****

Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: [sociologos@bk.ru](mailto:sociologos@bk.ru)

ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с 30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Аналитический отчет по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Хакасия

Тюмень, 2022 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc90571081)

[Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждении культуры 5](#_Toc90571082)

[Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки 17](#_Toc90571083)

[Итоговые значения показателей по результатам независимой оценки 21](#_Toc90571084)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 22](#_Toc90571085)

## ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг в организациях культуры Республики Хакасия, проведена независимая оценка в отношении 6 учреждений. Все работы выполнены в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 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»;

- постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 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 Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико- социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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».

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

1) открытость и доступность информации об организации;

2) комфортность условий предоставления услуг;

3) доброжелательность, вежливость работников организаций;

4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Опрос получателей услуг, а также сбор информации об условиях оказания услуг в учреждениях культуры проходил удаленно в сети «Интернет» при помощи специализированного сервиса «Тестограф». Получатели услуг самостоятельно заполняли анкету о качестве оказания услуг в организациях, а информацию о наличии тех или иных условий (наличие информации на стендах, обеспечение параметров комфортности и доступности для инвалидов) предоставили руководители/уполномоченные лица организаций.

Анализ официальный сайтов учреждений культуры проходил удаленно, сайты оценивались исполнителем на предмет соответствия действующему законодательству.

Сроки проведения независимой оценки качества – 22.03.2022-28.10.2022.

Объем выборочной совокупности представлен в Таблице 1.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения культуры | Объем выборочной совокупности | Объем выборочной совокупности, полученный в ходе проведения НОК |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | 450 | 532 |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | 450 | 509 |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | 150 | 344 |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | 450 | 451 |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | 50 | 78 |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | 450 | 461 |

# **Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждении культуры**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации   
об организации социальной сферы

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.* По данному критерию оценивается информативность стендов   
и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов**   
**по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество информационных объектов на стенде  (max 10) | Информативность стенда | Количество информационных объектов на сайте  (max 13) | Информативность сайта | Итоговый балл |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | 10 | ***100*** | 13 | ***100*** | **100** |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | 10 | ***100*** | 10 | ***76,9*** | **88,5** |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | 10 | ***100*** | 13 | ***100*** | **100** |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | 10 | ***100*** | 11 | ***84,6*** | **92,3** |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | 10 | ***100*** | 11 | ***84,6*** | **92,3** |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | 8 | ***80,0*** | 8 | ***61,5*** | **70,8** |

*1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия*   
*с получателями услуг и их функционирование.* В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации   
и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | Раздел «Часто задаваемые вопросы» | Анкета оценки качества оказания услуг или ссылка на нее\*\* | Итоговый балл |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | + | *+* | - | *-* | *+* | **90** |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | + | *+* | + | *-* | *+* | **100** |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | + | *+* | + | *-* | *-* | **90** |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | + | *+* | + | *+* | *-* | **100** |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | + | *+* | - | *-* | *-* | **60** |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | + | *+* | + | *-* | *-* | **90** |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*1.3 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 соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество оценивших стенд | Кол-во удовлетворенных | Баллы по стенду | Количество оценивших сайт | Кол-во удовлетворенных | Баллы по сайту | Итоговый балл |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | 432 | 427 | **98,8** | 444 | 436 | **98,2** | **98,5** |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | 484 | 475 | **98,1** | 485 | 474 | **97,7** | **97,9** |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | 322 | 319 | **99,1** | 321 | 320 | **99,7** | **99,4** |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | 445 | 445 | **100** | 440 | 440 | **100** | **100** |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | 65 | 65 | **100** | 55 | 55 | **100** | **100** |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | 423 | 419 | **99,1** | 431 | 429 | **99,5** | **99,3** |

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.* В соответствии с Единым порядком расчета   
за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается   
20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Наличие комфортной зоны отдыха | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений | Транспортная доступность | Возможность бронирования/записи | Итоговый балл |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | + | + | + | + | + | + | + | **100** |

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.* В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях культуры показатель 2.2 не применяется.**

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.* В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | 532 | 520 | **97,7** |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | 509 | 492 | **96,7** |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | 344 | 335 | **97,4** |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | 451 | 448 | **99,3** |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | 78 | 78 | **100** |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | 461 | 455 | **98,7** |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

*3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы*   
*и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.*   
В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Оборудование входных групп пандусами | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | + | + | + | - | + | **80** |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | + | + | + | + | + | **100** |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | + | + | - | - | - | **40** |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | + | - | + | - | - | **40** |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | + | - | + | - | + | **60** |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | + | - | - | - | - | **20** |

*3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*   
В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5)   
и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100**. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | - | - | - | + | + | - | **40** |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | + | - | + | + | + | + | **100** |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | - | + | - | + | + | + | **80** |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | - | - | + | - | - | + | **40** |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | + | + | - | + | + | + | **100** |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | - | - | - | + | + | + | **60** |

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг*   
*для инвалидов.* В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | 210 | 207 | **98,6** |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | 171 | 166 | **97,1** |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | 44 | 33 | **75,0** |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | 188 | 188 | **100** |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | 54 | 54 | **100** |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | 74 | 61 | **82,4** |

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы

*4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги*   
*при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | 532 | 524 | **98,5** |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | 509 | 490 | **96,3** |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | 344 | 342 | **99,4** |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | 451 | 450 | **99,8** |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | 78 | 78 | **100** |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | 461 | 457 | **99,1** |

*4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | 532 | 523 | **98,3** |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | 509 | 497 | **97,6** |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | 344 | 342 | **99,4** |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | 451 | 450 | **99,8** |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | 78 | 78 | **100** |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | 461 | 459 | **99,6** |

*4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | 457 | 455 | **99,6** |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | 442 | 438 | **99,1** |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | 281 | 281 | **100** |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | 428 | 427 | **99,8** |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | 62 | 62 | **100** |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | 402 | 398 | **99,0** |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

*5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | 532 | 527 | **99,1** |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | 509 | 502 | **98,6** |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | 344 | 342 | **99,4** |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | 451 | 451 | **100** |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | 78 | 78 | **100** |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | 461 | 457 | **99,1** |

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | 532 | 523 | **98,3** |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | 509 | 496 | **97,4** |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | 344 | 340 | **98,8** |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | 451 | 449 | **99,6** |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | 78 | 78 | **100** |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | 461 | 457 | **99,1** |

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | 532 | 526 | **98,9** |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | 509 | 505 | **99,2** |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | 344 | 341 | **99,1** |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | 451 | 451 | **100** |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | 78 | 78 | **100** |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | 461 | 457 | **99,1** |

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждениях культуры Республики Хакасия, выявлен ряд недостатков, а именно:

Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе анализа информации, размещенной на информационных стендах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Недостатки по информационным стендам |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | - |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | - |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | - |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | - |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | - |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | Отсутствуют:  Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты;  Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). |

Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе анализа информации, размещенной на официальных сайтах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Недостатки по официальным сайтам учреждений |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | - |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | Отсутствуют:  Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии));  Материально-техническое обеспечение предоставления услуг;  Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) (данные представлены за 2015 г.). |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | - |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | Отсутствуют:  Материально-техническое обеспечение предоставления услуг;  Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | Отсутствуют:  Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);  Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | Отсутствуют:  Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии));  Режим, график работы организации культуры;  Материально-техническое обеспечение предоставления услуг;  Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);  Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). |

Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе анализа официальных сайтов на предмет дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Недостатки по дистанционным способам взаимодействия с получателями услуг |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | Отсутствуют:  Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения или получения консультации);  Раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | Отсутствуют:  Раздел «Часто задаваемые вопросы»;  Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкета оценки качества оказания услуг или ссылка на нее). |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | Отсутствует обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкета оценки качества оказания услуг или ссылка на нее). |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | Отсутствуют:  Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения или получения консультации);  Раздел «Часто задаваемые вопросы»;  Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкета оценки качества оказания услуг или ссылка на нее). |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | Отсутствуют:  Раздел «Часто задаваемые вопросы»;  Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкета оценки качества оказания услуг или ссылка на нее). |

Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе изучения доступности среды/услуг для инвалидов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Недостатки по доступности услуг для инвалидов |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | Отсутствуют:  Сменные кресла-коляски;  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  Возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому. |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | Отсутствуют:  Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;  Сменные кресла-коляски;  Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | Отсутствуют:  Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;  Сменные кресла-коляски;  Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  Альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению;  Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации. |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | Отсутствуют:  Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;  Сменные кресла-коляски;  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | Отсутствуют:  Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;  Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;  Сменные кресла-коляски;  Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |

# **Итоговые значения показателей по результатам независимой оценки**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование учреждения культуры | Итоговый балл по НОК | Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, в отношении которых проведена независимая оценка | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Открытость и доступность информации об организации | | | | Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг | | | Доступность услуг для инвалидов | | | | Доброжелательность, вежливость работников учреждения | | | | Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | |
| 1 | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2 | 2.1 | 2.2 | 3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5 | 5.1 | 5.2 | 5.3 |
| 100 | 30 | 30 | 40 | 100 | 50 | 50 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 20 | 50 |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | 92,5 | 96,4 | 30,0 | 27 | 39,4 | 98,9 | 50 | 48,9 | 69,6 | 24 | 16 | 29,6 | 98,6 | 39,4 | 39,3 | 19,9 | 98,8 | 29,7 | 19,7 | 49,5 |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | 97,8 | 95,7 | 26,6 | 30 | 39,2 | 98,4 | 50 | 48,4 | 99,1 | 30 | 40 | 29,1 | 97,4 | 38,5 | 39,0 | 19,8 | 98,7 | 29,6 | 19,5 | 49,6 |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | 92,1 | 96,8 | 30,0 | 27 | 39,8 | 98,7 | 50 | 48,7 | 66,5 | 12 | 32 | 22,5 | 99,5 | 39,8 | 39,8 | 20,0 | 99,1 | 29,8 | 19,8 | 49,6 |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | 91,0 | 97,7 | 27,7 | 30 | 40,0 | 99,7 | 50 | 49,7 | 58,0 | 12 | 16 | 30,0 | 99,8 | 39,9 | 39,9 | 20,0 | 99,9 | 30,0 | 19,9 | 50,0 |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | 94,7 | 85,7 | 27,7 | 18 | 40,0 | 100 | 50 | 50,0 | 88,0 | 18 | 40 | 30,0 | 100 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 100 | 30,0 | 20,0 | 50,0 |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | 88,1 | 88,0 | 21,2 | 27 | 39,7 | 99,4 | 50 | 49,4 | 54,7 | 6 | 24 | 24,7 | 99,3 | 39,6 | 39,8 | 19,8 | 99,1 | 29,7 | 19,8 | 49,6 |

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Хакасия, **итоговый балл составил 92,7 баллов.**

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости учреждений культуры важно устранить выявленные недостатки; обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организаций на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах; обеспечить на официальных сайтах, для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями, системную поддержку работы вкладок «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».

2) Для повышения показателей комфортности необходимо продолжить совершенствовать материально-техническую базу организаций по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организаций.

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т. ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организаций важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организациях, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организаций. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организаций, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организаций, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления работниками примера здорового образа жизни.

5) Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организаций по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг.

Также для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации / недостатки / пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Рекомендации / пожелания / предложения получателей услуг |
| 1 | ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» | Больше экспозиций и лекций известных ученых;  Сделать вайфай для посетителей, так как мобильный интернет там не работает. Из-за того, что нет доступа к интернету, невозможно пользоваться виртуальным аудиогидом "Артефакт" в зале каменных изваяний;  Новых выставок из других музеев;  Квартирники можно проводить;  Более подробная навигация;  Расписание автобусных маршрутов. Автобусы ходят редко, особенно 18й. В МПС не доехать, в 4й микрорайон, чтобы доехать, нужно ждать автобус 40 минут. Неудобно, что транспортная линия так расположена и ходит так мало автобусов в разные районы города;  Необходимо санитарное состояние учреждения привести в соответствие с нормами и правилами;  При посещении музея 12 раз в год - выдавать памятный знак / сувенир "Друг музея";  Улучшить освещение;  Хотелось бы, чтобы автобусная стоянка была поближе. И на стеклянных прозрачных дверях надо наклейки на уровне глаз ребёнка, а то двери очень чистые и дети не видят стекла, мой ребёнок получил травму, но хорошо - не серьёзную;  Хотелось бы залы с настоящими артефактами и находками, как в музее Мартьянова. Посмотреть нечего по истории вообще практически. Хотя Хакасия - это кладезь древностей и постоянных раскопок;  На мой взгляд, нужна табличка о том, что нельзя приближать руки к экспонатам (про трогать руками речь не идёт), так как срабатывают датчики, а смотрители зала очень грубо одергивают;  Информацию по проводимым мероприятиям по всем местным республиканским каналам телевидения надо. |
| 2 | ГАУК РХ "Русский академический театр драмы имени М.Ю. Лермонтова" | Очень нравятся проекты театра: читки, паблик-токи, обсуждения. Хочется, чтобы таких событий было больше;  Перила, я плохо хожу. Очень высокие ступеньки, например, в дамской комнате. Питьевая вода, не нашла;  Побольше классных спектаклей;  Более доброжелательное и вежливое отношение администрации и персонала организации к посетителям, очень душно на сцене, где сцена маленькая.  На большой сцене не слышно актеров, очень плохая акустика;  Новая и малая сцена нуждаются категорически в приточно-вытяжной вентиляции. И в них же нет возможности попасть колясочникам;  Организация работы буфета;  Больше спектаклей для молодых людей;  Приглашать чаще на гастроли театры других отдаленных городов;  Видео реклама в фойе театра роликов спектаклей на ближайший месяц;  Организовать зону отдыха для персонала;  Иногда поздно заканчиваются спектакли, нет уже транспорта, не на чем уехать. |
| 3 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская детская библиотека" | Улучшить освещение и проветривание помещения;  Неудобный пандус. Нет свободного доступа для инвалидов-колясочников в сан. узел;  Сделать более современный ремонт;  Побольше различных мастер классов и интересных праздников. |
| 4 | ГАУК РХ "Хакасский театр драмы и этнической музыки "Читiген" | Иногда видеть фото сцен из будущего спектакля, и кто из актеров участвует;  Очень маленькое помещение;  Нужен ремонт фасада, чтобы он был узнаваем;  Улучшить технические условия перевода с хакасского на русский;  Улучшить мобильную версию сайта. |
| 5 | ГБУК РХ "Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых" | Наличие IT специалиста - консультанта по работе с оборудованием и программным обеспечением для незрячих и слабовидящих людей. |
| 6 | ГАУК РХ "Хакасский республиканский национальный музей заповедник" | Офис в центре города должен быть, где можно получить информацию и купить билет на посещение;  Расширение штата для увеличения обслуживания посетителей. Дополнительное финансирование учреждения для улучшения качества охраны памятников и разработки новых экскурсионных маршрутов, а также внедрения новых технологий в музейной работе;  Увеличение количества проводимых мероприятий на территории этно-комплекса;  Добавить больше сувенирной продукции;  Нестабильно работает сотовая связь и Интернет;  Вести социальные сети;  Побольше указателей, как добраться туда;  Возможность принимать посетителей по Пушкинской карте;  Больше бесплатных экскурсий;  Улучшить материально техническое обеспечение. |