



**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ
МЕДИКО-СОЦИАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ И УПРАВЛЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТЫВА»**

ОТЧЕТ

**об итогах проведения независимой оценки условий
качества оказания услуг в организациях
Министерства культуры Республики Тыва в 2021 году**

г. Кызыл – 2021

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТИ ОБСЛЕДУЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА	5
РАЗДЕЛ II. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА В РАЗРЕЗЕ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ	8
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации	8
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг	10
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	12
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, работников организации социальной сферы	15
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	17
РАЗДЕЛ III. РЕЙТИНГИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА	21
Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»	21
Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	21
Рейтинг организаций культуры Республике Тыва по критерию 3 «Доступность услуги для инвалидов»	22
Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»	22
Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	23
Сводный рейтинг организаций культуры Республики Тыва	23
РАЗДЕЛ IV. ВЫВОДЫ	24
РАЗДЕЛ V. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ	26
ПРИЛОЖЕНИЯ К ОТЧЕТУ ОБ ИТОГАХ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ УСЛОВИЙ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ МИНИСТЕРСТВА КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА РЕСПУБЛИКИ ТЫВА В 2018 ГОДУ	27
Распределение количества респондентов по обследуемым организациям культуры Республики Тыва	27
АНАЛИЗ информационной открытости обследуемых организаций культуры Республики Тыва (по состоянию на 15 июля 2021 г.)	28

ВВЕДЕНИЕ

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392 «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», ГБУ «Научно-исследовательский институт медико-социальных проблем и управления Республики Тыва» в рамках заключенного договора с Министерством культуры Республики Тыва проведены сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг в 7 учреждениях культуры Республики Тыва.

Организация-оператор в своей деятельности руководствовалась:

– постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

– приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

– приказом Министерства труда России от 31 мая 2018 г. № 344н «О Едином порядке расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– приказом Министерства культуры России № 261 от 07 марта 2017 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

– приказом Министерства финансов России от 22 июля 2016 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на

официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядке ее размещения»;

– приказом Министерства культуры России № 277 от 20 февраля 2015 г. «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления в сети «Интернет»;

– приказом Министерства культуры Республики Тыва от 19 февраля 2021 года № 103 «О независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры».

Основными критериями независимой оценки качества условий оказания услуг являются:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников учреждения;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В 2021 году независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере культуры подлежат:

1. ГБУ «Национальный архив Республики Тыва»;
2. ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва»;
3. ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва»;
4. ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К. И. Чуковского»;
5. ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина»;
6. ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»;
7. ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова».

Для сбора информации изучались официальные сайты обследуемых организаций культуры, а также проводилось анкетирование 931 респондентов. Количество анкет в разрезе организаций представлено в Приложении 1.

РАЗДЕЛ I. Анализ информационной открытости обследуемых организаций культуры Республики Тыва

В соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» проведен анализ информационной открытости обследуемых организаций культуры.

На официальном сайте организации культуры информация о деятельности организации и результатах независимой оценки качества оказания услуг размещается в следующем виде:

Общая информация об организации культуры:

1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях).

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

4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты

5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

6. сведения о видах предоставляемых услуг;

7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

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

9. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

10. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

11. информация о планируемых мероприятиях;
12. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Иная информация:

13. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
14. информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;
15. информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;
16. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
17. план по улучшению качества работы организации.

Анализ официальных сайтов организаций культуры Республики Тыва на предмет соответствия перечню необходимой информации показал следующее.

ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва» не разместил на своем сайте:

1. информацию о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности населения;
2. информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
3. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
4. план по улучшению качества работы организации.

ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина» не разместила на своем сайте:

1. копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
2. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
3. план по улучшению качества работы организации.

ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М.Халилова» не разместила на своем сайте:

1. фамилии, имени, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

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

3. информацию о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности населения;

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

5. план по улучшению качества работы организации.

ГБУ «Национальный архив Республики Тыва», ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» и ГБУ «Тувинская детская библиотека им. К.И.Чуковского» разместили на своих официальных сайтах все необходимые сведения.

У **ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва»** официальный сайт отсутствует.

Таким образом, рейтинг организаций культуры в части наличия общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» выглядит следующим образом:

№	Наименование организации	Баллы (максимум -17)
1.	ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К. И. Чуковского»	17
2.	ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	17
3.	ГБУ «Национальный архив Республики Тыва»	17
4.	ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина»	14
5.	ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва»	13
6.	ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова»	12
7.	ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва»	0

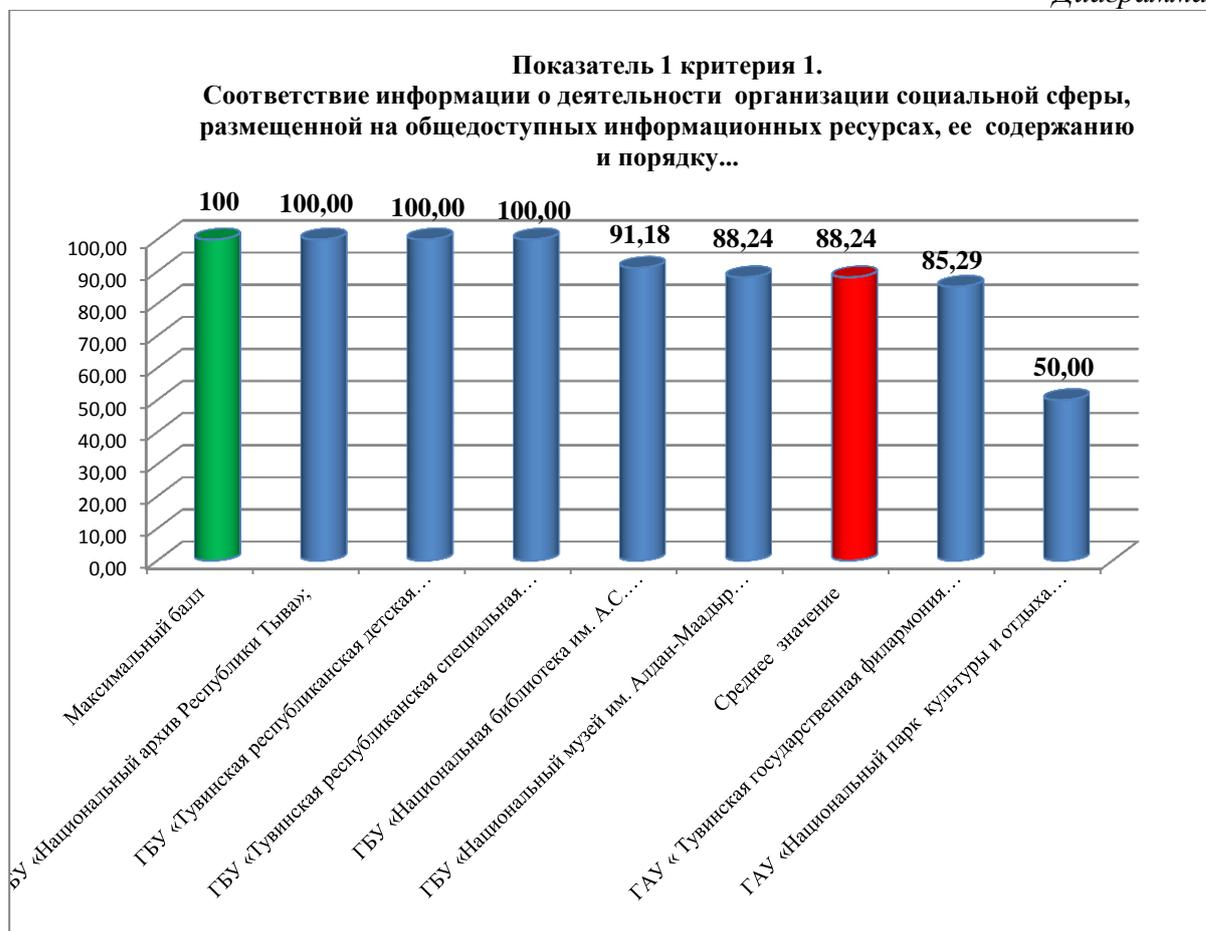
Таблица анализа организаций культуры в части наличия общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» представлена в Приложении 2.

РАЗДЕЛ II. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Республики Тыва в разрезе критериев оценки

Критерий I. Открытость и доступность информации об организации

Показатель 1 критерия 1 «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы) в среднем по всем обследованным организациям культуры составил **88,24** баллов при максимальном значении 100 баллов.

Диаграмма 1



По показателю 2 критерия 1 «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

– абонентский номер телефона;

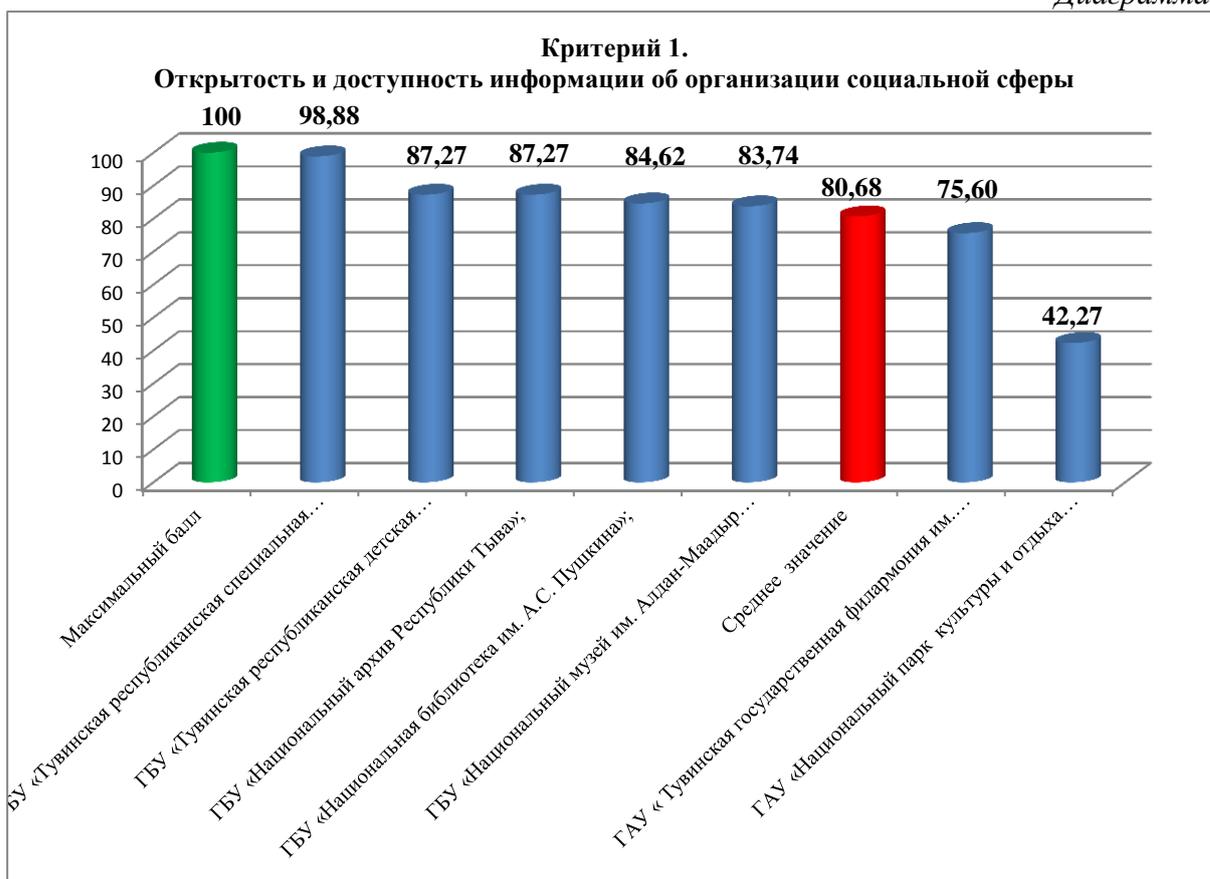
- адрес электронный почты;
- электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), по оказываемым услугам и иных;
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технические возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) все обследуемые организации, кроме Национального парка, получают максимальный балл - **100**.

По показателю 3 критерия 1 «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) составила **61,01** баллов при максимальном значении 100 баллов.

Диаграмма 2



Таким образом, сводный балл по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в разрезе всех трех показателей составляет **80,68**.



Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Поскольку организации, оказывающие услуги в сфере культуры, обслуживают в том числе инвалидов и другие маломобильные группы получателей социальных услуг, важна доступность условий беспрепятственного доступа к объектам.

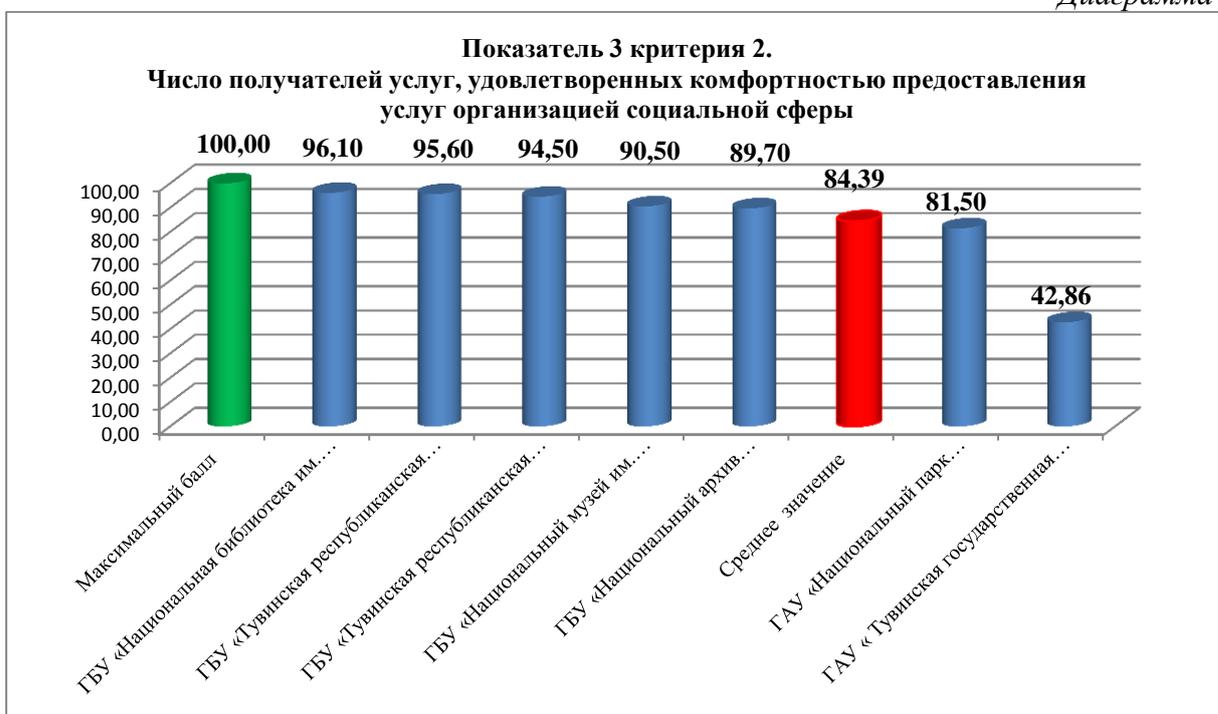
Показатель 1 критерия 2 «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) составил в среднем **94,29** баллов при максимуме 100 баллов.

Показатель 2 критерия 2 «Время ожидания предоставления услуги» не применяется для оценки организаций культуры.

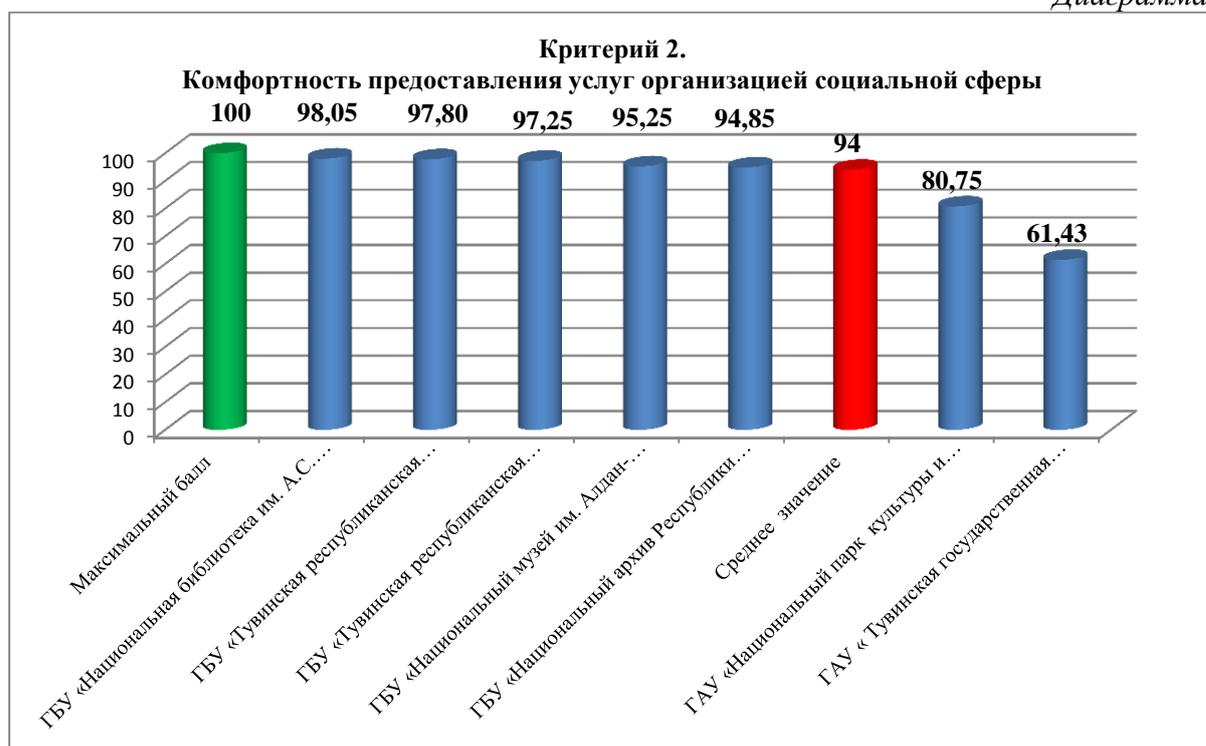
Показатель 3 критерия 2 «Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составил в среднем **84,39** баллов при максимуме 100 баллов.

Диаграмма 4



Сводный балл в целом по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» в разрезе двух показателей составляет **93,99**.

Диаграмма 5



Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Показатель 1 критерия 3 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы» составил в среднем **97** баллов при максимуме 100 баллов.

Диаграмма 6

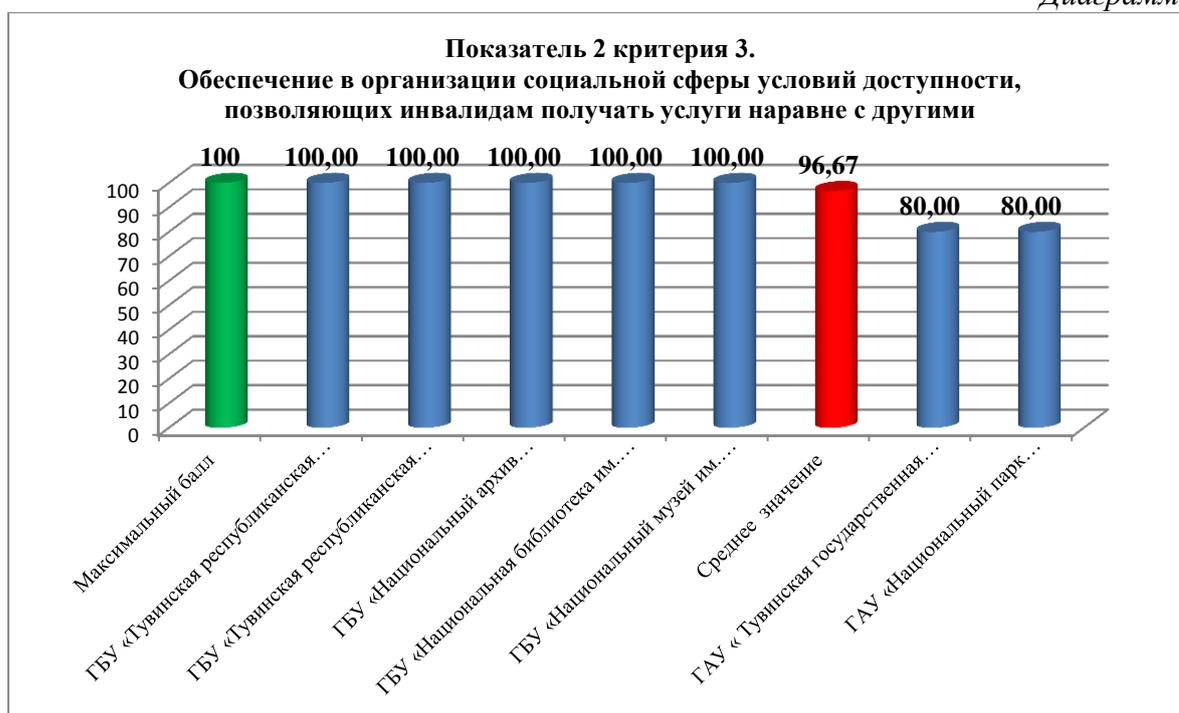


Показатель 2 критерия 3 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» составляет **96,67** баллов при максимуме 100 баллов.

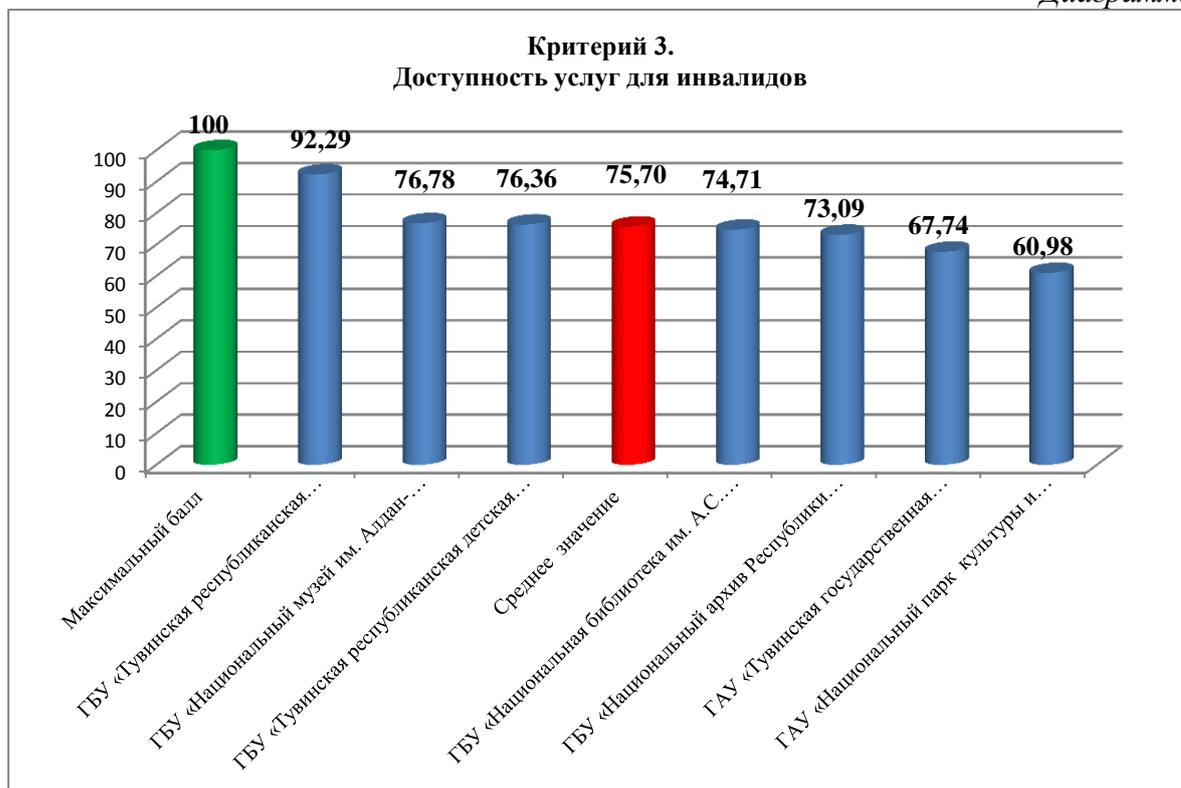
Диаграмма 7



По показателю 3 критерия 3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)» средний балл составляет **28,55** при максимуме в **100** баллов.



Таким образом, сводный балл по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» в разрезе всех трех показателей составляет **75,70**.

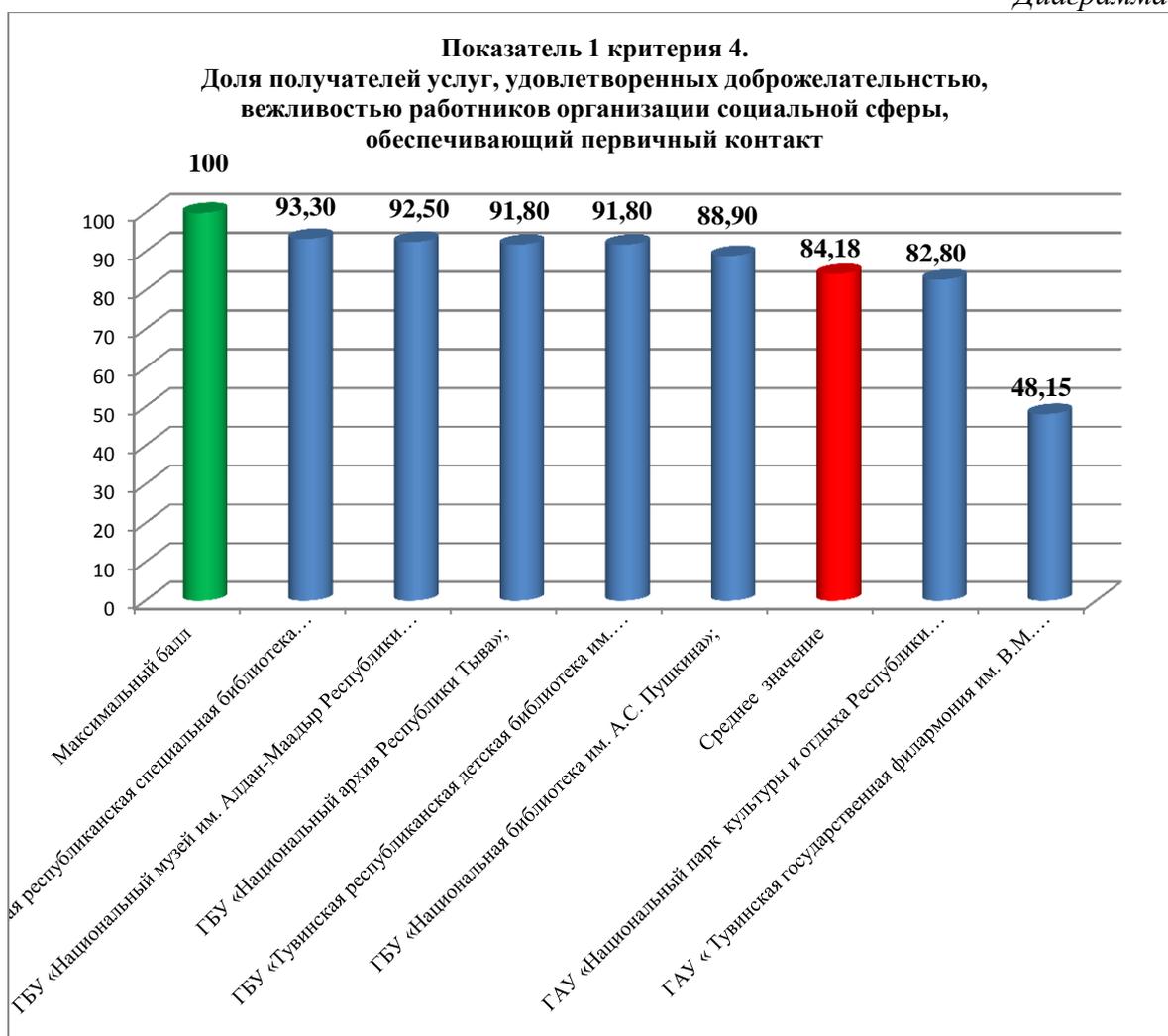


Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, работников организации социальной сферы

Важнейшим показателем как для получателей услуг, так и для оценки организации культуры является доброжелательное отношение персонала к посетителям.

Показатель 1 критерия 4 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассеры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» в среднем составляет **84,18** при максимуме баллов 100.

Диаграмма 10



Показатель 2 критерия 4 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» в среднем составляет **84,84** при максимуме баллов 100.

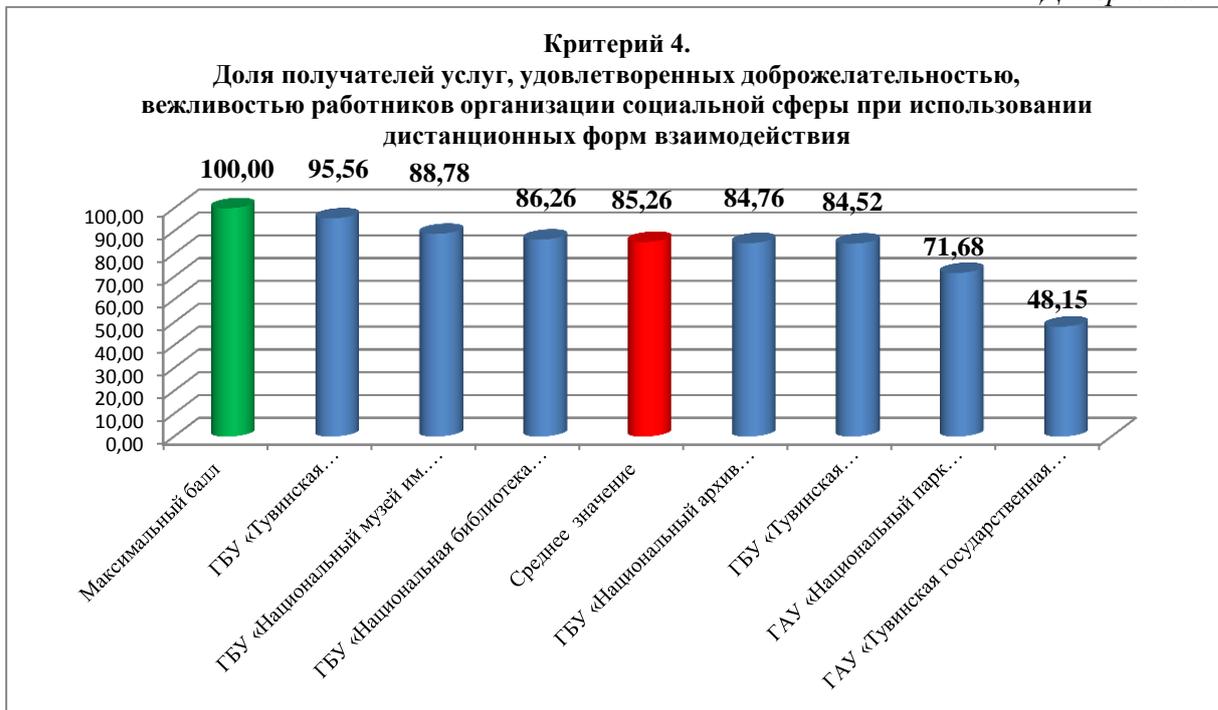


Показатель 3 критерия 4 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» в среднем составляет **61,76** при максимуме баллов 100.



Таким образом, сводный балл по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» в разрезе всех трех показателей составляет **85,26**.

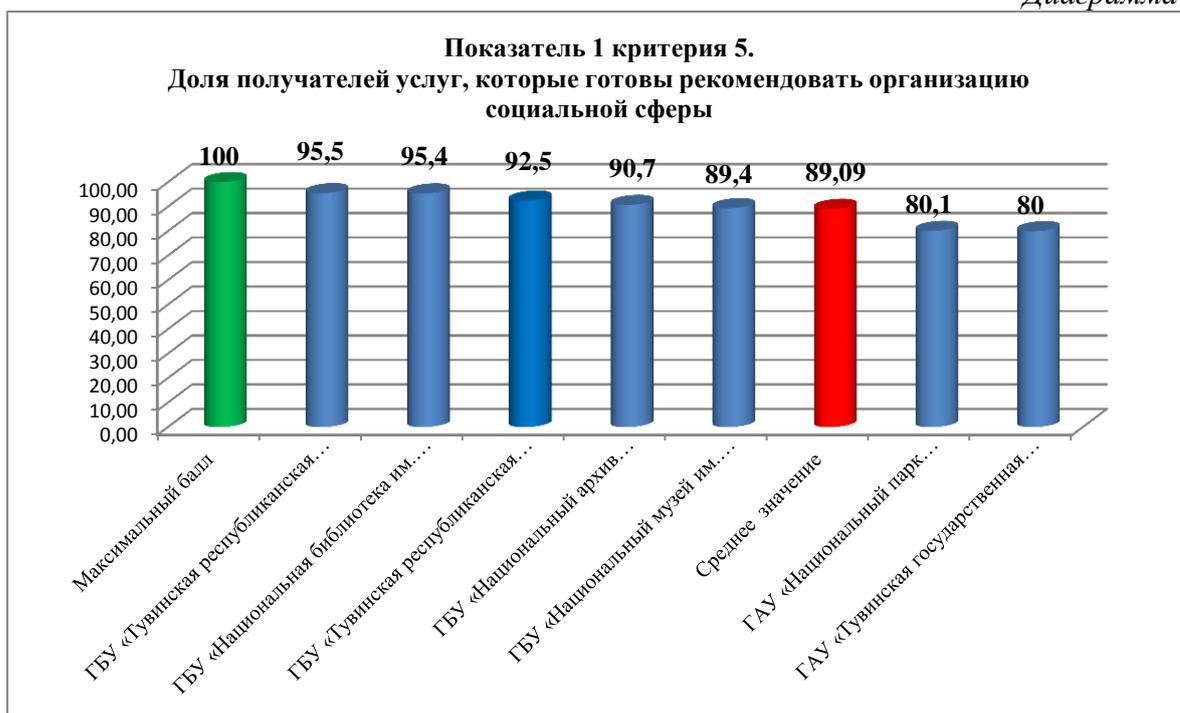
Диаграмма 13



Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

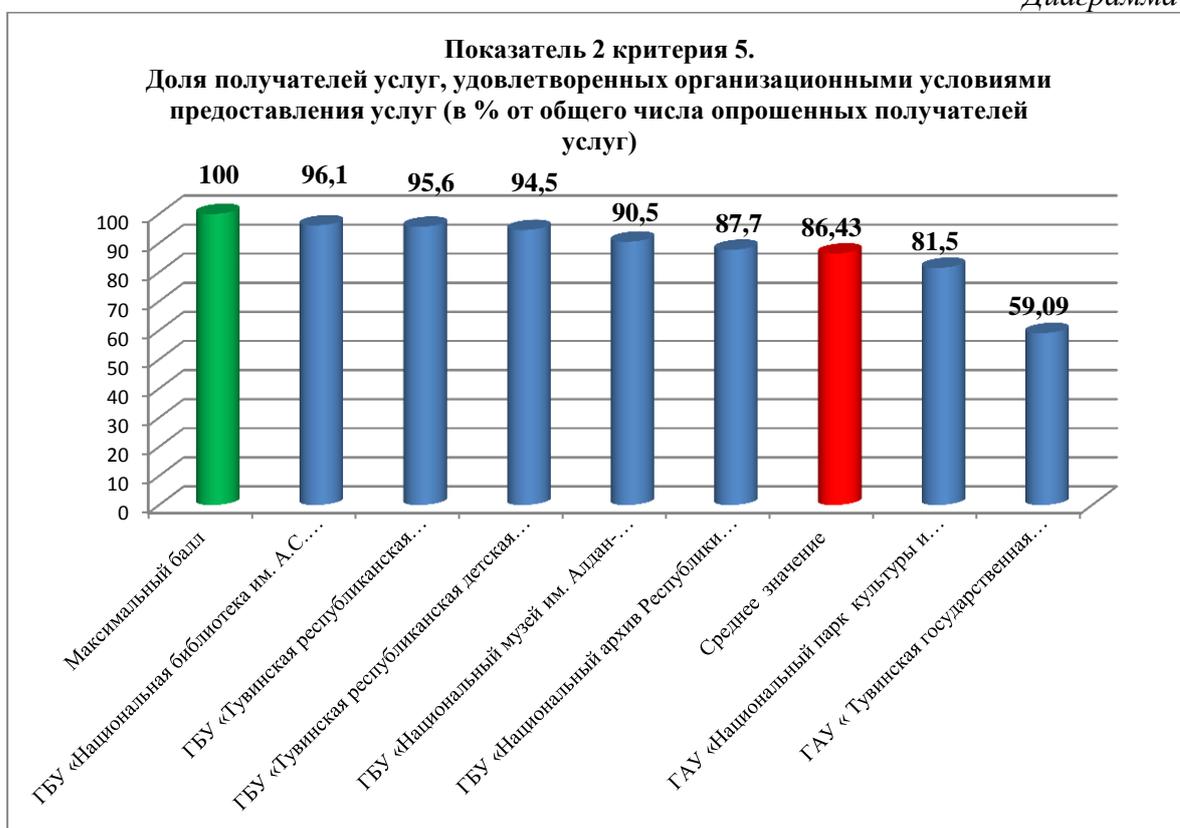
Показатель 1 критерия 5 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» в среднем составляет **89,09** при максимуме баллов 100.

Диаграмма 14



Показатель 2 критерия 5 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» в среднем составляет **86,43** при максимуме баллов 100.

Диаграмма 15



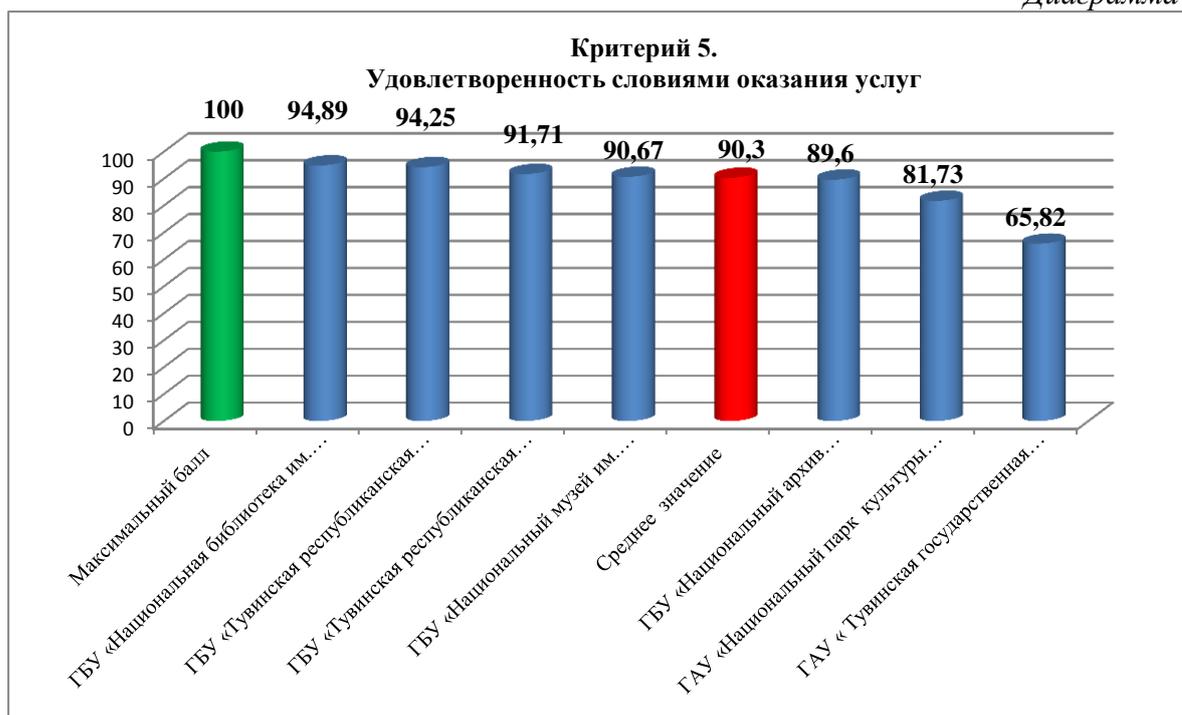
Показатель 3 критерия 5 «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» в среднем составляет **85,96** при максимуме баллов 100.

Диаграмма 16



Таким образом, сводный балл по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в разрезе всех трех показателей составляет **90,3**.

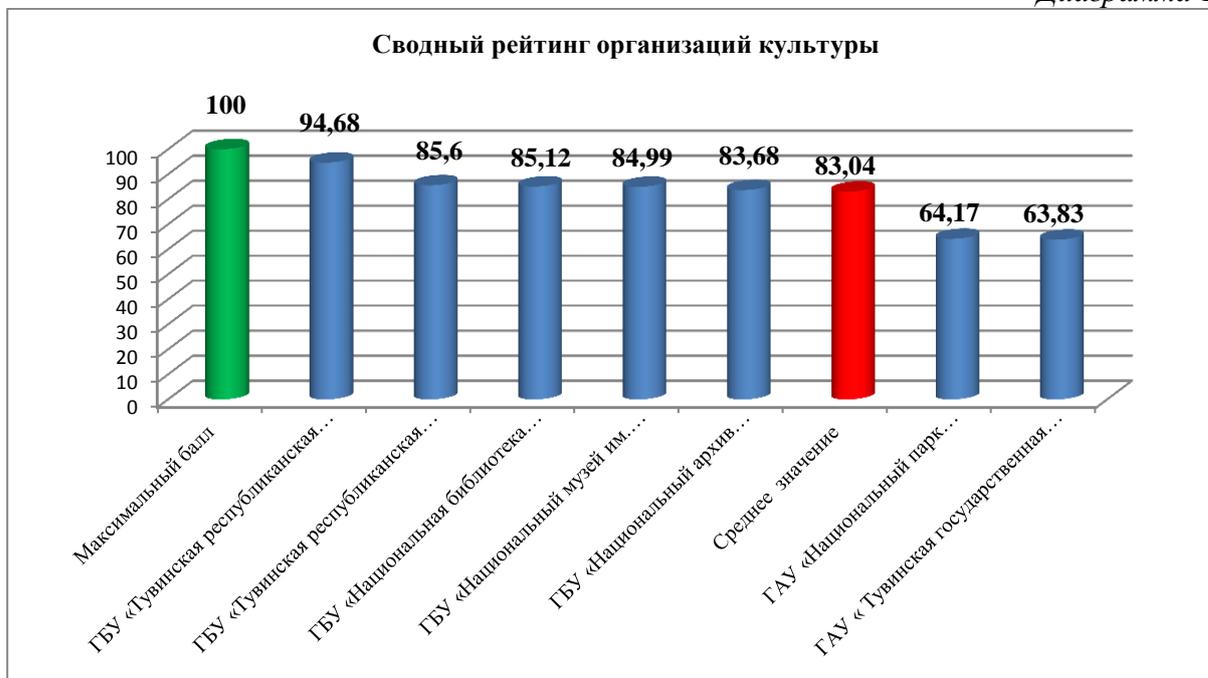
Диаграмма 17



Результаты анкетирования в обобщенном виде представлены в Приложении 3.

Сводный рейтинг обследованных организаций культуры по всем критериям выглядит следующим образом:

Диаграмма 18



РАЗДЕЛ III. Рейтинги организаций культуры Республики Тыва

Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

№	Наименование организации	Рейтинг
1.	ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	1
2.	ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К. И. Чуковского»	2
3.	ГБУ «Национальный архив Республики Тыва»	3
4.	ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина»	4
5.	ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва»	5
6.	ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова»	6
7.	ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва»	7

Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

№	Наименование организации	Рейтинг
1.	ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина»	1
2.	ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	2
3.	ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К. И. Чуковского»	3
4.	ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва»	4
5.	ГБУ «Национальный архив Республики Тыва»	5
6.	ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва»	6
7.	ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова»	7

**Рейтинг организаций культуры Республике Тыва по критерию 3
«Доступность услуги для инвалидов»**

№	Наименование организации	Рейтинг
1.	ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	1
2.	ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва»	2
3.	ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К. И. Чуковского»	3
4.	ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина»	4
5.	ГБУ «Национальный архив Республики Тыва»	5
6.	ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова»	6
7.	ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва»	7

**Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 4
«Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»**

№	Наименование организации	Рейтинг
1.	ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	1
2.	ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва»	2
3.	ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина»	3
4.	ГБУ «Национальный архив Республики Тыва»	4
5.	ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К. И. Чуковского»	5
6.	ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва»	6
7.	ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова»	7

**Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 5
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

№	Наименование организации	Рейтинг
1.	ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина»	1
2.	ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К. И. Чуковского»	2
3.	ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	3
4.	ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва»	4
5.	ГБУ «Национальный архив Республики Тыва»	5
6.	ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва»	6
7.	ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова»	7

Сводный рейтинг организаций культуры Республики Тыва

№	Наименование организации	Рейтинг
1.	ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	1
2.	ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К. И. Чуковского»	2
3.	ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина»	3
4.	ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва»	4
5.	ГБУ «Национальный архив Республики Тыва»	5
6.	ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва»	6
7.	ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова»	7

РАЗДЕЛ IV. Выводы

Анализ информационной доступности организаций культуры Республики Тыва и обработка анкетных данных позволили получить обобщенные результаты для проведения оценки качества предоставляемых услуг в обследуемых республиканских организациях культуры.

1. Не соответствуют в полной мере требованиям приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» официальные сайты следующих организаций культуры:

- ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва»;
- ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина»;
- ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М.Халилова».

2. У ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва» официальный сайт не работает.

3. Средний балл по критерию 1 «Открытость и доступность» составляет 80,68 балла при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (98,88 баллов), последнее – ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва» (42,27).

4. Средний балл по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» составляет 93,99 балла при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина» (98,05), последнее – ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова» (61,43).

5. Средний балл по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составляет 75,70 балла при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (92,29 балла), последнее – ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва» (60,98).

6. Средний балл по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры» составляет 85,26 при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (95,56), последнее - ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова» (48,15).

7. Средний балл по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составляет 90,52 при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает ГБУ «Национальная библиотека им. А.С.

Пушкина» (94,89), последнее - ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова» (65,82).

8. Средний балл по всем критериям составляет 83,04 при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (94,68), последнее - ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова» (63,83).

Раздел V. Предложения по улучшению качества условий оказываемых услуг

1. Обследуемым организациям культуры рекомендовать привести в соответствие требованиям приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» свои официальные сайты с учетом создания отдельного раздела «Часто задаваемые вопросы», а также мобильной версии сайтов.

2. Рекомендовать обследуемым организациям культуры повысить комфортность условий оказываемых услуг.

3. Рекомендовать обследуемым организациям культуры повысить доступность своих услуг для инвалидов и маломобильных категорий граждан.

4. Рекомендовать обследуемым организациям культуры повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организаций культуры при контакте с получателями услуг.

**Приложения к отчету об итогах проведения независимой оценки
условий качества оказания услуг в организациях Министерства
культуры и туризма Республики Тыва в 2018 году**

Приложение 1

**Распределение количества респондентов по обследуемым организациям
культуры Республики Тыва**

№	Наименование организации	Количество анкет
1.	ГБУ «Национальный архив Республики Тыва»	97
2.	ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва»	199
3.	ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва»	151
4.	ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К. И. Чуковского»	146
5.	ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина»	153
6.	ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	45
7.	ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова»	140
	ИТОГО	931

АНАЛИЗ информационной открытости обследуемых организаций культуры Республики Тыва (по состоянию на 15 июля 2021 г.)

(в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»)

№	Сведения/организации	ГБУ «Национальный архив Республики Тыва»	ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва»	ГБУ «Национальный парк Республики Тыва»	ГБУ «Тувинская детская библиотека им. К. Чуковского»	ГБУ «Национальная библиотека им. Пушкина»	ГБУК Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих	ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В. Халилова»
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Адрес сайта	https://gosarhivrt.ru/	http://museum.tuva.ru/		https://chukovka17.ru/	https://tuva-library.ru/	http://tiflokniga-tuva.ru/	http://www.tvgf.ru/
1	Полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	+	+		+	+	+	+
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	+	+		+	+	+	+
3	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о	+	+		+	+	+	+

	государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)							
4	Структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты	+	+		+	+	+	+
5	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+	+		+	+	+	-
6	Сведения о видах предоставляемых услуг	+	+		+	+	+	+
7	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	+	+		+	+	+	+
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+	+		+	-	+	-
9	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	+	-		+	+	+	-
10	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	н/т	н/т		н/т	н/т	н/т	н/т
11	Информация о планируемых мероприятиях	+	+		+	+	+	+
12	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	+	-		+	-	+	-
13	Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	+	+		+	+	+	+
14	Информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+	+		+	+	+	+
15	Информация, которая размещается и публикуется по	+	+		+	+	+	+

	решению организации культуры							
16	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	+	-		+	-	+	-
17	План по улучшению качества работы организации	+	-		+	-	+	-
	ИТОГО	17	13	0	17	14	17	12