автономное учреждение культуры «Мамоновский городской музей»	92,0	90,8	91,2	95,4	90,1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нестеровская районная межпоселенческая библиотека»	92,0	91,3	93	96	87,6

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городская библиотека» Пионерского городского округа	91,7	92	87,8	95	90,9
Музей истории и культуры Гурьевского городского округа(Филиал МБУ «Центр культуры и досуга»)	91,3	90,8	91,2	93,4	89,8
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система имени Александра Трифоновича Твардовского»	91,2	94	91,8	92,8	87,5
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Калининграда «Детская музыкальная школа имени Э.Т.А. Гофмана»	90,9	94	88,1	96,9	84,9
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Калининграда «Детская школа искусств «Гармония»	90,5	95	89,3	93,6	85,3
Муниципальное бюджетное учреждение «Славская библиотечная система»	90,3	92,4	88,2	94	86,8
Муниципальное бюджетное учреждение «Гурьевская централизованная библиотечная система»	90,0	89,4	91,8	92,8	86,3
Муниципальное автономное учреждение «Зеленоградский городской краеведческий музей»	89,3	91,1	83,4	94,5	87
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Советского городского округа»	89,1	87,6	86,1	91,6	89,6
Муниципальное бюджетное учреждение «Правдинский краеведческий музей»	88,0	83,6	83,7	94,2	87,7

Муниципальное автономное учреждение культуры «Музей «Фридландские ворота»	87,5	86,6	83,4	88,2	90
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленоградское объединение библиотек»	87,4	88,4	84,1	91,3	85,2
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Советска»	86,4	91,6	78,8	88,8	85,6
Муниципальное бюджетное учреждение «Багратионовское библиотечное объединение»	86,2	82,2	81,7	95,4	82,7
Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской историко-археологический музей «Рантава»	85,9	86,9	85	89	82,9
Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, музейного и библиотечного обслуживания»	85,8	80,3	79,1	93,1	86,8
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Янтарная городская библиотека»	84,8	84	80,2	92,6	80,8
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система» Полесского района	84,2	80,1	79,9	95	79

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ЗДЕСЬ ПРИВОДЯТСЯ НЕКОТОРЫЕ КОММЕНТАРИИ И ПОЖЕЛАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ В ОТНОШЕНИИ КАЖДОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ, ПОЛУЧЕННЫЕ В ХОДЕ КОЛИЧЕСТВЕННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ.

ОЦЕНИВАЕМЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ	КРАТКИЕ КОММЕНТАРИИ ПО ИТОГАМ КОЛИЧЕСТВЕННОГО ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ
<p>Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»</p>	<p>В музее есть комфортная зона отдыха, указатели. Санитарно-гигиенические помещения чистые, везде чисто. В кассе очереди не было, удобный график работы. Есть подъемные платформы, специальные стоянки для авто. Работники музея при необходимости помогают людям с ограниченными возможностями. Информация дублируется шрифтом Брайля, а также приборы для инвалидов по слуху. Работники, как и в гардеробе, так и непосредственно в самих залах были доброжелательны, вежливы. Отвечали на мои вопросы без раздражения. По телефону доходчиво объясняли всю интересующую меня информацию. В целом, я порекомендую всем знакомым посетить этот музей. Много интересных экспонатов, можно приобрести сувениры. Однако, на втором этаже не хватает стульев для отдыха. Есть такая интересная услуга, как прогулки по городу на ретро автомобиле</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: туалет маленький, нужны новые экспозиции для калининградцев, а то постоянно много одного и того же. Дополнительная информация по экспонатам нужна; нет плана музея; немного пыльно, неухожено.</p>
<p>Муниципальное автономное учреждение культуры «Калининградская центральная библиотечная система»</p>	<p>Общее впечатление благоприятное. Чисто, уютно, рационально использовано пространство, много мест, где можно присесть и полистать книгу. Есть автомат с горячими напитками. Кажется, что не хватает света. Ждать не пришлось, сразу поприветствовали и предложили решить мой вопрос. Библиотека оборудована пандусами, поручнями. На первом этаже есть туалет для инвалидов, но весь проезд заставлен книгами, коляска даже не проедет. Книги лежат даже на полу в туалете. При входе встречает приветливая женщина из гардеробной, в зале предложила помощь сотрудница. По телефону были весьма информативны, вежливы. Выдают книги только в двух случаях: под залог или из фонда подарочных книг от посетителей. Из двух книг, которые я попросила, без залога, мне не дали ни одной. Услуга не оказана. В качестве читателя к ним больше не пойду, а вот в качестве посетителя лекций с большим удовольствием. Буду рекомендовать учреждение как организацию дополнительного образования, как библиотеку нет.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: поддерживать инициативу коллектива, увеличить бюджет на информирование, больше курсов дополнительного образования, проводить почаще совместные мероприятия для взрослых и детей, обновление книжного фонда, больше компьютеров, книг современных авторов, больше закрытых залов для лекций, чтобы никто не мешал друг другу, сложно сориентироваться на сайте. Сделать закрытую гардеробную, отмену залога.</p>

<p>Государственное автономное учреждение Калининградской области «Кафедральный собор»</p>	<p>В центре города, легко добраться. На территории чисто, внутри тоже чисто и свежо, туалетная комната чистая, есть средства личной гигиены. В кассе быстро продали билет. При входе есть кнопка вызова сотрудника, есть дублирование информации Знаками, выполненными шрифтом Брайля, имеется сурдопереводчик. При покупке билетов кассир была приветлива, все объяснила. При обращении по телефону также вежливы, терпеливы, отвечают на все поставленные вопросы. Мне все понравилось, от атмосферы и интерьеры до самого концерта. Я бы каждому порекомендовала посетить Собор.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: нужен стенд с историей органа, все нужно соблюдать в едином стиле, застеклить окна, все нравится, хорошо отреставрировали.</p>
<p>Государственное бюджетное учреждение культуры «Дом-музей Германа Брахерта»</p>	<p>Территория музея облагорожена, есть скамейки, велопарковки. Само здание музея в хорошем состоянии, выдержано в прусском стиле. Внутри комфортно, чисто, туалет в отличном состоянии. Билет продали очень быстро, на кассе рассказали вкратце о музее. Очень красиво оформлена территория музея. Дорожки выложены плиткой, много деревьев, есть велопарковка. Внутри здания хорошее освещение, чисто, санитарно гигиеническое помещение в хорошем состоянии. Сразу поздоровались со мной, сотрудница рассказала об экспозиции, предложила снять верхнюю одежду. Показали, откуда лучше начать осмотр. Для помощи инвалидам есть специально обученные люди. Для слабослышащих предоставляют аудиогид. Вывеска с названием музея на заборе подписана шрифтом Брайля. Везде находятся кнопки для вызова сотрудника. Есть несколько кнопок вызова работника для помощи. Также пандусы, по которым легко может подняться коляска, широкая удобная для перемещения дорожка. Указатель музея выбит шрифтом Брайля. Персонал музея приветлив и вежливый, сразу предложили услуги экскурсовода. В музее теплая, практически домашняя атмосфера. Сотрудница музея, с которой я общалась, была вежлива. Человек, увлеченный своей работой, с удовольствием интересно рассказывала о дополнительных услугах, о мастер-классах. Услуги оказаны в полной мере. Единственный минус - плохая погода, так как в основном все скульптуры находятся на улице. Все экспонаты подписаны на нескольких языках, с хорошей подсветкой. Обязательно приведу сюда своих друзей и семью. Были предоставлены все возможные способы осмотра музея. Дали буклеты, рассказали, что где находится. Кратко рассказали о доме автора, он скромный, но очень ухоженный.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: вывешивать объявления о выставках, проводить лекции о скульптуре, живописи, природе, расширить фотографиями работ автора, больше стендов о его биографии, все нравится, но надо больше буклетов о самом Брахерте, нужна афиша на видном месте, указатель по дороге в музей, сделать музей местом сбора архитектуры и живописи, проводить встречи, добавить подсветок на скульптуры, музыкальное сопровождение экскурсии, по саду, указатели добавить, читать чаще лекции и более широкого спектра, по истории искусств, скульптуры, реставрация комнаты Брахерта по фото, кафе на территории, больше афиш о выставках не только возле музея, больше интерактивности, нужна парковка перед музеем, больше света вечером.</p>
<p>Муниципальное бюджетное</p>	<p>Здание библиотеки хорошо видно со стороны дороги. Придомовая территория ухожена, стоят лавочки. Внутри здания чисто, уютно, много детей, с которыми проводят занятия. На стендах вся информация о проводимых мероприятиях. Ждать не пришлось. Есть стоянки и пандусы для инвалидов. Сотрудники не</p>

<p>учреждение культуры «Балтийская централизованная библиотечная система</p>	<p>оставляют их без присмотра и отслеживают, что им необходимо, Сотрудники все доброжелательны, интересуется, что необходимо, скоординируют куда пройти или помогают решить вопрос. Библиотеку порекомендовала бы. Сотрудников видно, работают с душой, открыты для посетителей. Много занятий проходит с детьми, а также праздники для взрослых, например "День пожилого человека". Единственный минус - мало новых книг, много старых изданий. Увеличить ассортимент литературы.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: привлекать больше молодежь, афиши мероприятий на видных местах, закупать больше новых книг, все хорошо, нужны культурные праздники для детей, сделать холл в библиотеке, сделать ремонт территории.</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение «Черняховская централизованная библиотечная система»</p>	<p>Очень уютные зоны отдыха, детская игровая зона, зона развития детей. Все помещения оформлены на высоком уровне, ярко оформлены выставки, подборки. Идеально чистые полы и туалетная комната, все оформлено со вкусом, вызывает позитив. Сразу подошел сотрудник, уточнил цель визита, предложил записаться в библиотеку. Очень просторная, современная библиотека. Все необходимые услуги присутствуют, в том числе компьютеры, интернет. Комфортно и уютно, помещения, как и санузел, чистые. Мне сразу оказали услугу, выслушали, показали что есть, объяснили принцип работы. Пандусов нет, но есть специальный человек, работающий с инвалидами. По звуку кнопки спускаются и помогают человеку попасть в здание, подбирают нужную литературу. Есть 4 книги со шрифтом Брайля и одна для слабовидящих. Также в наличии аудиокниги. Инвалиды могу в полной мере пользоваться услугами библиотеки. Пандуса нет, но есть кнопка вызова специалиста. Также есть сменное кресло-коляска. Санузел доступен для посещения. Есть книги со шрифтом Брайля, но их мало. Сотрудники вежливы, все показали и объяснили. Пригласили на презентацию выставки картин. Все сделано для людей – хочется вернуться. Очень вежливые, компетентные сотрудники. Начиная с работницы при входе и заканчивая непосредственно библиотекарями. В том числе дали хорошую консультацию и по телефону. Мне очень понравилась библиотека, она находится в старинном немецком отреставрированном здании, о чем гласит табличка при входе. Со вкусом подобран интерьер, гармонирует с окрасом стен и шторами. Много наглядной информации, хорошо оформленной, читаемой. Проводят выставки, презентации. Хорошо организован детский сектор: выставлены работы детей, отличная зона отдыха. Охвачены вниманием и пенсионеры, проводят встречи, посиделки. Пенсионеров обзванивают, если они не приходят в установленные сроки, приглашают на праздники. Порекомендовали бы библиотеку всем своим знакомым. Я считаю, что это одна из лучших библиотек области. Большое здание, много книг для детей и взрослых, удобный график работы. Проводят много мероприятий для читателей любых возрастов.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: поставить аппарат для перекуса, побольше различных групп для детей, больше книг на иностранных языках для детей и взрослых, качество дополнительных услуг не устраивает - ходила, не понравилось, в туалет добавить средства личной гигиены, побольше выставок, отключили интернет давно и его там нет, больше массовых мероприятий для школьников.</p>

<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Светловская централизованная библиотечная система»</p>	<p>Чисто, просторно, много воздуха, очень светло (много окон), но холодно, из-за этого не очень уютно. Несколько уголков для отдыха, состоящих из мягкой мебели, создают ощущение домашнего комфорта. Навигация не установлена, так как идет ремонт в холле. Сразу обратили внимание, ждать не пришлось. Обстоятельно и степенно рассказали об услугах. Для инвалидов-колясочников оборудованы стоянки, пандусы, поручни, хорошая доступность. Также очень удобное санитарно-гигиеническое помещение с поручнями. Для инвалидов по зрению есть отдельный стенд с литературой. Сотрудница на входе поприветствовала и сориентировала, была вежлива. При разговоре сотрудники доброжелательны, отзывчивы. Также и по телефону дали мне исчерпывающую информацию. Порадовало, что предлагали альтернативные варианты книг, если их не было сейчас в наличии в библиотеке (у кого-то на руках). Общее впечатление благоприятное. Атмосфера доброжелательная, сотрудники отзывчивые. Рекомендовала бы данную библиотеку знакомым, также удобный график работы.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: обновление фонда, больше современных авторов, доделать ремонт, больше мероприятий для взрослых и детей, проводить мастер классы, больше книг для инвалидов по зрению, мало экземпляров книг, очереди на книгу.</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Правдинская централизованная библиотечная система»</p>	<p>Мебель старая, но содержится в порядке для комфортного размещения читателей. Хорошо виден график работы каждого отдела библиотеки. В помещениях чисто, санузел чистый. Ждать не пришлось, меня сразу обслужили. Чисто, уютно, хороший ремонт. Понятная навигация. Все красочно и позитивно оформлено. Ко мне сразу обратились сотрудники. Предложили записать меня и членов семьи. Есть пандус при входе, широкие дверные проемы для передвижения инвалидов-колясочников. Нет книг для слепых или аппаратов для слабовидящих. Парковок для инвалидов нет. Есть пандусы, панели. Кнопки для вызова сотрудника нет. Коридоры достаточно широкие для комфортного доступа инвалидам. Однако в санузел коляска не войдет. Нет специальной литературы со шрифтом Брайля или для слабовидящих. Нет нареканий к работе персонала. Любимое место, проводят конкурсы, с детского дома приводят воспитанников. Вежливые, компетентные, открытые для общения. Организуют дополнительные мероприятия для детей и взрослых. Внимательные, доброжелательные сотрудники, стараются пополнить ряды читателей новыми посетителями. Рассказывают о новинках книг, о классике. Все нравится, особенно обращение с людьми. Упомянули о кружках, работе с детьми. Достаточно хорошая библиотека для административного центра. Мебель хоть и старая, но отремонтированная, чистая. Библиотека организует тематические вечера, встречи для детей и взрослых. Туда приходят пользоваться услугами и много детей с детского дома. Если бы я жила в этом городе, непременно записалась бы в библиотеку. Очень добрая тут атмосфера. Правильно организована навигация, библиотека удобная. Есть доступ для инвалидов, но на 2 этаж в детский отдел нет пандусов. Красивые витражи. Удобный график работы. В зонах отдыха оборудованы стеллажи, где есть книги, которые можно просто полистать.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: заменить мебель, добавить современных книг, нужен вай-фай, больше книг для детей, обновить мебель, отремонтировать здание.</p>

<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Советского городского округа»</p>	<p>Вход ухоженный, на дверях расписание кружков и мероприятий, холл просторный, с диванами и стульями, экран с фильмами. Красивые аквариумы, стены расписаны в стиле старого города, очень красиво! Библиотека большая, просторная, светлая, много книг, есть компьютерная комната. Санитарно-гигиеническое помещение в норме. В зале были посетители, обратилась позже к сотруднику сама, получила обширную информацию о библиотеке. При входе в библиотеку сразу попадаешь в уютный холл. На стенах много стендов, фотографий. Есть маленький музей Рутмана (личные вещи). Внутри чисто, освещения достаточно. Сразу прошла в зал, со мной поздоровались и уточнили цель визита. При входе есть подъемник для колясочников. Туалеты оборудованы поручнями. Также при необходимости предоставляют свои услуги на дому. На улице у крыльца есть подъемная платформа, расширенные дверные проемы, в туалете поручни. При необходимости сотрудники выезжают на дом. Общество слепых у них постоянные гости, с ними проводится работа. При входе встретили доброжелательно, сразу видно, сотрудник квалифицированный, грамотный. Рассказали о библиотеке, предоставляемых услугах. Работники вежливые, компетентные. Мне понравилась атмосфера в библиотеке. Шикарная библиотека, таких бы побольше. Очень активные работники, уютная атмосфера, много людей. Много занимаются с людьми, проводят праздники, встречи. Всем бы посоветовала записаться в эту библиотеку. В библиотеке комфортные условия, приятная атмосфера. Есть много дополнительных кружков для детей и взрослых. Мне понравилось посещение этого учреждения.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: ремонт, новые стеллажи, создать комфортную обстановку. Библиотеке нужен ремонт, сделать современный интерьер, больше современных книг, более современный интерьер, пополнение и обновление литературы.</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение «Гусевское библиотечное объединение»</p>	<p>Несколько зон отдыха, кажется, что даже деление по возрастам учитывается. Есть парковка для велосипедистов. Навигация понятная, зонирование детской и взрослой библиотеки четко прослеживается. Только я вошла, сразу же выяснили цель визита. Рассказали об услугах и мероприятиях. Есть комфортная зона отдыха, удобные кресла. Чисто, висит график уборки помещений. Ждать не пришлось, ко мне сразу обратился сотрудник. Есть кнопка вызова специалиста по работе с инвалидами. Есть поручни, съемные пандусы при необходимости, но проходы узкие - на коляске будет сложно. В туалет вообще не попасть. В наличии книги, выполненные шрифтом Брайля и аудиокниги. Есть кнопка вызова сотрудника при входе, но она очень незаметна, сливается со стеной. Пандусов нет. Есть книги для слепых со шрифтом Брайля, также и для слабослышащих. Очень доброжелательны, стараются по максимуму помочь, консультация была информативной на 100%. Рассказывают о всех мероприятиях по разным возрастным группам, стараются привлечь читателей. Дружелюбные сотрудники, приятная атмосфера. Вежливые сотрудники, готовы помочь. Разъясняют любой вопрос, видела, что хорошо относятся к детям. Ремонт сделан креативный, в залах рекомендованная литература, подобранная на данный период. Комфортные зоны отдыха, но туалет ужасный - темно, стоит вода, ржавое ведро. Много читателей разных возрастов - обстановка очень позитивная. Готова рекомендовать как детскую библиотеку, для детей там много интересного, в то время, как взрослых книг маловато. Минус - ужасный туалет! Запах, грязь, нет полотенец, всегда закрыт на ключ, который нужно спрашивать у работников.</p>

	<p>ПОЖЕЛАНИЯ: больше современных книг, мест отдыха в коридорах; пополнить книгами современных авторов для подростков; побольше мероприятий для школьников младших классов, каких-то тематических мероприятий; побольше литературных встреч, новых книг, почаще делать выставки, культурные мероприятия; график работы продлить до 19:00; лестница в туалет ужасная, сам он в плохом состоянии и всегда закрыт; нужен кулер с водой и ксерокс, смс оповещение о задолженности книг; не нравится, что заставляют в тетради искать самим свой номер, поступление новых книг, больше внимания пенсионерам, была там политическая агитация-это неприемлемо, автомат с напитками, особенно зимой, туалет ужасный, кулер и кофе-аппарат, книжный фонд обновить.</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Светлогорская централизованная библиотечная система»</p>	<p>Крыльцо библиотеки после ремонта, красивый кафель. Хорошо виден график работы. В библиотеке обеспечены комфортные условия, красиво оформлен зал (стойка с буклетами о мероприятиях в библиотеке). Туалетная комната чистая, есть все санитарно-гигиенические принадлежности, однако, запах сырости. В читальном зале стоит большой стол и коло 10-12 стульев, компьютеры с выходом в интернет. Все чисто, аккуратно. Очень красиво оформлен холл библиотеки. Прекрасный, удобный читальный зал. Туалет чистый, есть все гигиенические принадлежности. На меня очень быстро обратили внимание, на момент посещения библиотеки там было 3 человека. Каждый из них не остался незамеченным. Есть пандус для комфортного входа в библиотеку, но нет расширенных дверных проемов, но сама дверь входа достаточно широкая. Есть также аудиокниги для слабовидящих. Очень хорошие специалисты, помогают с подготовкой к ЕГЭ. Благоприятная среда для людей с ограниченными возможностями. Инвалиды могут свободно передвигаться по территории библиотеки. В наличии немного аудиокниг. Персонал во всех залах библиотеки очень приветлив, доброжелателен. Услуги оказали быстро и грамотно, четко. На вопрос о мероприятиях предложили буклеты, кратко рассказали устно. Персонал очень доброжелательно настроен к посетителям. Подробно рассказали о дистанционной форме взаимодействия с читателями. Все возможные функции библиотеки и должностные обязанности сотрудники выполняют на «отлично». Хорошо разбираются в литературе, могут легко рассказать об интересующей книге. График работы считаю удобным, в пятницу и субботу выходные, а вот в воскресенье рабочий день, что удобно для работающих людей, работают без обеда. Очень понравился спектр предлагаемых услуг: электронный каталог, электронный читальный зал, много современной литературы. Также проводится много творческих встреч, в том числе и с авторами, обучают старшее поколение английскому языку.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: Должен быть больше выбор современной литературы, изменить режим работы, сделать хотя бы до 20:00 и добавить более современные в хорошем качестве книги; нужно сделать велопарковку перед входом, хочется обновить полностью ветхие книги, нужны свежие издания; больше обучающих программ для людей среднего возраста; мало книг знаменитых писателей, пополнить современными авторами; не записали, так как не местная, но все вежливо рассказали, показали, пригласили на семинар, там прописка не нужна; переформатировать в электронный каталог, обновить технически читальный зал, расширяться - мало места, материально-техническое оснащение улучшить, более новое, современное.</p>

<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленоградское объединение библиотек»</p>	<p>Снаружи здания идет ремонт. Здание ветхое, обшарпанные двери, гнилой пол, разбитые ступени. Электропровод висит по стенам и потолку. Есть уголки отдыха для детей и взрослых. Туалетная комната нуждается в ремонте, компьютеры очень старые. Людей не было, поэтому к моему обращению отозвались быстро и с интересом. В здании идет ремонт, вход со двора. Во дворе есть летняя беседка для чтения. В коридоре библиотеки стенды - оформлены интересно, стоят резные скамейки. В санитарно-гигиеническом помещении нет запора – сломан. Ко мне сразу обратились, людей не было. Есть звонок для вызова специалиста, пандусы, поручни. Доставляют при необходимости книги на дом для людей с ограниченными возможностями. Инвалид-колясочник в библиотеку не попадет, она находится на втором этаже. Пандусы и перила есть при входе на первый этаж. Летом работает беседка во дворе. Работники компетентны и доброжелательны, быстро работают. Одна из сотрудниц немного назойливо рассказывала о библиотеке. Встретили вежливо, позитивно, даже провели маленькую экскурсию по библиотеке. При обращении быстро и понятно получила нужную мне информацию. На залах есть указатели. В целом все хорошо, но требуется ремонт. Предложили записаться в библиотеку и даже принимать активное участие в мероприятиях. Отношение очень понравилось.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: нужна новая современная библиотека, нравится, что историческое здание, как раз для библиотеки, материальной поддержки больше, капитальный ремонт нужен, обновление книг, интерьер старый, но работа сотрудников хорошая, новое просторное здание с новой мебелью, так как часто не хватает места при массовых мероприятиях.</p>
<p>Муниципальное автономное учреждение культуры «Гусевский историко-краеведческий музей им. А.М. Иванова»</p>	<p>Очень комфортно. Зона ожидания экскурсовода на 4 человека. Очень удобно организовано передвижение из зала в зал, есть аудиогиды. При групповых экскурсиях используется интерактивный экран. Хорошо оформлена зона перед музеем - готовые экспозиции. Температура комфортная, зал на террасе с дополнительным отоплением. В туалетной комнате чисто. Экспозиции интересные, современные, воспроизведение исторических событий с помощью современных технологий. Предложили прогуляться по залам с аудиогидом. Есть хорошая транспортная доступность автобусом, но нет парковки. Санитарное состояние помещений удовлетворительное, но в туалете неприятный запах и нет бумажных полотенец, а также ободков для сидений. В других помещениях комфортно. Не ждала, получила билет в музей сразу. Мне рассказали об экспозициях, что везде есть аудиогид. Нет пандусов и поручней. Для инвалидов посещение музея проблематично, залы для просмотра недоступны. Никаких дублирующих надписей или шрифтом Брайля нет. Для инвалидов ничего не предусмотрено. Нет ни пандусов, ни подъемников, шрифтом Брайля ничего не дублируется. Есть человек, который при необходимости поможет попасть в музей и передвигаться внутри. Очень узкие проходы, коляска не проедет. Для колясочников доступна будет только выставка с картинами. По телефону дали исчерпывающую информацию по музею. Сотрудники открыты, дружелюбны, в полной мере используют современные технологии. Очень внимательны к посетителю. Персонал вежливый, приветливый, готов помочь. Профессионально отвечают на вопросы, мне понравилось с ними общаться. Для экскурсий с детьми есть обширная интерактивная доска, для проведения познавательных лекций. Очень понравилась подборка материалов, интересные экспозиции с применением современных средств. Обязательно вернулась бы, так как на просмотр экспозиций нужно много времени,</p>

	<p>интересно. Не понравилось, что сначала одну отправили смотреть по залам, однако потом ко мне подошел сотрудник. Полиграфических материалов в свободном доступе не было - пришлось попросить. Очень интересная экспозиция времен ВОВ. Я готова порекомендовать этот музей своим знакомым, интересные экспозиции, современное наглядное сопровождение. Есть экспозиция современных художников, где можно также и приобрести картину. Отдельная комната с раритетной мебелью, где можно фотографироваться. Не понравилось, что для инвалидов доступа нет, полиграфические материалы платные, нет никаких листовок. Всем довольна, очень интересно. Радуют новые экспозиции, частые выставки. Там бывают концерты, все нравится, дополнительно хочу отметить работу директора. Все устраивает, персонал проводит хорошие праздники, есть передача по радио города Гусева,</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: добавить истории, что-то про динозавров надо, понравилось ходить с внуком, пусть знает о нашем крае больше, клуб любителей музыки нужен, побольше рекламы, чтобы были на слуху, больше экспонатов времен ВОВ, чтобы можно было потрогать, что-то из советских времен или немецких, обратиться к населению с просьбой дарить раритет, не хватает работы с населением, привлечением посетителей, какие-нибудь экспонаты, старинные раритеты и статуи, больше взаимодействия с другими музеями - обмен выставками.</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городская библиотека» Пионерского городского округа</p>	<p>Возле библиотеки очень хорошая парковка. В библиотеке маленький читальный зал, всего три стола и несколько стульев. Выглядит все плачевно. Туалет находится в подсобном помещении, но там все очень чисто и аккуратно, есть средства личной гигиены. Библиотека рассчитана на небольшое число посетителей одновременно. Имеется интерактивная доска, при моем посещении там были 4 работника. При входе в библиотеку сразу же спросили цель моего визита. Рядом с библиотекой парковка для велосипедов и авто. Библиотека находится в жилом доме, вход отремонтирован. Есть читальный зал, но очень маленький, всего три стола и стулья. Быстро подошли ко мне, несмотря на то, что были еще посетители. Достаточно количество работников, чтобы не создавать очередь. Есть расширенные дверные проемы, помещение тесное, поместилась бы одна коляска и пару людей. Но по словам работников за много лет у них не было ни одного инвалида. Инвалид колясочник может заехать в библиотеку без проблем, так как вход находится на одном уровне с землей, дверной проем широкий. Но больше для инвалидов ничего нет. Специально обученного персонала нет. За время работы библиотеки к ним не обращались инвалиды по слуху или зрению. Персонал вежливый и грамотный. На момент моего обращения было 3 посетителя, и к каждому из нас подошел один из сотрудников. Очень доходчиво объяснили мне интересующие меня вопросы, посоветовали литературу. Персонал библиотеки очень доброжелательно настроен к посетителям. При моем посещении в библиотеке находился постоянный читатель, сотрудники общались с улыбкой. На все поставленные мною вопросы я получила ответ. Хорошее впечатление после посещения библиотеки. Там работают вежливые, грамотные люди. Проводят много праздников для жителей города, правда, за пределами библиотеки. Очень мало современной литературы, но посещаемость библиотеки хорошая, люди обращаются не только за книгами и журналами, но и за компьютерной помощью, в целом, я удовлетворена оказываемой услугой. Как и в любой небольшой библиотеке, конечно, не хватает книг и</p>

	<p>журналов. Впечатлило положительное позитивное общение со всеми.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: помещение побольше, телевизор в библиотеку для показа фильмов; нужно больше книг, философских в том числе; сделать там интерактивный клуб, увеличить площадь читального зала; справочно-информационный аппарат в библиотеке; нужны компьютеры, другой зал - этот слишком маленький; компьютерный зал, нужны планшеты и возможность закачивать электронные книги, книг не хватает; чаще проводить мастер-классы, обсуждать финансовую грамотность; нужна современная электронная база.</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение «Славская библиотечная система»</p>	<p>Библиотека находится в немецком трехэтажном здании. Сделан шикарный ремонт, мебель новая, есть чайно-кофейный уголок, большой актовый зал, в котором проводятся различные мероприятия. Работают разные кружки для всех возрастов. На всех этажах есть комфортные условия для отдыха, где можно посмотреть книги, журналы. На первом этаже меня встретила сотрудница и поинтересовалась целью моего визита. При входе в здание есть пандус и поручни, дверной проем в библиотеку широкий - на инвалидном кресле туда легко можно попасть. При входе есть кнопка вызова специалиста для помощи. В помещениях и санузле поручней нет. Персонал работает грамотный, доброжелательный, приветливый. Рассказали о многих интересных кружках и программах. Библиотека очень понравилась. Хороший ремонт, чистые холлы. В библиотеке много интересных кружков, каждый может найти для себя много полезного. В библиотеке приятно находиться. Я бы посоветовала каждому жителю Славска стать читателем этой библиотеки.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: Проводить больше тематических вечеров, больше книг современных писателей, повысить финансирование библиотеки, изменить график, работать по выходным, расширить ассортимент, чаще приглашать интересных людей.</p>
<p>Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Калининграда «Детская музыкальная школа имени Э.Т.А. Гофмана»</p>	<p>В школе на ул. Тельмана опрятно, аккуратно, есть каминный зал для ожидания, питьевая вода. Ясная и понятная навигация, все устраивает. Здание небольшое, места немного, но довольно уютно. До меня был посетитель, сразу после него обратились ко мне. Есть пандус, но в школе разноуровневый пол, пороги. Здание не предназначено для посетителей-инвалидов.</p> <p>На улице Некрасова - весьма ограничено пространство, есть небольшое место для ожидания. Очень крутая и скользкая лестница. Слабое тусклое освещение. Остальное все аккуратно. Здание абсолютно не предназначено для посетителей-инвалидов. При общении со мной были вежливы и информативны, предоставили исчерпывающую информацию. Сотрудница при входе была вежлива, объяснила все мои вопросы, рассказала о занятиях. Информация достаточно полная. Общее впечатление благоприятное. Атмосфера настраивает на учебный процесс. Компетентные учителя, добропорядочные. Хотелось бы больше места и света.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: создавать более комфортные психологические условия для детей, санитарно-гигиеническое помещение сделать в соответствии с нормами, привести в порядок туалет, оборудовать зону для подготовки к школе, побольше кабинетов, из-за этого поступают не все желающие, профессиональная переподготовка педагогов не помешает, мало места, побольше помещений, тесно, больше новых инструментов, 30 лет назад училась - ничего не изменилось, сделать ремонт, выделить новое здание для детей, скользкие лестницы - сделать нескользящее покрытие, маленькие кабинеты - старое здание, нужен ремонт.</p>

<p>Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной историко-художественный музей»</p>	<p>Музей на ул. Клиническая, 21. Навигация плохая, нет крупных стрелок и надписей - куда идти и в какой зал. Табличка кассы небольшая. Бейджика на администраторе не было, не знала, как к ней обратиться. В самом зале мало стульев, отдохнуть негде. Буфет работает только для участников лекций. Очереди не было, сразу обратилась в кассу. Есть пандусы при входе, звонок для вызова специалиста, специальное сменное кресло, больше ничего нет. Персонал музея предельно вежливый, компетентный. Подказали, как пройти в кассу, рассказали о залах, провели небольшую экскурсию. Наличие и понятность навигации неудовлетворительная. Я частично удовлетворена условиями оказания услуг в музее, так как заблудилась и не смогла сориентироваться. Рекомендовать знакомым буду, очень интересная панорама.</p> <p>Музей «Блиндаж». Около музея чисто, есть урны, указатели. Чисто, за музеем ухаживают, это видно. Около входа встретила сотрудница музея и проводила до кассы. Доступности для инвалидов нет, туалет не оборудован. При входе на меня сразу обратили внимание, поздоровались, стали предлагать услуги, все корректно и вежливо. В музее очень понравилось, привела бы гостей в этот музей. Это наша история Калининграда. Недостатков, за исключением доступности для инвалидов, нет.</p> <p>Форт №5. Есть указатели, на улице находится 2 биотуалета. В здании музея сейчас идет ремонт, и мне туда попасть не удалось, хотя билет продали и предложили походить по бастиону. Есть план расположения музейных элементов, доска с необходимой информацией. На территории форта экспонаты некоторые давно не крашены, не везде можно прочесть подписи. Дорожки чистые, но за мемориалом валяются пустые бутылки. Сразу продали билет и рассказали куда пройти. Условия доступности для инвалидов отсутствуют. С сотрудниками музея поговорить не удалось, так как сам музей на ремонте. При покупке билета мне вежливо и доходчиво разъяснили куда пройти и что где можно посмотреть. Форт интересный, там гуляло много людей. Я бы посоветовала посетить своим знакомым это место.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: мало парковочных мест, неудобный заезд на территорию, нужен вход со стороны озера, нужен постоянно работающий буфет, современный сайт с мобильной версией, современный подход в работе с экспозицией, диваны, стулья нужны – недостаточно мест для отдыха; не устраивает металлическая рамка, нужна питьевая вода; выставки для пенсионеров должны быть бесплатными, хотя бы один день в конце показа и для малоимущих людей тоже; в панораме сделать небо и подсветку; чаще менять экспозицию; больше скамеек возле учреждения, детская площадка нужна; дополнительные выставки, концерты, убрать рамку металлическую, больше афиш; вход с рамкой металлоискателем как на военный завод, нет питьевой воды.</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Неманская</p>	<p>Возле библиотеки есть парковка. Но нужно сделать ярче вывеску, библиотеку сложно найти. График работы подкорректировать, чтобы хотя бы один из выходных дней (в субботу или воскресенье) можно было зайти. На момент посещения мне ждать не пришлось, со мной сразу заговорили и уточнили цель визита. Ничего нет для инвалидов, доступность нулевая. Работники доброжелательны, отзывчивы, очень квалифицированы. Захватывающе рассказывают и о библиотеке и о книгах, ответили на все мои вопросы. Посещаю клуб "Общение", работники подготавливают занимательную информацию, все устраивает. Работники владеют большим багажом знаний. Нужно обязательно организовать информационный баннер возле библиотеки,</p>

<p>централизованная библиотечная система»</p>	<p>незнающему человеку сложно найти её. Проводят различные мероприятия. Неплохо было бы обновить график их на стенде. В общем удовлетворительно.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: хотелось бы побольше литературы, хотелось бы побольше модных журналов, прилегающую территорию украсить или сделать повеселее, можно было бы раз в месяц устраивать для дошкольников какое-нибудь мероприятие, хотелось бы, чтобы библиотечную карточку сделали на сайте на общее обозрение, чтобы знать, есть ли для меня лично нужная мне информация, сменить здание на более большое, чтобы было просторнее, скудная информация на стенде и не меняется, а ведь это лицо библиотеки.</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение «Озерское библиотечное объединение»</p>	<p>Зона отдыха - старые стулья, но есть специальный уголок старины, где стоят прялки, ступки и т.д. Туалетная комната чистая. В целом в помещениях чисто, но стойкий запах сырости. Стены в подъезде библиотеки все с трещинами. Нет своей парковки. Не пришлось ждать, сразу подошли, рассказали о библиотеке, хорошие сотрудники. В помещениях чисто, в том числе и в санузле. Есть вай-фай. Библиотека очень нуждается в ремонте и замене мебели. Сразу же обратили внимания, поздоровались, ждать не пришлось. Нет ничего для колясочников, ни поручней, ни пандусов. Доступа в библиотеку нет – проем узкий. Нет табличек со шрифтом Брайля и всего 1 книга. Есть кнопка вызова сотрудника для инвалидов. Но на второй этаж им не подняться - нет пандусов, крутая лестница. Нет специальной литературы со шрифтом Брайля, только для слабовидящих. Библиотека находится в старом немецком здании, в подъезде грязно, сыро, стены облуплены, линолеум порван. Внутри библиотеки чисто, уютно, но бедно, работники постоянно обновляют экспозицию, встречи с писателями, а также проводят вечера для пожилых людей. Очень старая библиотека, нуждается в ремонте и обновлении интерьера. Порадовали сотрудники, работают с энтузиазмом на «отлично».</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: нужен ремонт, обновить мебель, улучшить материально-техническое обеспечение, сделать ремонт, а лучше бы выделить другое помещение – тесно, нужен ремонт и новая мебель, грязно, пахнет сыростью - нужно хотя бы внутри сделать ремонт, больше книжных новинок современных авторов, график работы с 10 часов, а не с 11, побольше стульев, нужно оборудовать место, чтобы занять детей, место отдыха.</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Багратионовский музей истории края»</p>	<p>Все чисто, холл уютный, много интересных выставок. Легко сориентироваться. Санитарно-гигиеническое помещение в порядке. Сразу продали билет и показали куда пройти. В музее чисто, находится на втором этаже очень красивого немецкого здания. Комфортная зона отдыха. Состояние санитарно-гигиенических помещений хорошее. Музей светлый, уютный, есть фондохранилище. На окнах установлены светофильтры. Навигация в музее очень понятная. Легко можно записаться на экскурсии по телефону или интернету. Ждать не пришлось, поздоровались и продали билет. Для инвалидов здание не приспособлено, находится на втором этаже. Нет подъемных платформ и пандусов. Дублирующей информации нет. Музей находится на втором этаже. Условия для доступности инвалидов нет: ни пандусов, ни поручней, ни подъемных платформ. Персонал вежливый, доброжелательный. В музее была директор, видно, что на своем месте. Хорошая, добрая атмосфера. Эрудированные, умные сотрудники. Общаются вежливо, любят свою работу. Прекрасный музей, всем буду советовать его посетить. Не ожидала увидеть и узнать столько нового. Удивительная чистота внутри. Рекомендую всем посетить этот музей. Я получила огромное удовольствие от его посещения, очень интересная</p>

	<p>выставка "Резьба по дереву". Часто проводятся тематические вечера, экскурсии по городу.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: не только история нужна, но и современность, больше экспозиций, чаще менять выставки. Увеличить финансирование, директор вложит в нужное, расширить музей, места не хватает. Больше дополнительных мероприятий для подростков. Проводят интересные тематические мероприятия, выставку о современной жизни; косметический ремонт нужен, добавить место для экспозиций, расширить помещение на 1 этаже. Больше интерактива, организовывать встречи с интересными людьми.</p>
<p>Муниципальное автономное учреждение культуры «Музей «Фридландские ворота»</p>	<p>Комфортные условия пребывания. При входе большой стенд с указателем дороги. В туалетной комнате все чисто. Хорошее везде освещение, чистота. Платный аудиогид на русском и английском языках, также в кассе музея можно приобрести сувениры. Очереди не было, быстро приобрела билет. Есть возможность приобретения и льготного билета. При входе есть пандус, поручни. Персонал обучен работе со съемным пандусом. Персонал вежливый, компетентный, ответили на все поставленные мною вопросы, несмотря на то, что мне была выдана схема осмотра музея, все внимательно и дружелюбно разъяснили. Услуга оказана в полной мере. В каждом зале музея есть сотрудник, которому можно задать интересующие вопросы. Прекрасный аудиогид, подробно все рассказывает. Мне всё понравилось.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: ничего не меняется уже много лет, музей не имеет единой тематики, больше бесед с посетителями, мало рассказывает экскурсовод, афиш не хватает, нет тематических выставок, нет хороших экспонатов, все там старое и неинтересное, мало рассказывают, мало внимания отдельным посетителям (не группам), сделать выставку или уголок по истории, чтобы и детям было интересно, надо идти в ногу со временем, экспозиция старая, больше современного добавить, интерактивные доски, очень скудно оформлены стенды, все нравится, но тяжело припарковаться, нужна выставка для разного возраста, все устраивает, но музей часто закрывают, изменить подачу информации людям, не очень понравился экскурсовод, персоналу нужно быть вежливее и приветливее.</p>
<p>Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Калининграда «Детская школа искусств «Гармония»</p>	<p>Рядом со школой находится остановка. Однако парковок нет. Внутри помещения очень комфортно, можно присесть отдохнуть. Хорошая навигация, понятно, где находится каждый зал. Туалетная комната чистая, все принадлежности на месте. При входе в здание ко мне обратились сотрудники и поинтересовались целью визита. Объяснили условия записи в школу искусств и о всевозможных направлениях и занятиях. Очень жалко, что в школе нет абсолютно ничего для инвалидов (особенно колясочников). Однако есть слабовидящие ученики, которые занимаются со специально обученным специалистом. Персонал очень вежливый и доброжелательный, сразу рассказал как они общаются интерактивно со своими учениками, информируют родителей о концертах и мероприятиях, проводимых в школе. Качество преподавания очень хорошее, но вот рояли и пианино в школе старые (постоянно западают педали), компьютеры старые, что не дает возможности обучать детей компьютерной графике. Требуется финансирование на преобразование этого всего.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: автономное отопление сделать, нужен ремонт, в залах очень холодно. Обновить оборудование, сделать ремонт, заменить кресла в зале, поменять рояль. Не очень хорошая подача информации ученикам и несерьезный материал; старые инструменты – заменить. Холодно, убрали занятия в выходные,</p>

	требуется обновление материально-технической базы. Нет хорошей мебели, компьютеров, новых музыкальных инструментов, обновить техническую базу.
Муниципальное бюджетное учреждение «Гурьевская централизованная библиотечная система»	<p>Территория библиотеки благоустроена, но нет велопарковки. Сама библиотека находится в очень старом здании, неудобно расположена на нескольких этажах. Полностью отсутствует туалет. Несмотря на тесноту в помещении, ко мне подошли очень быстро и заинтересовались целью моего визита. При входе в библиотеку есть красивая клумба с лавочками. Сама библиотека находится в старом здании, которое в плохом состоянии. Лестница старая, разбитая, нет парковок. Внутри нет ремонта, все старенькое. Туалет не работает. Стены и полы в трещинах. Узкие проходы, неудобно, но чисто. Есть стенд с описанием мероприятий на ближайшее время. Предоставили услугу быстро, сразу спросили причину моего обращения. Перед входом в библиотеку есть кнопка вызова сотрудника для помощи. Отсутствует пандус, поручни. Но в библиотеке есть специальная литература. Для инвалидов при входе сделана только кнопка вызова, ни пандусов, ни поручней. Высокие ступеньки на второй этаж - сложно подняться. Могут по просьбе принести книгу вниз. Специалисты в библиотеке очень доброжелательные, отзывчивые. Очень хорошо ориентируются в электронных сервисах. Персонал очень доброжелательный. Положительное отношение ко всем клиентам. Спокойно и понятно объяснили мне условия записи в библиотеку, рассказали о дополнительных услугах. Очень хорошие специалисты, проводят курсы по обучению компьютерной грамотности для пожилых людей. Посоветовала бы жителям города туда записаться. Несмотря на скромную обстановку, обслуживание на высоте. Проводятся лекции, семинары. Библиотека в полной мере выполняет свои функции. Быстро и качественно обслуживают людей. Сообщают о мероприятиях, проводят лекции. Атмосфера творческая и позитивная. Но обязательно необходим ремонт.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: ремонт всего здания или переезд в новое; очень тесно в библиотеке, здание аварийное; двери скрипят и тяжело открываются; полностью ремонт здания, списанный книжный фонд отдать в другую библиотеку или раздать людям; больше современной литературы, все устраивает, только там очень тесно; изменить режим работы хотя бы до 20:00; капитальный ремонт здания нужен, само здание очень старое, пахнет там неприятно; качество книг оставляет желать лучшего.</p>
Муниципальное автономное учреждение культуры «Мамоновский городской музей»	<p>Условия для музея удовлетворительные, несмотря на их высочайшее качество. Возле музея есть парковка для авто и велосипедов. Музей находится в подвальном помещении. При входе (в зоне кассы) гнилая дырявая крыша, капает вода. Помещения самого музея чистые, аккуратные. Отличный туалет. Быстро продали билет, ждать не пришлось, рассказали о льготах. Инвалидам - колясочникам в музей не попасть, в помещение ведет около 10 крутых ступенек, пандуса нет, хотя внутри музея препятствий никаких нет. Работники имели дело со слабослышащими инвалидами, помогли им в посещении экспозиций. Очень интересно провели экскурсию, доброжелательный персонал. Рассказывали об основных экспонатах, останавливаясь на деталях и даже загадывая загадки. Рассказали также историю музея. Сотрудник также владел и разговорным английским. Работают с душой, болеют за развитие музея, персонал музея замечательный. Положительная оценка после</p>

	<p>посещения музея. Каждый экспонат ценен. Персонал принимает посетителей и не жалея сил все подробно рассказывает. Комнаты оформлены по тематике и временному периоду, очень интересно. Нужно отремонтировать крышу, очень течет.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: нужно идти в ногу со временем - интерактивные доски, аудио сопровождение, побольше финансирования, расширить музей, нужен ремонт - течет крыша, работники музея все делают своими руками, нужна помощь в ремонте самого здания. Помочь с финансированием, выделение денежных средств на расширение музея, персонал музея многое делает своими силами, но нужна помощь властей в ремонте крыши.</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система имени Александра Грифионовича Твардовского»</p>	<p>Библиотека находится в красивом месте. Нет парковки для авто и велопарковок. Перед входом скульптура Василия Теркина. На втором этаже библиотеки находится читальный зал. Все очень компактно, аккуратно и красиво. Туалет чистый, есть все принадлежности. Навигация понятная. На меня сразу обратили внимание, когда я вошла. Сразу спросили про мой визит и начали искать книгу. Все очень нравится - записалась на курсы компьютерной грамотности, очень благодарна сотрудникам, там работают прекрасные специалисты, которые во всем помогут. Для инвалидов в библиотеке ничего нет, ни пандусов, ни поручней, ни раздвижных дверей. Однако есть люди, обученные в помощи слабослышащим и глухонемым. Персонал настроен к посетителям положительно, очень быстро работают. Проводится очень много обучающих программ, праздников. Библиотеку посещают очень много людей. На сайте и на стендах библиотеки календарь проведения мероприятий. Коллектив хороший и компетентный, праздники у них великолепные. Библиотека мне понравилась.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: тяжело подниматься по лестнице. График работы изменить, чтобы библиотека работала по выходным. Директор библиотеки государственный человек, изменить график работы, чтобы хотя бы в выходные до 15:00 и в будние дни до 19:00. Нужен косметический ремонт, добавить современных авторов, сменить стеллажи в библиотеке на более современные, нужны работники, которые имеют специальное образование, хорошо разбирающиеся в литературе, обновить мебель в библиотеке. Нужно обновить старый книжный фонд. Поменять мебель, хотя бы столы и стулья, поменять мебель в читальном зале, побольше современных авторов, персонал не всегда может ответить на мои вопросы и бывает долго ищет литературу.</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нестеровская районная межпоселенческая библиотека»</p>	<p>В центре города, доступность хорошая, нет парковок. Зона отдыха комфортная, четкая навигация, в помещении достаточно чисто. Туалетная комната есть одна на все здание, отдельно у библиотеки нет. Сотрудники сразу обратились, предложили записаться в библиотеку. В библиотеке три зала: абонементский, читальный и зал для конференций. В здании расположены еще несколько организаций, санузел на них общий. Мне сразу оказали услугу, я не ждала ни минуты. Есть пандус и поручни для инвалидов, но это на общий вход с МФЦ, кнопка вызова сотрудника также от МФЦ. Есть специальные книги для слабовидящих посетителей. Есть пандус и поручни. В этом здании расположен пенсионный фонд, у них есть кнопка вызова специалиста, а в библиотеке нет. Также нет специального работника, который поможет получить услугу. Однако есть специальные книги для слабовидящих и журналы со шрифтом Брайля. Библиотека работает, используя все возможные способы, проводит вечера по всем праздникам, встречи с писателями, видео-экскурсии по городу и</p>

	<p>региону в интернете. Для пенсионеров кружки. Атмосфера позитивная, очень вежливые сотрудники, стараются привлечь читателей в библиотеку. По телефону вежливо мне объяснили график работы библиотеки. Сами работники при обращении были доброжелательны и вежливы. Были заинтересованы оказать мне услугу. Максимально стараются. Перешли на клубную работу, охвачено все население города. Снимают документальные фильмы о городе, о событиях. График работы удобный, но было бы больше посетителей, если бы один день (или суббота или воскресенье) библиотека также работала. Порадовало наличие компьютеров в библиотеке, а также то, что налажен обмен с другими библиотеками книгами со шрифтом Брайля. Существенный минус - нет специально обученного сотрудника для общения с инвалидами, а также своего санузла.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: неудобный график, в субботу и воскресенье выходные; больше компьютеров; нужно, чтобы библиотека работала в субботу или воскресенье, обновить мебель, больше современных книг, изменить график работы, уделить внимание дизайну - темный фон, исторической литературы мало, время работы до 21:00. Чаще проводить праздники, литературные вечера. Работать в один из выходных дней, заменить мебель.</p>
<p>Музей истории и культуры Гурьевского городского округа (Филиал МБУ «Центр культуры и досуга»)</p>	<p>Музей расположен в отдельно стоящем здании в парке города. Туалет со всеми санитарно-гигиеническими принадлежностями, чистый. В помещении было много народу, так как там проводят мастер-классы. Все очень красиво, оформлены стенды с фотографиями. Услуги предоставили быстро и качественно. Провели по выставочному залу, показали экспонаты, однако главный зал закрыт на ремонт, все постарались сместить в другое место по максимуму. Здание находится в парке. Внутри очень комфортно, чисто, просторно. Очень все разграничено и сразу понятно куда пройти. Есть кулер с питьевой водой. Санитарно-гигиеническое помещение чистое. Как только я зашла в музей, ко мне сразу подошел сотрудник, спросил о цели моего визита. Рассказали об экспонатах, провели в зал. Для инвалидов в данном здании ничего нет, ни пандуса, ни поручней. Инвалиду в музей не попасть. Ничего вспомогательного для слабослышащих посетителей нет. Очень жалко, что нет никаких приспособлений для людей с ограниченными возможностями. Рассказали, что ведется работа по решению этой проблемы. Персонал доброжелательный, судя по разговору, давно работают. С любовью проводят мастер-классы в музее. Персонал высококвалифицированный и образованный. Интересно рассказали про свою экспозицию, про планы на будущее, про работу с детьми и взрослыми. Услугой в целом очень довольна. Показали мне все, что смогли, рассказали, объяснили. Силами сотрудников в праздничные дни музей выставляется на территории на улице. Часто проходят мастер-классы со школьниками. Оказанными услугами полностью удовлетворена. Сотрудники развивают интерактивную связь с посетителями. Постоянно проводят мастер-классы для всех возрастов.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: больше рекламы музея, привлекать на мастер-классы школьников старших классов, чтобы приобщались к музею и больше общались вживую, афиши новых выставок, на территории парка больше плакатов про историю, проводить мастер классы не только с детьми, но и более зрелыми людьми, мало информации о лекциях и мастер-классах, побольше экспозиций для маленьких детей до 5 лет, больше выставок для молодежи, мастер-классы, сделать ремонт, нужно выставляться в парке возле музея в хорошую погоду,</p>

	<p>нужно развивать музей в более современном направлении. Все хорошо, нужен пандус, бесплатное посещение для пенсионеров.</p>
<p>Муниципальное автономное учреждение «Зеленоградский городской краеведческий музей»</p>	<p>Есть парковка на 7 машин. Комфортная зона отдыха, мест для сидения достаточно. Интересно оформлено и само здание снаружи и внутри. Сразу предоставили услугу, рассказали куда пройти и где что посмотреть. Двор оформлен красиво, но грязно. Здание ветхое. Есть в зоне отдыха столы, стулья. Указатели для навигации на стенах и дверях - очень удобно. Санитарно-гигиеническое помещение старое, нет раковины для мытья рук, туалетные принадлежности на месте. Очереди не было, при входе сразу встретили доброжелательно, ознакомили с экскурсиями и мероприятиями, Нет пандусов, платформ, есть поручни. Санузел не оборудован. Нет никаких условий для инвалидов, так как здание представляет историческую ценность, реконструировать его нельзя. Для людей с ограниченными возможностями нет никаких приспособлений. Встретили вежливо, провели обзорную экскурсию. Сотрудники встретили доброжелательно, рассказали о проводимых акциях и мероприятиях. В целом условиями музея довольна. Атмосфера очень приятная. Обязательно привела бы в этот музей своих знакомых. Музей очень понравился, здание историческое, красивое, много интересного внутри. Работники очень доброжелательные и компетентные. Все нравится, интересные выставки бывают, очень хороший, дружный коллектив, успехов в работе. Не помешал бы косметический ремонт, особенно в санузле.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: разнообразить экспонаты; больше уделять внимания экспозициям, больше рекламировать музей, есть на что посмотреть, им нужно немного поменять здание напротив сквера королевы Луизы, чаще менять, обновлять экспозицию, побольше старинных вещей.</p>
<p>Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской историко-археологический музей «Рантава»</p>	<p>Музей расположен с хорошими подъездными путями. В помещении чисто, туалет для посетителей не работает. Сразу предоставили услугу в полном объеме, продали билет, рассказали, что и где посмотреть. Территория музея благоустроена: скамейки, парковка для велосипедов и авто. Жилой дом, в котором находится музей, в хорошем состоянии, после капитального ремонта. Зал музея маленький, но чистый, светлый. Туалет есть, но не работает слив, поэтому он временно закрыт. Быстро продали билет, ждать не пришлось. Есть безналичный расчет. Маленькое помещение самого музея. Отсутствует санитарно-гигиенический доступ для инвалидов. Для инвалидов специальных устройств нет, но въезд в музей находится на прямой линии, дверь широкая, можно туда попасть. Больше никаких удобств. Персонал вежливый, сразу обратили внимание на меня. Минус, что и кассир, и гардеробщик и смотрите все в одном лице. Коммуникативность сотрудника высокая, отношение положительное. Работник музея приветливо меня встретила, продала билет, рассказала про льготы. Все время сотрудница находилась на своем месте, не отлучалась, на мои вопросы все подсказывала, подходила ко мне. Стараются эффективно реализовать свое время, различные мероприятия, программы. Маленькое помещение, соответственно, мало экспонатов. Не идут в ногу со временем, можно купить билет только за наличные деньги. Сам музей больше похож на выставочный зал. Услуга оказана в полной мере. Маленький музей и экспозиция, в портовом курортном городе он должен быть больше. Музей имеет возможность проводить мастер-классы, при этом убираются стенды и ставятся столы. Есть проектор, на котором можно</p>

	<p>показывать фильмы, историю города и прочее.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: развивать сайт музея, сделать больше мастер-классов; кассовый аппарат для безналичного расчета, новые экспозиции; вообще не интересно, пополнить экспонатами, нужен аудиогид, невозможно оформить заявку на посещение онлайн, модернизировать музей, но персонал очень вежливый, материальная помощь музею. Приглашать пенсионеров на мероприятия, мало экспонатов в музее; музей - это громко сказано, просто выставочный зал. Сделать что-то более интересное; очень красивая территория музея вокруг. Больше интерактивности музею, организовывать мастер-классы, лекции, нет гардероба, в музее всего 1 зал, экскурсоводы скучные, скидка студентам на билеты, сделать сайт. Нужно больше экспозиций и хотя бы второй зал, очень нравится территория, но персонал не очень грамотный и не всегда может ответить на заданные вопросы.</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории города Советска»</p>	<p>Удобное расположение музея в центре города. Доступная парковка рядом, недалеко остановка городского транспорта. Внутри комфортно, чисто, есть зона отдыха, но очень холодно. Была в музее одна, меня сразу же встретила сотрудница. Вход в музей со двора, центральный используется как запасной. Дворик маленький, неухоженный. Нет гардероба, стоит небольшая вешалка. Для отдыха сидений нет. Залы небольшие, не обозначены, часть экспозиции хранится в подвале. Музей сам по себе тесный. На стендах много информации с фотографиями. В музее никого не было, я сама подошла к первому сотруднику, которого увидела. Из условий для доступа инвалидам в музей только расширенные дверные проемы, больше нет никаких условий. Сотрудники обучены для приема таких посетителей. Весь музей находится на первом этаже, если человеку на коляске удастся попасть в музей, то он может беспрепятственно здесь перемещаться. Дублирующей звуковой или иной информации нет. Первичный контакт доброжелательный, получили объемную информацию о музее. Интересно провели экскурсию. В залах все экспозиции расставлены по группам, все понятно. Сотрудница вежливая, приятная, грамотно отвечала на все заданные мною вопросы. Музей понравился, я порекомендую своим знакомым, хотелось бы увидеть остальные экспонаты, которые не выставлены. Музей в центре города, много экспонатов, коллектив старается. Если буду со своими знакомыми в городе, обязательно порекомендую музей для посещения.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: добавить места для отдыха, где можно посидеть, подумать, повспоминать, больше новых выставок, привлекать людей, чтобы приносили интересные экспонаты, у кого есть; больше мероприятий для молодежи, больше экскурсий для детей разного возраста. Переселить в новое помещение, больше света, оптимизма, как-то мрачновато, нет гардероба, мало вешалок, неудобно раздеваться, перенести здание в КПУ. Реклама нужна, расширить перечень услуг, больше исторического материала, интересные выставочные экспонаты. История города после 90-х годов, было бы интересно: какие заводы, что выпускали. Помещение больше по площади и комфортности. Много экспонатов не выставлено, мало места для проведения массовых мероприятий, нужны денежные средства для улучшения музея в целом, перенести в более свободные помещения. Экспонаты хранятся в подвале.</p>

<p>Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, музейного и библиотечного обслуживания» Краснознаменск.</p>	<p>В помещении светло, чисто, очень уютно. Прекрасный музей. Где еще можно узнать историю становления нашего города, имена знаменитых людей, живших в нашем городе. В музее предоставлены различные экспонаты от древности до наших времен. Рекомендую посетить, но только в несколько раз, так как много информации – устаешь. Сделан ремонт. Есть место для подъезда машин. Коридоры украшены различными экспозициями, стенды меняются в зависимости от тематики, день рождения поэта и т.д. Встречают с улыбкой и обслуживают сразу. Своего сайта у организации нет. Нет оборудованных мест для отдыха, санитарная комната доступна только для сотрудников. Библиотека чистая, светлая и комфортная. Большой выбор литературы, стеллажи для выставки заполнены. В музее светло и чисто. Благодаря сотрудникам библиотеки, в помещении царит домашняя атмосфера, комфорт и уют. В библиотеке появляются современные издательские компании. Всего 9 залов, один из которых конференц-зал, один из коридоров оборудован под выставку экспонатов. Встретили сразу, добродушно, провели экскурсию. Оборудован подъезд к зданию, подъемная платформа. При необходимости доступа инвалидам двери имеют расширенный проем, ничего более. Для инвалидов нет абсолютно ничего. Сотрудники библиотеки отзывчивы, доброжелательны, помогают в выборе литературы. Экскурсовод встречает посетителей доброжелательно. Объясняют понятно, четко, готовы проводить экскурсию сразу. Также можно заранее договориться на определенное время для группового посещения. Я порекомендую посещать библиотеку своим знакомым, в целом, осталась довольна. Помещения светлые, персонал отзывчивый. Без экскурсовода сложно посетить музей самому, так как все комнаты закрыты на ключ. Тематика четко не обозначена, поэтому самому сориентироваться тут сложно.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: После смены экспонатов отсутствуют таблички. Увеличить финансирование. Не оборудовано для посещения инвалидов. Экскурсовод рассказывает много, не рассчитано на маленьких детей. Работник музея очень начитанный, но не умеет перестраиваться на возраст клиента. Нужно разработать программы по возрастам. Нехватка литературы, которую задают читать в школе, иногда нет нужных произведений. Совершенствовать технологии - электронные книги.</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система» Полесского района</p>	<p>Библиотека находится в административном здании на 2 этаже, здание на окраине города, далеко от центра. У входа и внутри чисто, аккуратно. Встретили сразу, провели мини-экскурсию, все приветливо.. Возле здания есть стоянка, кнопка вызова сотрудников для инвалидов. Но пандусов и поручней нет. Санузел для инвалидов не приспособлен. Есть книги для слабовидящих. По запросу приносят инвалидам книги на дом.. Персонал гостеприимный, вежливый, провели экскурсию. Ознакомили с мероприятиями, все очень доброжелательно. Своим знакомым я бы посоветовала записаться в эту библиотеку, хотя и нужно уделить больше внимания для обновления книжного фонда, немного поработать над уютом.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: рано закрываются - не устраивает график, нужно чтобы работали в выходные, интерьер сделать современным. Все хорошо, только далеко от центра, переселиться в другое здание - ближе к центру. Обновить книжный фонд, чтобы работали по выходным, ремонт или отдельное здание - поближе к центру. Мебель поменять, новые компьютеры, изменить график работы, чтобы в выходные работали, больше новых книг, журналов. Увеличить финансирование.</p>

<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Янтарная городская библиотека»</p>	<p>Библиотека на 2 этаже детского сада. Ремонта не было, кругом детская тематика (обои, лестница с перилами для малышей). Мебель старая, нет питьевой воды. Туалет оборудован непрофессионально. Навигация внутри достаточно понятная. В залах и коридорах информация о мероприятиях. Ждать не пришлось, сразу ко мне обратились. Доступа для инвалидов нет, на улице при входе в здание есть пандус, так как на 1 этаже общество инвалидов. Библиотечные услуги предоставляют на дому. Персонал вежливый, общается позитивно. По библиотеке видно, что сделано многое руками сотрудников, любят свою работу. Не порекомендую знакомым эту библиотеку. Старая, столы довольно обшарпанные, книжный фонд старый. Надо отремонтировать библиотеку, обновить книжный фонд, люди-то ходят.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: расширить библиотеку и книжный фонд, новую мебель и книги, новую библиотеку сделать в школе, нужно привлекать меценатов, помогать материально, закупать новые книги, поменять старые компьютеры, обновить мебель и книжный фонд, открыть новую современную библиотеку. Библиотека должна быть в центре, детям сложно добираться - особенно с поселков; обновить старые экземпляры, особенно классику. Нужна новая библиотека, а детскую перенести в школу, как раньше. Перенести на 1 этаж - сложно подниматься, замечательный персонал, нужна новая, современная библиотека.</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение «Правдинский краеведческий музей»</p>	<p>Музей занимает комнату на втором этаже дома культуры, мало приспособленную для музейных экспонатов. Мало места. У музея даже нет своего туалета, так как он занимает всего 1 комнату на втором этаже ДК. Сразу обслужили, выдали билет. В холле есть зона отдыха, но кресла в плохом состоянии. Нет навигации, узкие коридоры. Плохое освещение, непросто отыскать в ДК - музей заброшен. Людей не было, ждать не пришлось. Для инвалидов ничего не предусмотрено, ни на входе, ни на лестнице, которая достаточно крутая и ведет на второй этаж. Соответственно, никаких табличек или аудиосопровождения нет. Инвалидам нельзя попасть в музей, так как он находится на 2 этаже ДК, пандусов нет, лифта нет. Коридоры узкие - коляска не проедет. Нет кнопки вызова сотрудника. Для инвалидов музей не приспособлен вообще. У музея есть интересный сайт. Сами музейные работники профессионалы своего дела. Они, я считаю, делают все возможное, чтобы музей был востребованным. Придумывают интересные мероприятия и экскурсии. Но музей заброшен администрацией, нет даже подходящего помещения под экспонаты. Объем знаний у экскурсовода большой, экскурсии интересные. Зал не предусмотрен для посещения, мало экспонатов, очень тесно. Персонал вежливый, грамотный, но не хватает условий, чтобы раскрыть весь их профессионализм. Музейные работники профессионалы своего дела, но видно, что музей очень ограничен в средствах, нет даже отдельного помещения. Комната в ДК мало подходит по габаритам и техническим характеристикам для экспонатов. В город приезжает много туристов и стыдно, что музей заброшен. Навигации нет ни в ДК, ни в городе, музей найти очень сложно. Нет технического оборудования для демонстрации презентаций. Освещения внутри здания явно недостаточно, инвалидам туда не попасть. Экскурсовод замечательный, подает информацию интересно, но очень обидно, что нет возможности полноценно все увидеть, мало места, многие экспонаты попросту не выставлены.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: обновление экспонатов, нет указателей, чаще менять экспозиции; зону отдыха сделать. Одна и та же экспозиция, что-нибудь из современных технологий, другое помещение – побольше, кофе-</p>

	<p>автоматы. Благоустроить отдельное здание для музея, помещение расширить, побольше информации о музее. Активное взаимодействие с районом в целом, нужно новое помещение, музей должен иметь отдельное историческое здание, экскурсии, групповые посещения, добавить экспозиции.</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение «Багратионовское библиотечное объединение»</p>	<p>Библиотека маленькая в старом здании. Лестница на 2 этаж очень крутая и старая. Скрипит пол. Также старая мебель, из гардеробной - просто вешалка. Мебель очень потертая, требуется ремонт. Навигация понятная и удобная. Туалет доступен, в удовлетворительном состоянии. Обслужили сразу быстро и вежливо. Библиотека находится в немецком здании на втором этаже, очень крутая лестница. Пожилым трудно было бы туда подниматься. Зоны ожидания нет, питьевой воды нет. Встретили приветливо, сразу обратились ко мне. Для инвалидов нет абсолютно никаких условий. Здание не приспособлено для инвалидов, нет ни пандусов, ни поручней. Санузел не оборудован специальными приспособлениями. Инвалиды-колясочники в библиотеку не попадут. Для слабовидящих есть книги. Обслужили грамотно, без лишней траты времени. Все вежливо и понятно. По телефону дали подробную информацию. Работники вежливые, компетентные. Рассказали про встречи, проведения праздников, дружный коллектив. Скорее бы не посоветовала эту библиотеку. Хоть сотрудники и хорошие, знают свое дело, но все очень бедно, библиотека старая, обязательно нужен ремонт. Также обновить книжный фонд. Я бы не стала советовать библиотеку своим знакомым. Срочно нужно выделить для них новое большее помещение, с хорошим ремонтом, потому что библиотека находится в плачевном состоянии. А вот сотрудники там замечательные.</p> <p>ПОЖЕЛАНИЯ: библиотеке нужно новое помещение, сделать ремонт, поменять стеллажи, зарплату работникам библиотеки поднять, больше технических устройств, нет ремонта, маленький выбор книг, чтобы библиотеку не закрыли, старая мебель, нет ремонта. Мало новых книг, библиотека находится на 2 этаже, старикам трудно подниматься. Нужно новое здание, сделать новый стиль - современный, чтобы приятно было библиотеку посещать, библиотека маленькая, старая, хотелось бы комфортную, современную.</p>