

Министерство культуры Республики Адыгея

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о результатах проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры Республики Адыгея

Майкоп – 2018

СОДЕРЖАНИЕ

I. Общие положения	3
II. Цели и задачи НОКУ	3
III. Основания для проведения НОКУ	3
IV. Организация проведения НОКУ	4
V. Содержание и результаты процедуры НОКУ в разрезе организаций культуры	5
5.1. Тип «Библиотеки»	5
5.2. Тип «Музеи»	33
5.3. Тип «Учреждения по кинообслуживанию»	60
5.4. Тип «Культурно-досуговые учреждения»	80
5.4.1. Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы	80
5.4.2. Детские студии, творческие объединения, ансамбли	111
5.5. Тип «Театрально-зрелищные организации»	138
5.6. Тип «Концертные организации»	152
VI. Общие выводы и итоги НОКУ в Республике Адыгея	169

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Эффективная деятельность организаций социальной сферы основывается на прозрачности и открытости их работы.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Адыгея (далее – НОКУ) в Республике Адыгея проводилась в целях определения соответствия условий, предоставляемых организациями культуры, потребностям лиц, в интересах которых осуществляется деятельность указанных организаций, повышения их конкурентоспособности.

Согласно ст. 36.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) НОКУ предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:

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

В период с 20 ноября по 20 декабря 2018 года в Республике Адыгея проведена НОКУ, в которой приняли участие 53 организации культуры (перечень прилагается).

Информация о порядке проведения, показатели и результаты НОКУ размещены на официальном сайте Министерства культуры Республики Адыгея.

II. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НОКУ

Ц е л ь : предоставление гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также повышение качества их деятельности.

З а д а ч и:

1. Составить региональный рейтинг организаций культуры, обеспечивающих наивысшее качество условий оказания услуг.
2. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов деятельности, влияющих на качество условий ее осуществления.
3. Разработать рекомендации по улучшению показателей НОКУ для организаций культуры.

III. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОКУ

1. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1).

2. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

3. Постановление Правительства Российской Федерации 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».

4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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».

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОКУ

Организация проведения процедуры НОКУ осуществлялась в соответствии с государственным контрактом от 20.11.2018 № 5.

В проведении процедуры НОКУ приняли участие:

- Министерство культуры Республики Адыгея;
- Общественный Совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Республики Адыгея;
- органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Республики Адыгея;
- ООО «Планета», оператор проведения НОКУ в Республике Адыгея;
- государственные организации культуры Республики Адыгея;
- муниципальные организации культуры Республики Адыгея.

НОКУ осуществлялась по критериям, обозначенным Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1):

1. Открытость и доступность информации об организации культуры.
2. Комфортность условий предоставления услуг.
3. Доступность услуг для инвалидов.
4. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры.
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Подведение итогов НОКУ осуществлялось на основе расчета интегрального показателя каждой организации.

Построение рейтинга организаций культуры производилось путем их ранжирования по возрастанию значений интегрального показателя качества условий оказания услуг в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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».

Источники информации для расчета показателей:

- мониторинг сайтов организаций культуры в сети Интернет;
- анкетирование получателей услуг в организациях культуры в электронном виде через сеть Интернет.

В анкетировании приняло участие **110468** респондентов.

V. СОДЕРЖАНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕДУРЫ НОКУ В РАЗРЕЗЕ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

5.1. ТИП «БИБЛИОТЕКИ»

В мероприятиях НОКУ приняли участие 13 организаций.

Каждой организацией было обеспечено прохождение анкетирования установленным минимумом респондентов. Общее количество участников анкетирования составило 39585 чел.

Анализ сайтов организаций проводился организацией-оператором НОКУ в Республике Адыгея.

Используемые сокращения:

1) государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская детская библиотека» – Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп);

2) государственное казенное учреждение культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых» – Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп);

3) государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская юношеская библиотека» – Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп);

4) государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Национальная библиотека Республики Адыгея» – Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп);

5) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – ЦБС (г. Майкоп);

б) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Адыгейска – ЦБС (г. Адыгейск);

7) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гиагинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» МО «Гиагинский район» – Гиагинская МЦБС;

8) муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кошехабльский район» – МЦБС МО «Кошехабльский район»;

9) муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Красногвардейского района» – Красногвардейская МЦБС;

10) муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая биб-

лиотечная система Майкопского района» – МБС Майкопского района;

11) муниципальное бюджетное учреждение «Тахтамукайская межпоселенческая централизованная библиотечная система» – Тахтамукайская МЦБС;

12) муниципальное казенное учреждение культуры «Теучежская межпоселенческая централизованная библиотечная система» Теучежского района Республики Адыгея – Теучежская МЦБС;

13) муниципальное бюджетное учреждение культуры МО «Шовгеновский район» «Шовгеновская межпоселенческая централизованная библиотечная система» – Шовгеновская МЦБС.

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Организацией-оператором был проведен анализ сайтов организаций на соответствие требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

В ходе анализа выявлено, что все организации имеют собственные сайты в сети Интернет. Отмечаются следующие замечания по размещению необходимой информации:

1. В разделе «Общая информация об организации культуры» отсутствуют:
 - полное наименование: Шовгеновская МЦБС;
 - дата создания: Шовгеновская МЦБС;
 - сведения об учредителях: Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС;
 - схема проезда: ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС;
 - почтовый адрес: Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп);
 - адрес электронной почты: ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС;
 - график и режим работы: Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС;
 - структура организации: Адыгейская республиканская детская библиотека, Теучежская МЦБС.

2. Организации культуры на официальных сайтах должны размещать информацию о своих структурных подразделениях (в случае их наличия). Организацией-оператором выявлено отсутствие информации о структурных подразделениях МЦБС:

- наименования структурных подразделений: Гиагинская МЦБС;
- положения о структурных подразделениях: Гиагинская МЦБС, Красногвардейская МЦБС, Теучежская МЦБС;
- Ф. И. О., должности руководящего состава структурного подразделения: Гиагинская МЦБС, Теучежская МЦБС.

3. В разделе «Документы об организации» отсутствуют:

- копия свидетельства о государственной регистрации: ЦБС (г. Адыгейск), ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, Красногвардейская МЦБС;
- решение учредителя о создании организации: Национальная библиотека Республики Адыгея, ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС;
- решение учредителя о назначении руководителя организации: ЦБС (г. Адыгейск), ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, Красногвардейская МЦБС, Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС;
- положения о филиалах и представительствах: ЦБС (г. Адыгейск), ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС.

Из анализа сайтов также следует, что Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп), Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп), МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, Теучежская МЦБС не оказывают платных услуг населению. На сайте ЦБС (г. Адыгейск) размещен перечень оказываемых платных услуг, однако отсутствуют копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги (или порядок их установления).

4. В разделе «Информация о деятельности организации» отсутствуют:

- сведения о видах предоставляемых услуг: МЦБС «Кошехабльский район»;
- информация о материально-техническом обеспечении: Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп), Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС;
- информация о планируемых мероприятиях: МЦБС МО «Кошехабльский район»;
- отчет о результатах деятельности организации: Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг: ЦБС (г. Адыгейск), ЦБС (г. Майкоп), Тахтамукайская МЦБС;
- предложения об улучшении качества деятельности организации: Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп), ЦБС (г. Адыгейск), ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС;

– план по улучшению работы организации: Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп), Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп), ЦБС (г. Адыгейск), ЦБС (г. Майкоп), Гиатинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС.

Опрос респондентов также показал, что получатели услуг имеют претензии к размещенной на сайтах информации. Опрошенные респонденты оценили полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на информационном сайте, следующим образом:

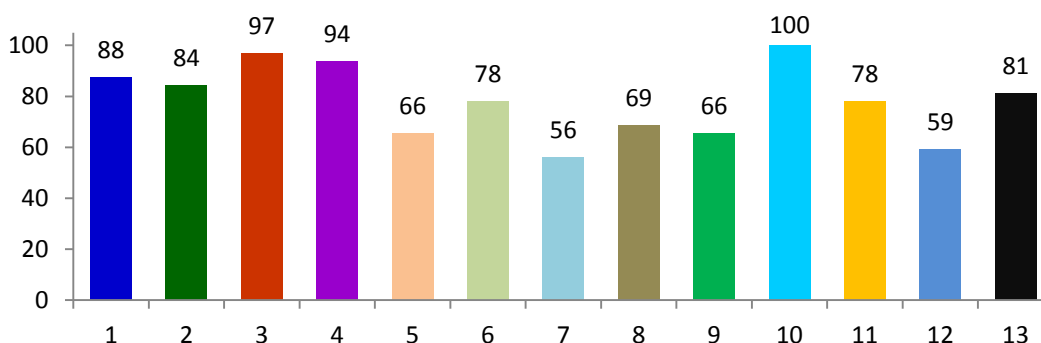
- 1,4% – неудовлетворительно: информация отсутствует;
- 1,3% – плохо: информация представлена не полностью, не структурирована, неактуальна;
- 13,8% – удовлетворительно: информация представлена полностью, но плохо структурирована, неактуальна, не продуман доступный и быстрый поиск;
- 45,5% – в целом хорошо: информация представлена полностью, хорошо структурирована, доступна для быстрого поиска, но частично неактуальна;
- 38% – отлично: на сайте размещена хорошо структурированная, актуальная информация в полном объеме.














Также респондентами была проведена оценка информации, размещенной на информационных стендах в организациях. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,4% – неудовлетворительно: в организации отсутствуют стенды с размещенной информацией;
- 0,8% – плохо: стенды присутствуют, однако объем информации минимален, информация неактуальна;
- 11,6% – удовлетворительно: не организован корректный поиск информации;
- 47,4% – в целом хорошо: информация частично неактуальна;
- 39,8% – отлично: информация размещена в полном объеме, доступна для поиска.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

Максимальный балл – 100



- | | | |
|----|---|--|
| 1 |  | Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп) |
| 2 |  | Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп) |
| 3 |  | Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп) |
| 4 |  | Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп) |
| 5 |  | ЦБС (г. Майкоп) |
| 6 |  | ЦБС (г. Адыгейск) |
| 7 |  | Гиагинская МЦБС |
| 8 |  | МЦБС МО «Кошехабльский район» |
| 9 |  | Красногвардейская МЦБС |
| 10 |  | МБС Майкопского района |
| 11 |  | Тахтамукайская МЦБС |
| 12 |  | Теучежская МЦБС |
| 13 |  | Шовгеновская МЦБС |

Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что на сайтах большинства организаций культуры размещенная информация не соответствует требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» в части полноты, актуальности, структурированности, простоты и понятности восприятия информации, организации быстрого и доступного поиска.

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

Организацией-оператором отмечается, что на сайтах всех организаций присутствует информация о контактных телефонах и указан адрес электронной почты (кроме Гиагинской МЦБС).

Вместе с тем отмечено отсутствие:

- формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения: Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп), Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп), Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп), Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС;

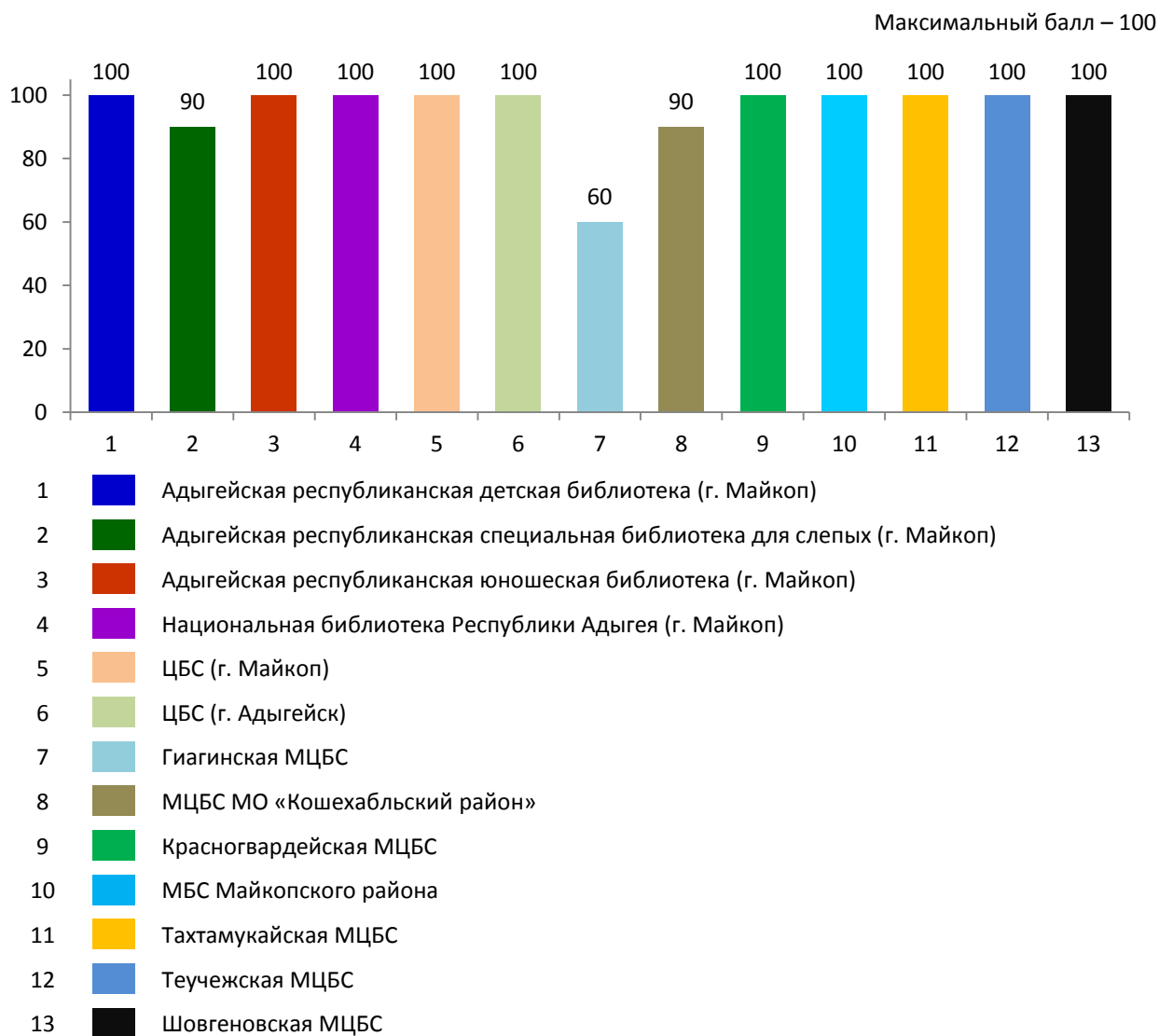
- раздела «Часто задаваемые вопросы»: все организации;

- электронного сервиса по получению консультации по оказываемым услугам: все организации;

- формы для записи на получение услуги: МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, МБС Майкопского района, Шовгеновская МЦБС;

– формы опроса граждан для выражения мнения о качестве оказанных услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее): Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район».

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по показателю «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»



В соответствии с параметрами и значениями показателей НОКУ оказания услуг организациями социальной сферы достаточной (100 баллов) считается организация на сайте более трех функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Исходя из проведенного анализа, не удалось обеспечить требуемое количество функционирующих способов дистанционного взаимодействия на своих сайтах следующим организациям: Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район».

Вместе с тем получателям услуг было предложено оценить доступность взаимодействия с организациями посредством дистанционных способов связи.

Голоса опрошенных распределились следующим образом:

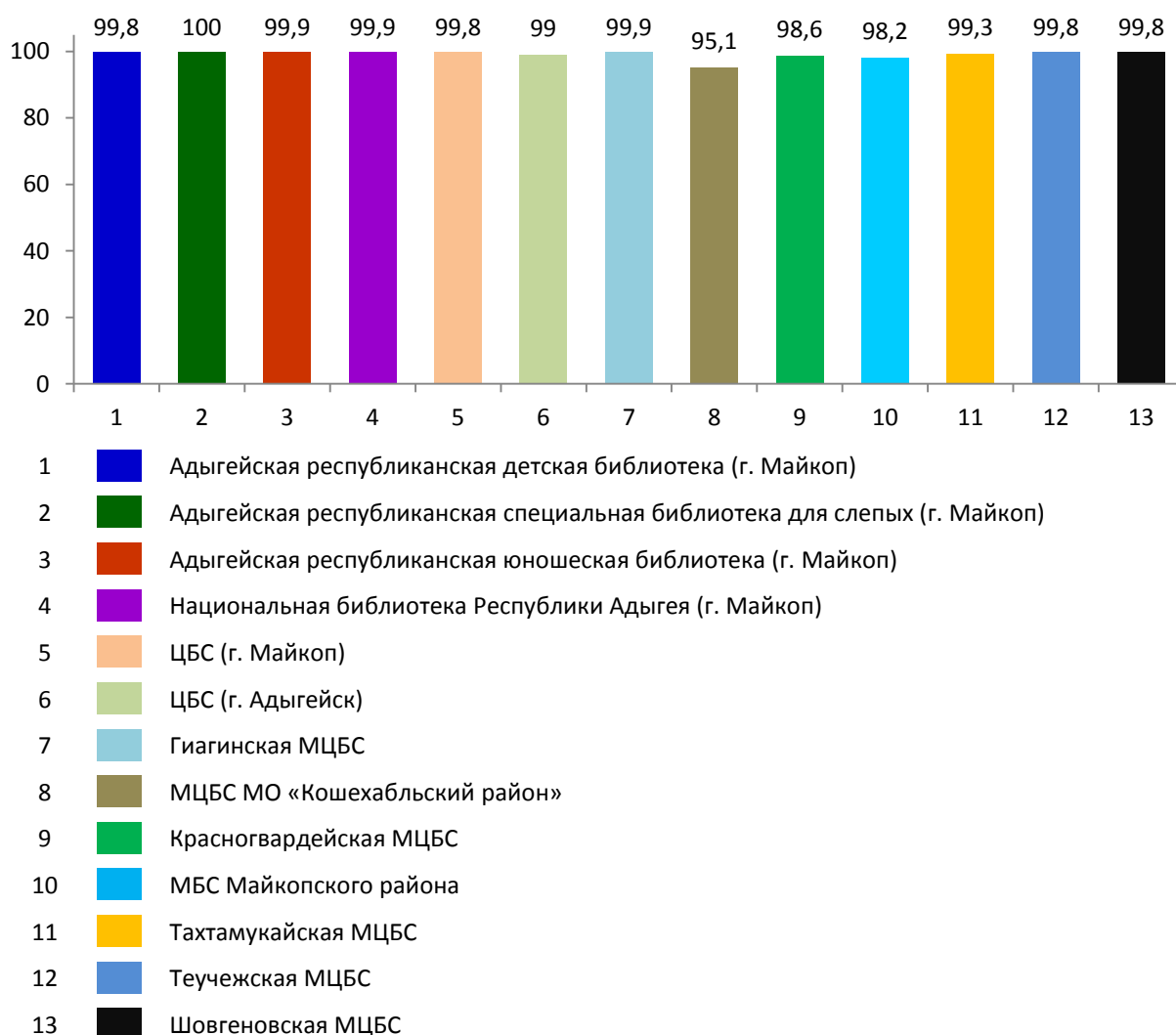
- 0,6% – неудовлетворительно: взаимодействие с получателями услуг не обеспечено;
- 3% – плохо: обеспечена только работа по телефону;
- 23,4% – удовлетворительно: взаимодействие обеспечено по телефону и электронной почте;
- 40% – в целом хорошо: функционируют различные электронные сервисы;
- 33% – отлично: функционируют различные электронные сервисы, проводятся онлайн-опросы.

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Несмотря на частичное несоответствие размещенной на сайте информации установленным правовым актам, практически все получатели услуг в той или иной степени выразили удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций.

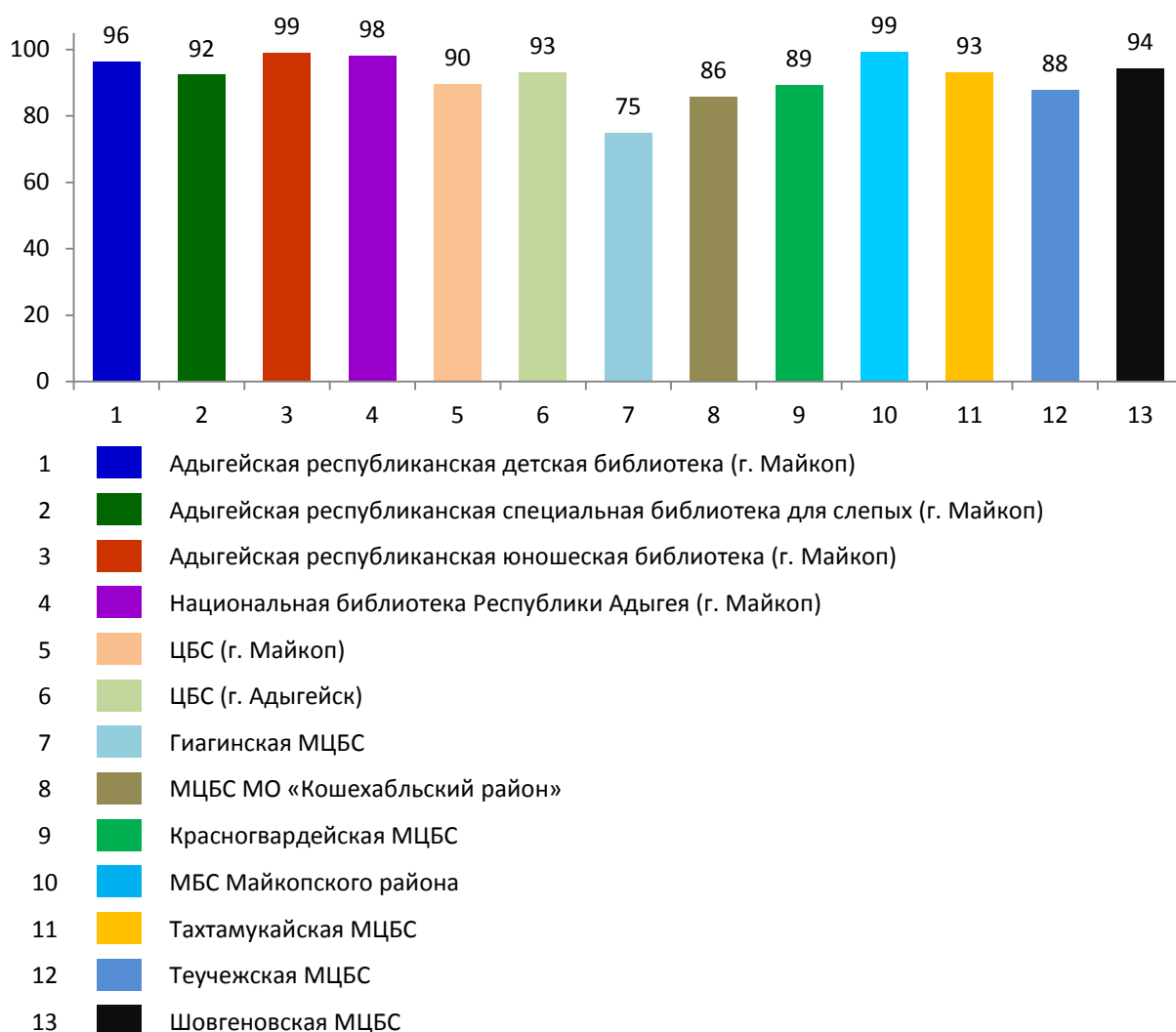
Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации»

Максимальный балл – 100



**Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по критерию
«Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Максимальный балл – 100



2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Обеспеченность комфортных условий для предоставления услуг включает в себя:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри здания;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- соответствующее санитарное состояние помещений.

Проведенный анализ показывает, что не во всех организациях обеспечена достаточная комфортность условий для предоставления услуг. Так:

1) отсутствует навигация внутри здания: Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп), Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), ЦБС (г. Адыгейск), Гиагинская МЦБС, МЦБС

МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, МБС Майкопского района, Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС;

2) отсутствуют санитарно-гигиенические помещения внутри здания: Красногвардейская МЦБС, Шовгеновская МЦБС;

3) отмечено неудовлетворительное состояние санитарно-гигиенических помещений: Гиагинская МЦБС, Красногвардейская МЦБС.

Респондентам также было предложено оценить комфортность предоставления услуг. По итогам анкетирования получены следующие результаты:

1) оценка зоны отдыха (ожидания) в организации:

– 7,4% – неудовлетворительно: зоны отдыха (ожидания) не созданы;

– 4% – плохо: зона отдыха (ожидания) не комфортна для пользователей;

– 22,8% – удовлетворительно: отсутствует Wi-Fi доступ;

– 37% – в целом хорошо: перебои в работе Wi-Fi доступа;

– 28,8% – отлично: замечания к организации зоны отдыха (ожидания)

отсутствуют;

2) оценка навигации внутри здания:

– 1,5% – неудовлетворительно: навигация внутри здания отсутствует;

– 1,6% – плохо: неудовлетворительное качество навигационных знаков, непонятны навигационные схемы;

– 13,4% – удовлетворительно: замечания к качеству некоторых навигационных знаков и схем;

– 45% – в целом хорошо: замечания к некоторым навигационным схемам;

– 38,5% – отлично: замечания к навигации внутри здания отсутствуют;

3) оценка доступности питьевой воды:

– 19,6% – неудовлетворительно: доступ к питьевой воде не организован;

– 6% – плохо: имеется кулер с питьевой водой, однако отсутствуют бутылки, одноразовая посуда, урна;

– 14% – удовлетворительно: замена бутылей с водой происходит нерегулярно, периодически отсутствуют одноразовые стаканчики;

– 36,6% – в целом хорошо: периодически отсутствуют одноразовые стаканчики;

– 23,8 – отлично: замечания к доступности питьевой воды отсутствуют;

4) оценка санитарно-гигиенических помещений:

– 13,7% – неудовлетворительно: санитарно-гигиенические помещения в здании отсутствуют;

– 3,4% – плохо: замечания к чистоте, отсутствуют мыло, туалетная бумага и пр.;

– 14,3% – удовлетворительно: нерегулярная уборка помещений, периодическое отсутствие мыла, туалетной бумаги и пр.;

– 42% – в целом хорошо: отсутствие одноразовых бумажных полотенец;

– 26,6% – отлично: замечания отсутствуют;

5) оценка санитарного состояния помещений:

– 0,7% – неудовлетворительно: уборка помещений не проводится;

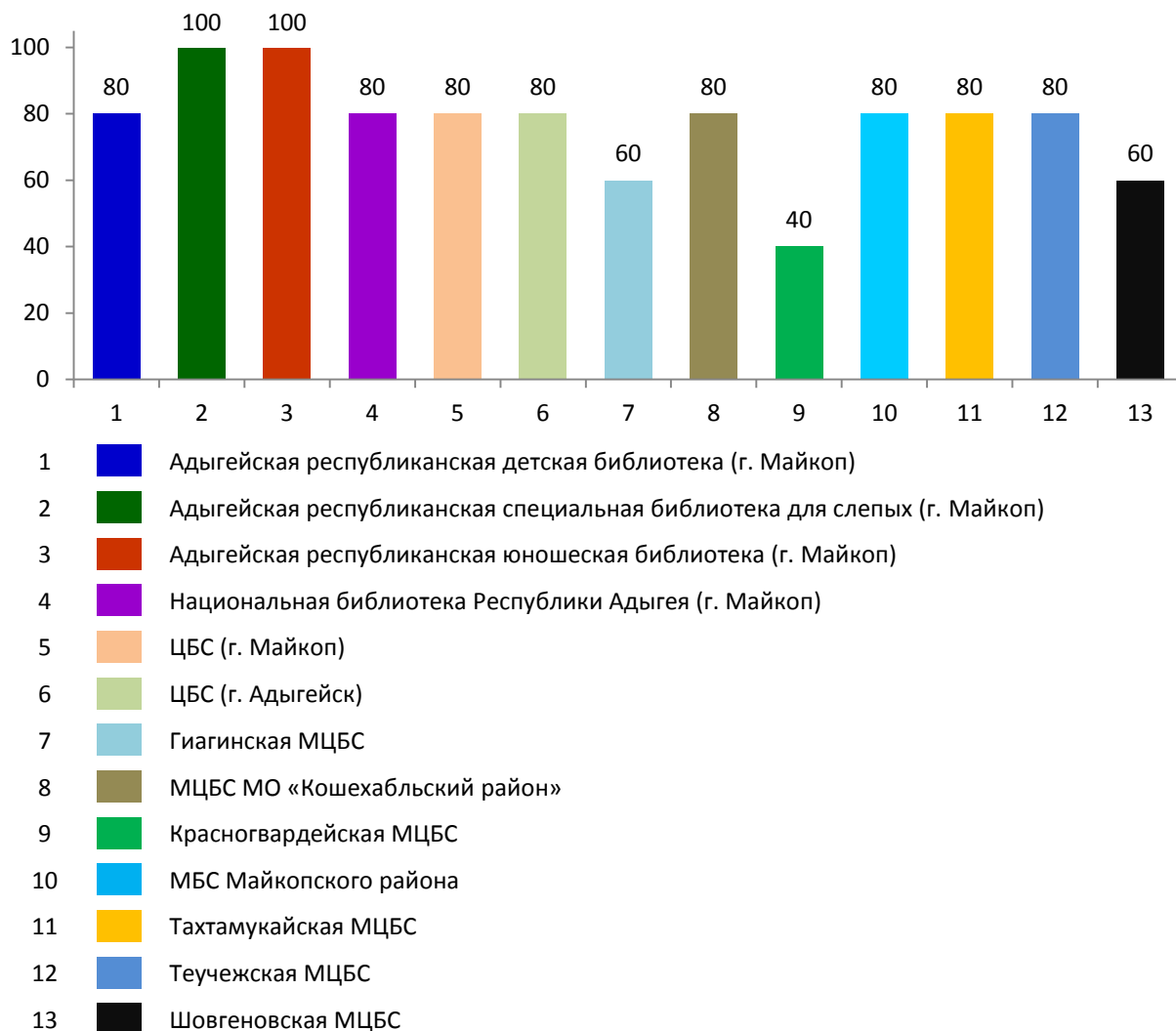
– 1% – плохо: уборка проводится нерегулярно;

– 11% – удовлетворительно: не проводится проветривание, неудовлетворительное освещение;

- 45% – в целом хорошо: не проводится проветривание;
- 42,3% – отлично: замечаний нет.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

Максимальный балл – 100



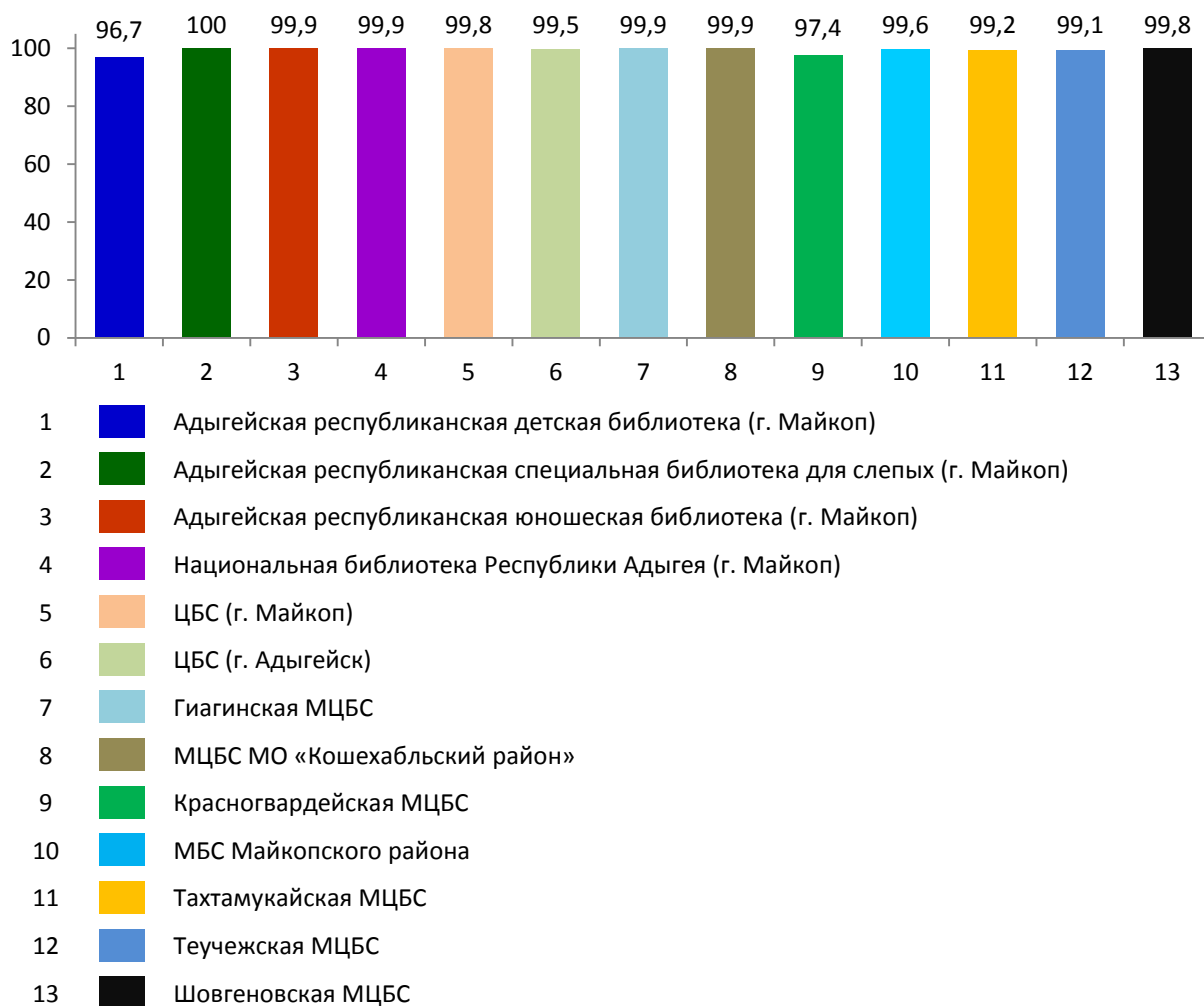
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организациями.

Респондентам было предложено оценить общую удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в организации. Результаты анкетирования следующие:

- 0,7% – неудовлетворительно: совершенно не устраивает;
- 1,4% – плохо: много недостатков;
- 12,5% – удовлетворительно: недостатки незначительные;
- 48,2% – в целом хорошо: все устраивает, отдельные недостатки можно не заметить;
- 37,2% – отлично: все устраивает.

**Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией»**

Максимальный балл – 100

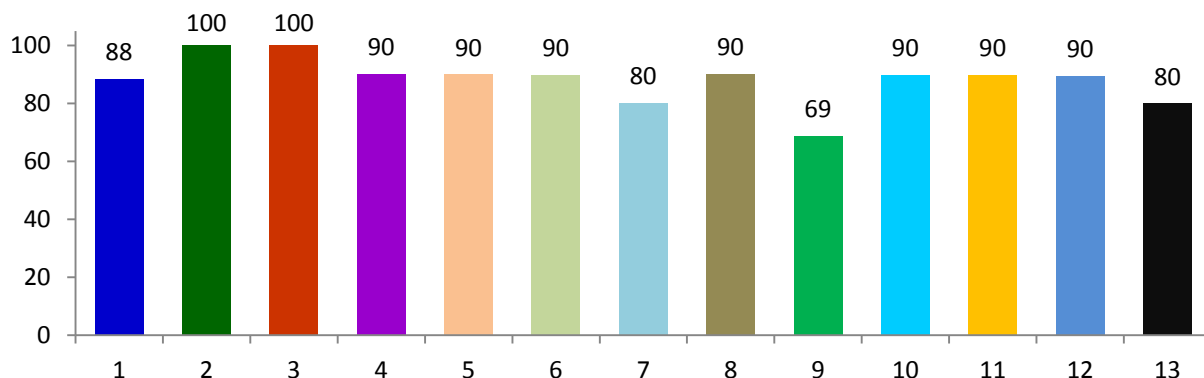















Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что большинство получателей услуг в той или иной степени удовлетворены комфортностью созданных в организациях условий.

Вместе с тем организациям следует обратить внимание на улучшение отдельных условий, влияющих на оценку комфортности.

**Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по критерию
«Комфортность условий предоставления услуг»**

Максимальный балл – 100



- | | | |
|----|---|--|
| 1 |  | Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп) |
| 2 |  | Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп) |
| 3 |  | Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп) |
| 4 |  | Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп) |
| 5 |  | ЦБС (г. Майкоп) |
| 6 |  | ЦБС (г. Адыгейск) |
| 7 |  | Гиагинская МЦБС |
| 8 |  | МЦБС МО «Кошехабльский район» |
| 9 |  | Красногвардейская МЦБС |
| 10 |  | МБС Майкопского района |
| 11 |  | Тахтамукайская МЦБС |
| 12 |  | Теучежская МЦБС |
| 13 |  | Шовгеновская МЦБС |

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Оборудование помещений и территории организации с учетом доступности для инвалидов включает в себя наличие:

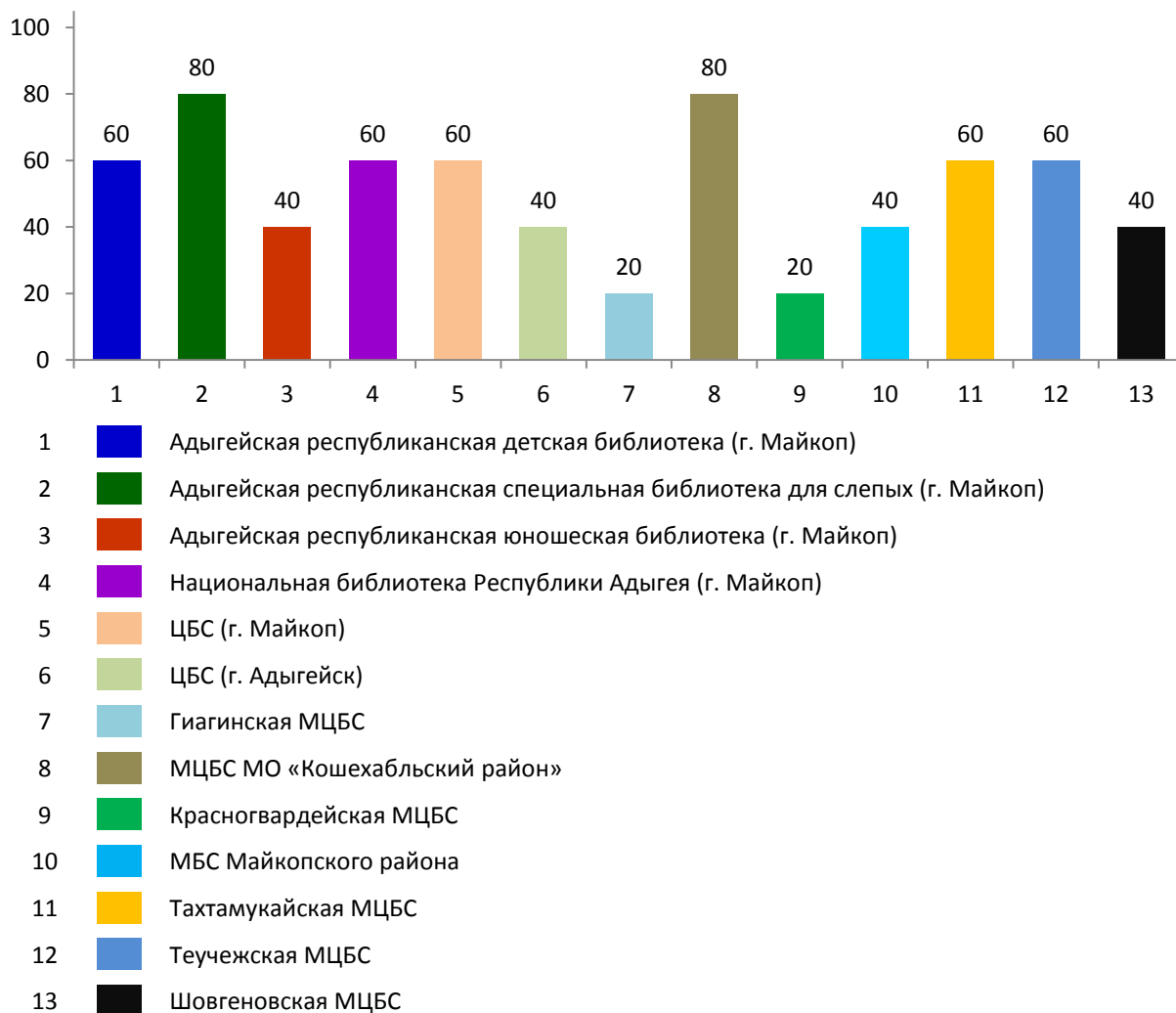
- пандусов/подъемных платформ;
- выделенных автостоянок;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специальных санитарно-гигиенических помещений.

В результате проведенного анализа отмечается отсутствие:

- выделенных автостоянок: Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, Красногвардейская МЦБС;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов: ЦБС (г. Адыгейск), Гиагинская МЦБС, Красногвардейская МЦБС, МБС Майкопского района, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС;
- сменных кресел-колясок: Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп), Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп), Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп), Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), ЦБС (г. Адыгейск), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, МБС Майкопского района, Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС;
- специальных санитарно-гигиенических помещений: Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), ЦБС (г. Адыгейск), Гиагинская МЦБС, Красногвардейская МЦБС, МБС Майкопского района, Тахтамукайская МЦБС, Шовгеновская МЦБС.

**Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по показателю
«Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории
с учетом доступности для инвалидов»**

Максимальный балл – 100



Таким образом, можно сделать вывод, что в большинстве организаций оборудование помещений и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов недостаточное.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

К условиям доступности, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.02.2018 № 599 были отнесены следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля;
- предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- сопровождение получателей услуг указанной категории сотрудниками организации;
- предоставление услуг в дистанционном режиме на дому.

В результате проведенного анализа отмечается:

1) отсутствует:

– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп), Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп), Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, МБС Майкопского района, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС;

– дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля: Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп), Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп), Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, МБС Майкопского района, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС;

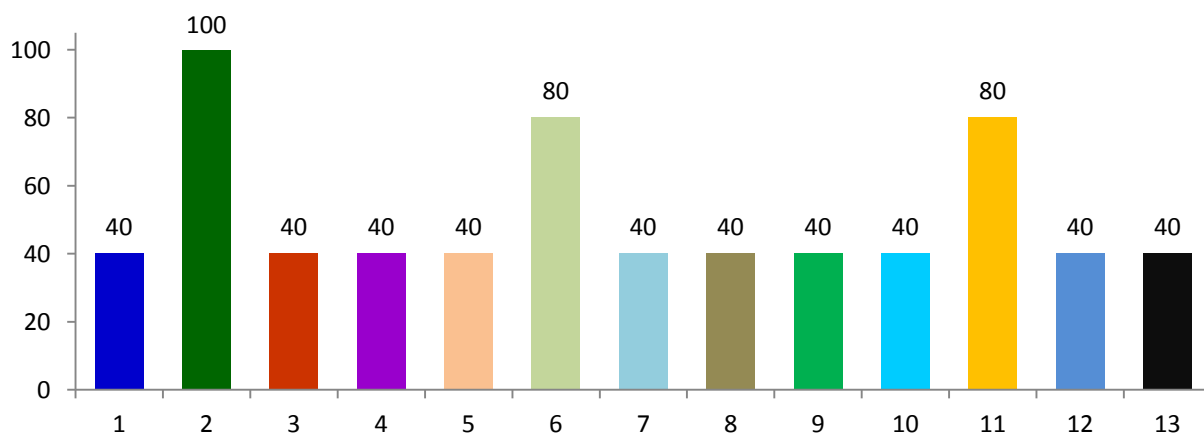
2) не предоставляются услуги сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика): Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп), Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп), Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), ЦБС (г. Адыгейск), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, МБС Майкопского района, Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС.





Сайты Адыгейской республиканской детской библиотеки (г. Майкоп), Гиагинской МЦБС не имеют альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Во всех организациях созданы условия по сопровождению получателей услуг указанной категории сотрудниками организации и получению услуг в дистанционном режиме на дому.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Максимальный балл – 100



- 1  Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп)
- 2  Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп)
- 3  Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп)
- 4  Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп)

- 5 ЦБС (г. Майкоп)
- 6 ЦБС (г. Адыгейск)
- 7 Гиагинская МЦБС
- 8 МЦБС МО «Кошехабльский район»
- 9 Красногвардейская МЦБС
- 10 МБС Майкопского района
- 11 Тахтамукайская МЦБС
- 12 Теучежская МЦБС
- 13 Шовгеновская МЦБС

Таким образом, можно сделать вывод, что в большинстве организаций инвалидам достаточно сложно получать услуги наравне с другими ввиду отсутствия соответствующих условий.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

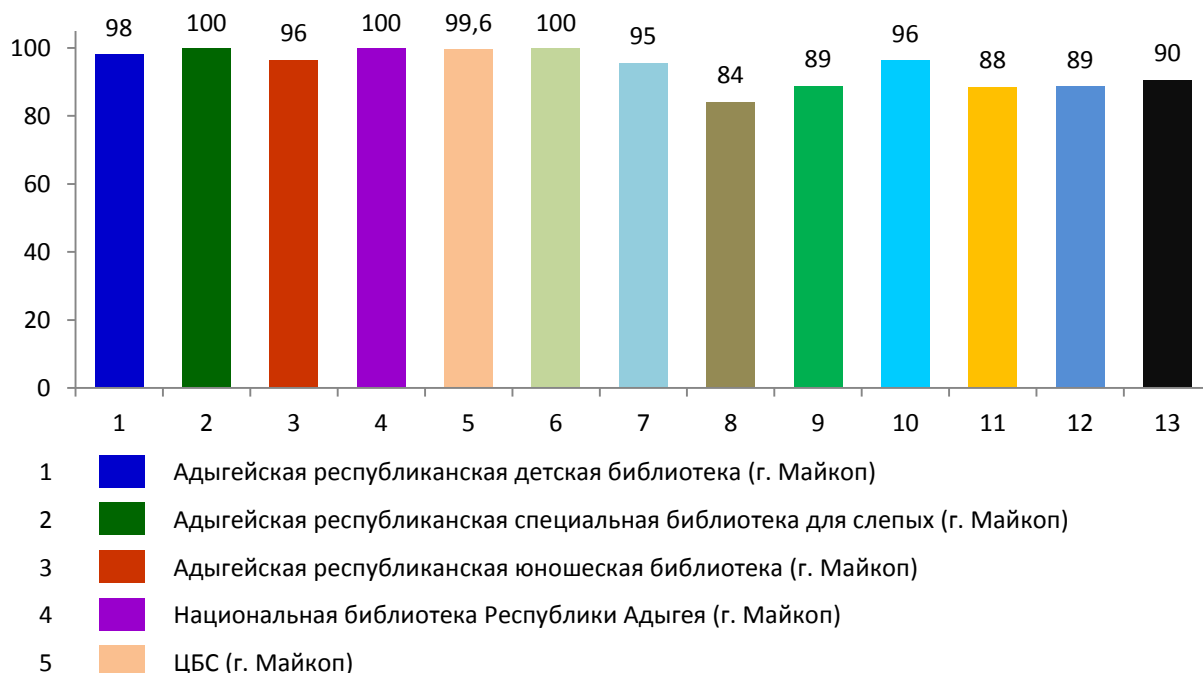
Общее число опрошенных получателей услуг – инвалидов составило 2024 чел.

Респондентам указанной категории было предложено оценить удовлетворенность доступностью услуг, созданных в организациях, для инвалидов. Результаты анкетирования следующие:

- 5% – неудовлетворительно: условия не созданы;
- 17% – удовлетворительно: значительные недостатки;
- 47% – в целом хорошо: отмечаются незначительные недостатки;
- 31% – отлично: все устраивает.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

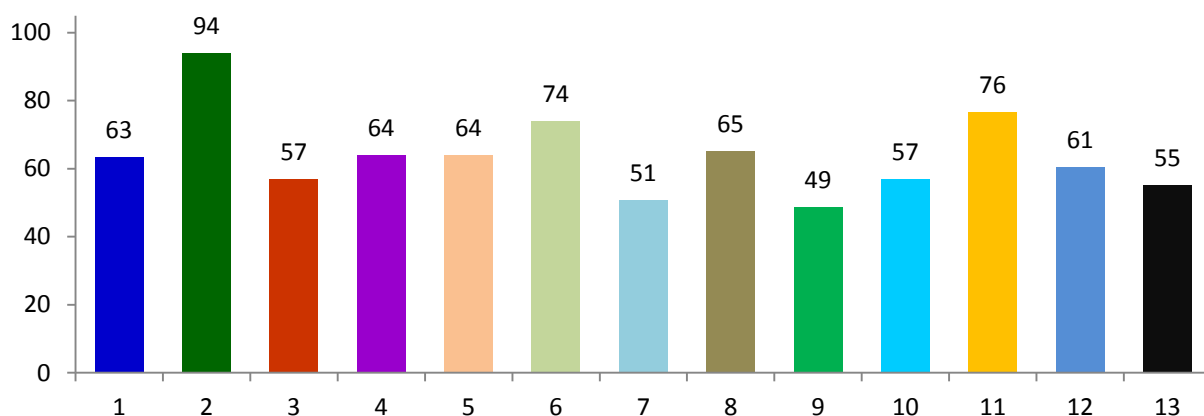
Максимальный балл – 100



- 6 ЦБС (г. Адыгейск)
- 7 Гиагинская МЦБС
- 8 МЦБС МО «Кошехабльский район»
- 9 Красногвардейская МЦБС
- 10 МБС Майкопского района
- 11 Тахтамукайская МЦБС
- 12 Теучежская МЦБС
- 13 Шовгеновская МЦБС

Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Максимальный балл – 100



- 1 Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп)
- 2 Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп)
- 3 Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп)
- 4 Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 5 ЦБС (г. Майкоп)
- 6 ЦБС (г. Адыгейск)
- 7 Гиагинская МЦБС
- 8 МЦБС МО «Кошехабльский район»
- 9 Красногвардейская МЦБС
- 10 МБС Майкопского района
- 11 Тахтамукайская МЦБС
- 12 Теучежская МЦБС
- 13 Шовгеновская МЦБС

4. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры

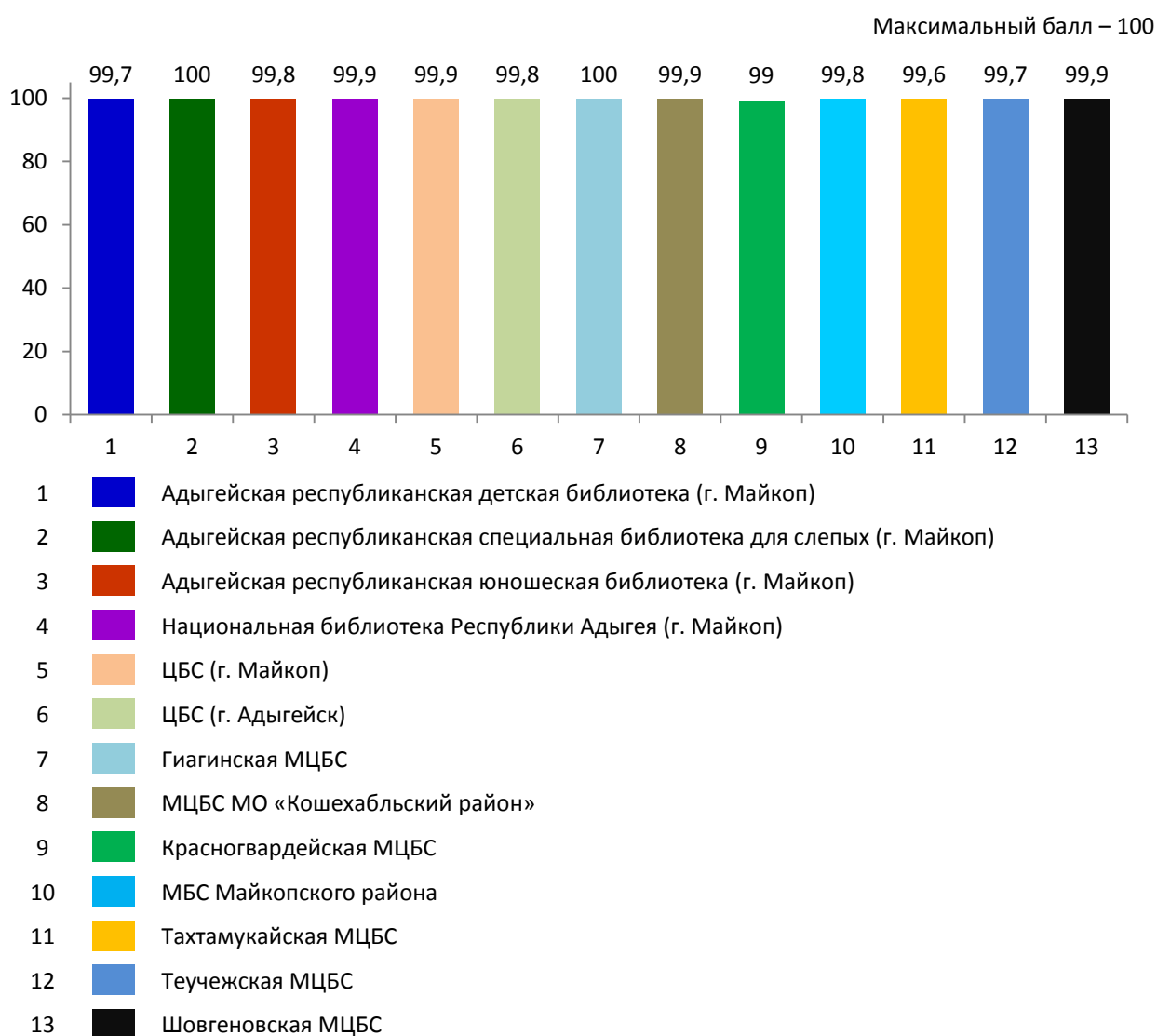
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации,

обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, голоса респондентов распределились следующим образом:

- 0,3% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;
- 3% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;
- 35,3% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;
- 61,4% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, голоса респондентов распределились следующим образом:

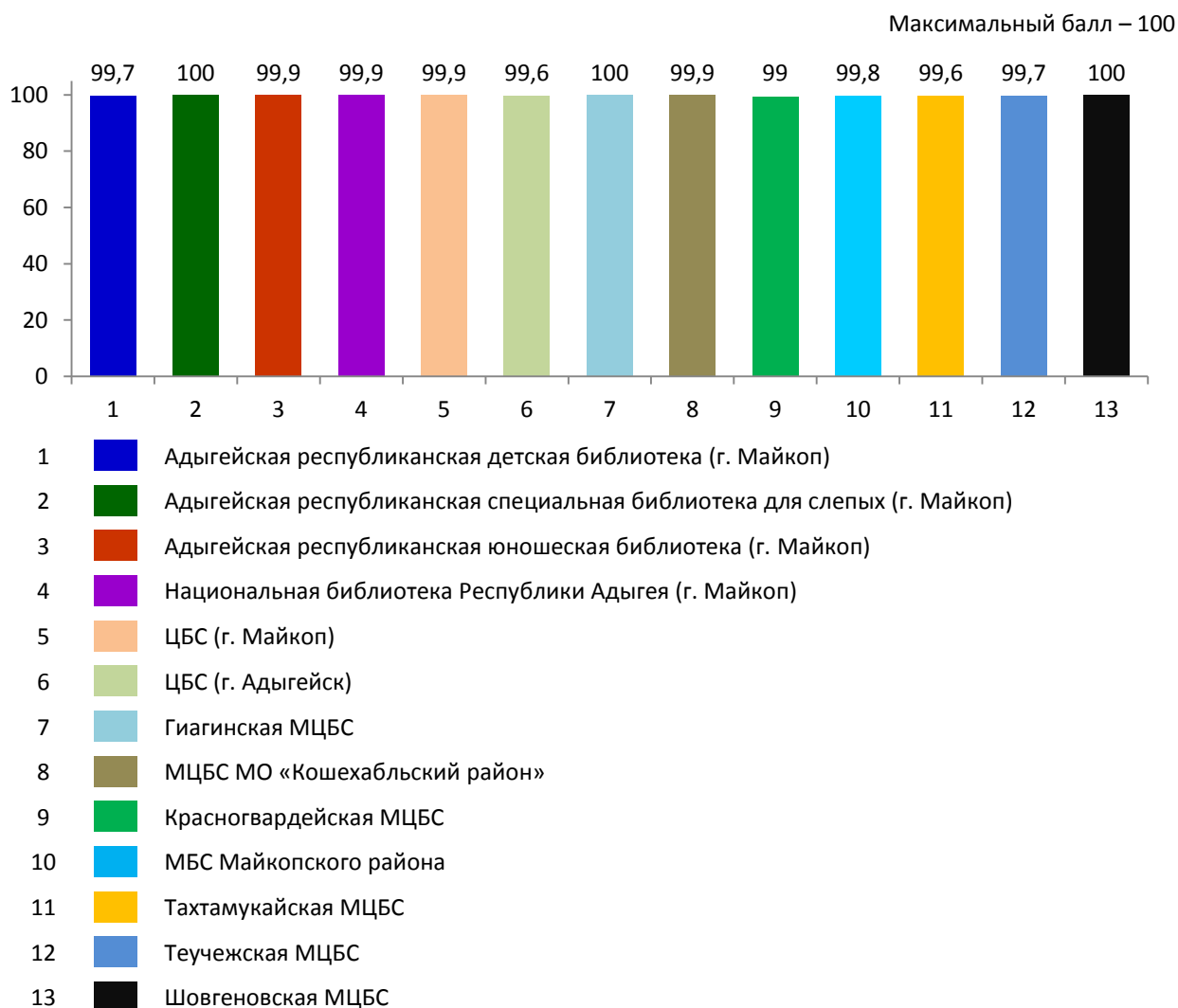
– 0,2% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;

– 3% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;

– 28,4% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;

– 68,4% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги»



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при непосредственном оказании услуг в организации.

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

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия голоса респондентов распределились следующим образом:

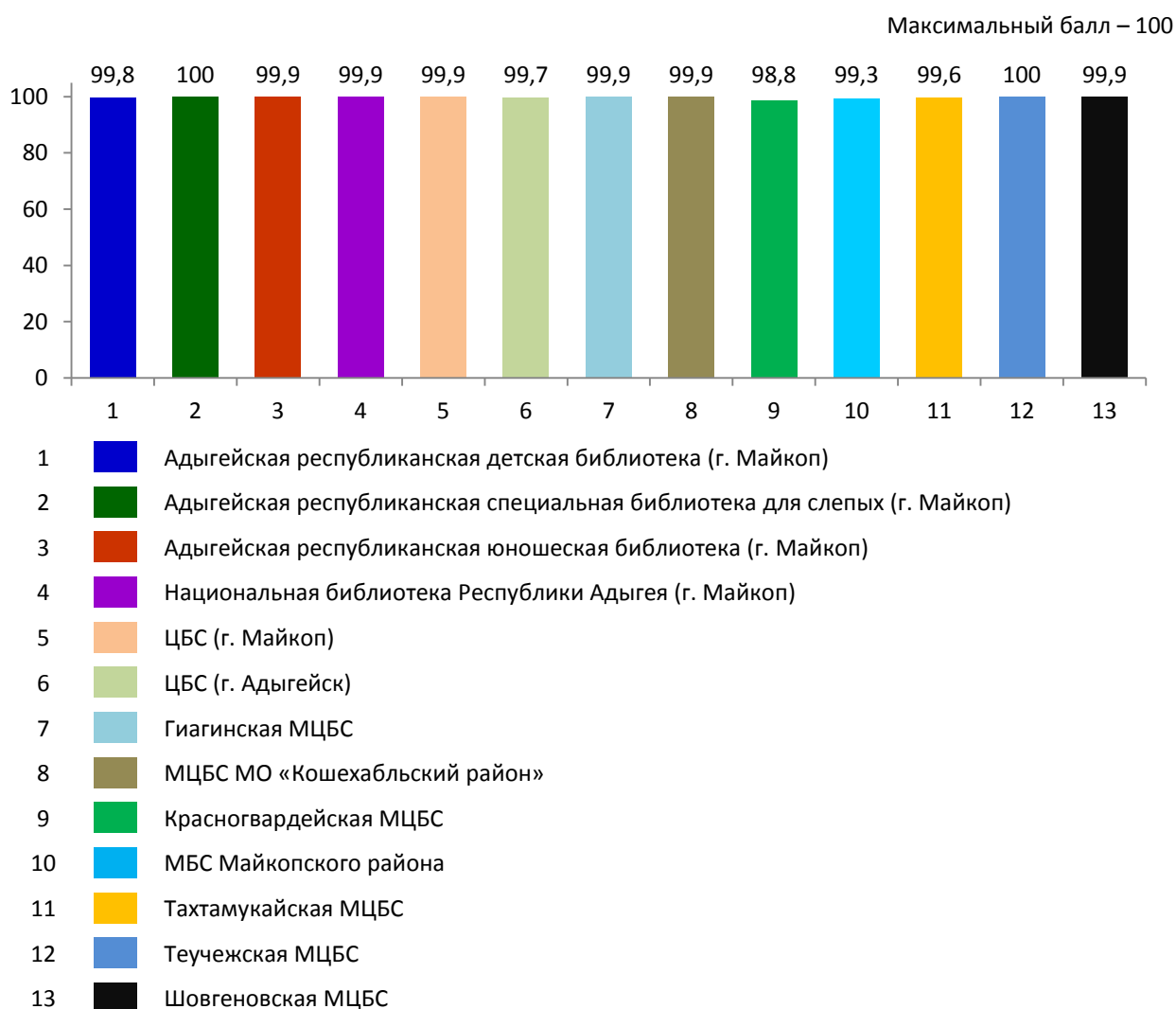
– 0,3% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;

– 3,4% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;

– 30% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;

– 66,3% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

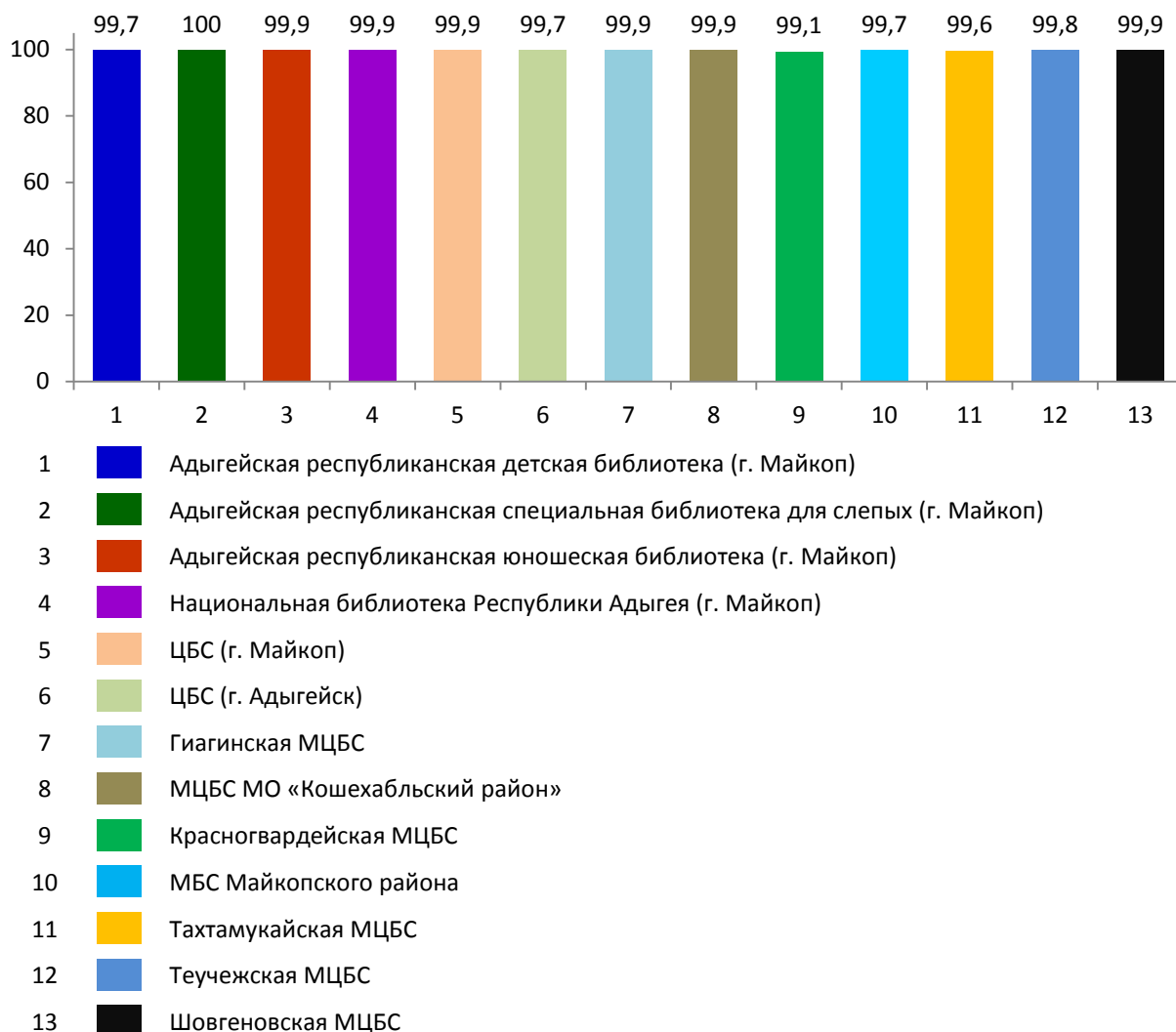
Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.

**Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по критерию
«Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»**

Максимальный балл – 100



5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

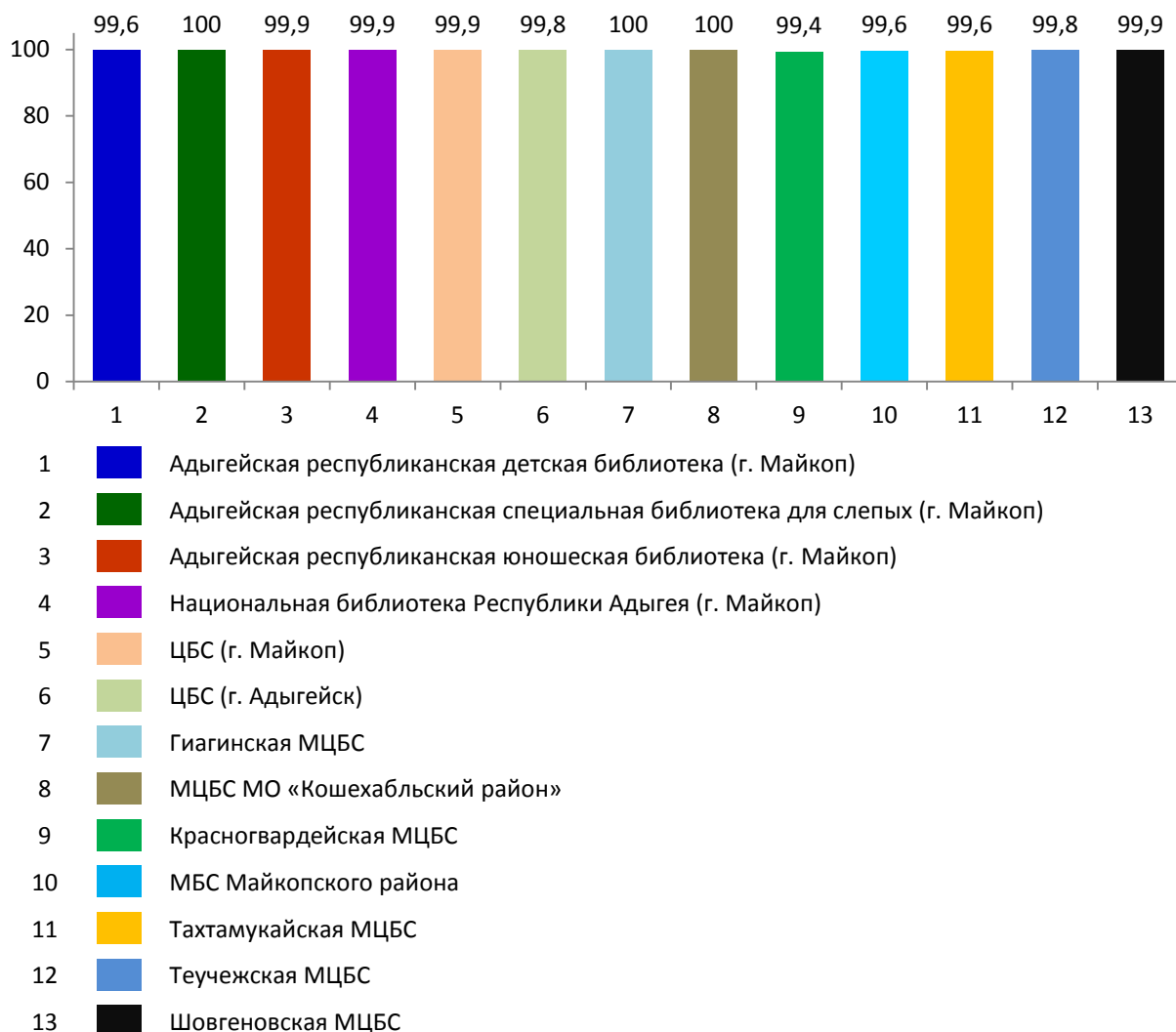
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

При проведении анкетирования респондентам было предложено оценить свою готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,2% – неудовлетворительно: не готовы рекомендовать организацию;
- 3,8% – удовлетворительно: пока не определились;
- 36% – в целом хорошо: порекомендуют, но не всем;
- 60% – отлично: готовы рекомендовать всем.

**Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по показателю
«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»**

Максимальный балл – 100



Из проведенного анализа можно сделать вывод, что по тем или иным причинам не во всех организациях получатели услуг готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым. Вместе с тем число указанных пользователей в общем числе опрошенных незначительно.

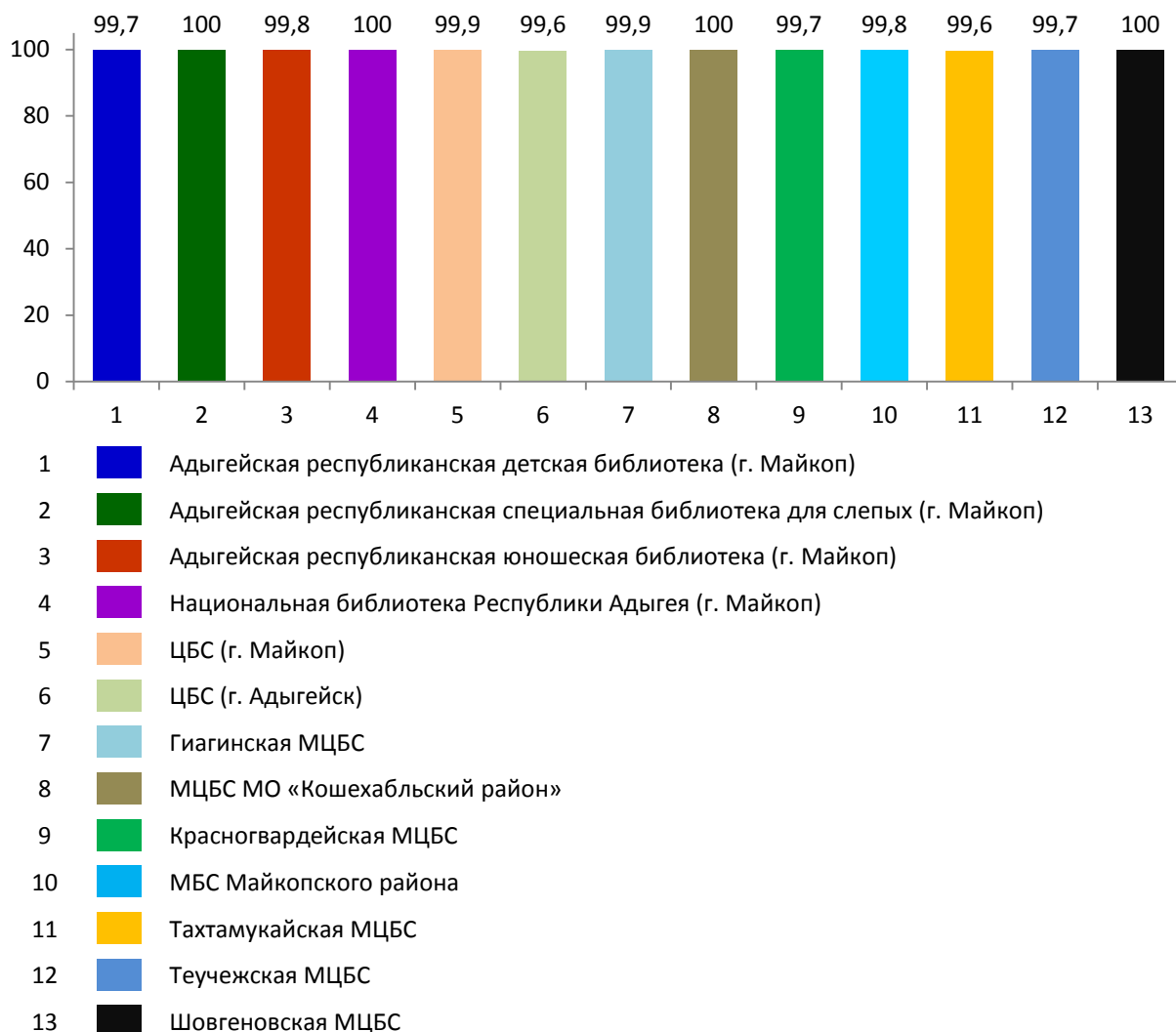
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 респондентам было предложено оценить удовлетворенность графиком работы организации. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,2% – неудовлетворительно: график работы не удобен, не соблюдается;
- 2,8% – удовлетворительно: график работы периодически не соблюдается;
- 34% – в целом хорошо: в графике работы имеются незначительные отклонения;
- 63% – отлично: график работы удобен.

**Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»**

Максимальный балл – 100



Из проведенного анализа можно сделать вывод, что не все получатели услуг удовлетворены графиком работы организации, некоторые отмечают не соблюдение установленного графика работы. Вместе с тем число указанных пользователей в общем числе опрошенных незначительно.

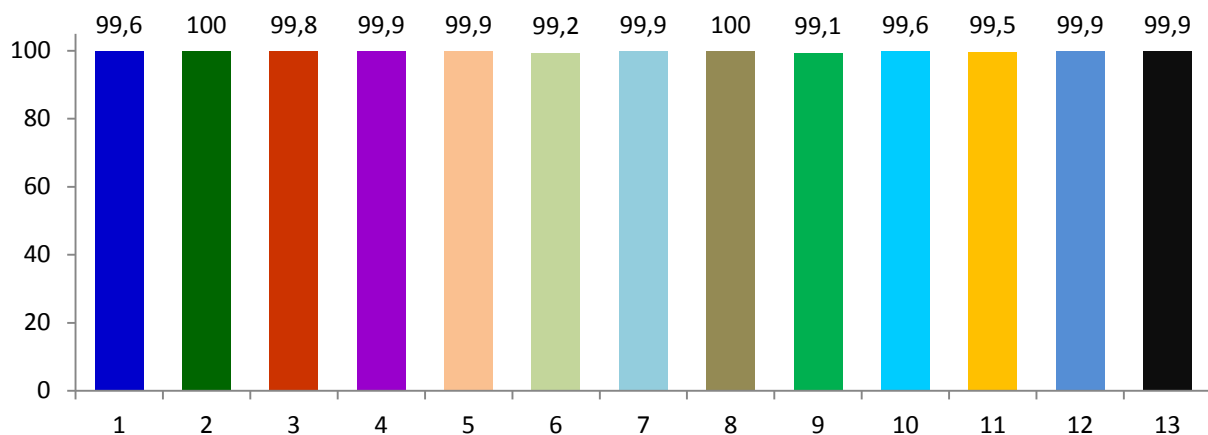
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

При проведении анкетирования респондентам было предложено оценить удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,3% – неудовлетворительно: много недостатков;
- 5% – удовлетворительно: незначительные недостатки;
- 35% – в целом хорошо: недостатки можно не заметить;
- 59,7% – отлично: полностью удовлетворены созданными условиями.

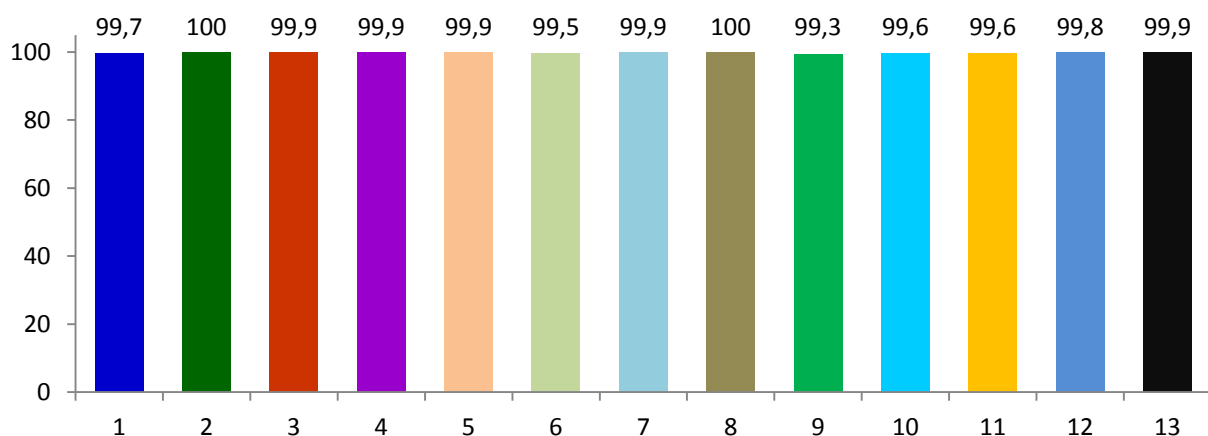
**Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»**

Максимальный балл – 100



**Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Библиотеки») по критерию
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

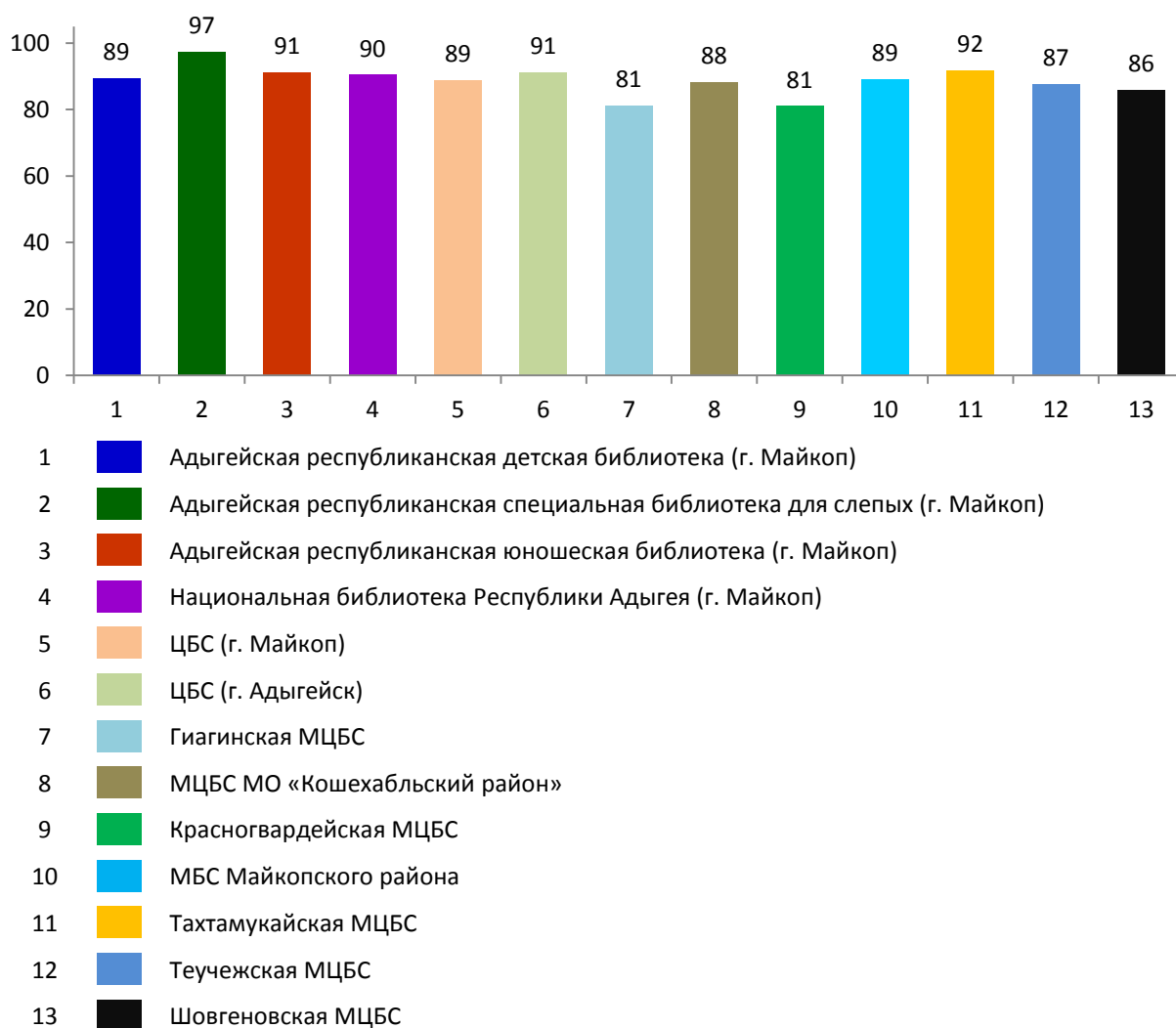
Максимальный балл – 100



- 1 Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп)
- 2 Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп)
- 3 Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп)
- 4 Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 5 ЦБС (г. Майкоп)
- 6 ЦБС (г. Адыгейск)
- 7 Гиагинская МЦБС
- 8 МЦБС МО «Кошехабльский район»
- 9 Красногвардейская МЦБС
- 10 МБС Майкопского района
- 11 Тахтамукайская МЦБС
- 12 Теучежская МЦБС
- 13 Шовгеновская МЦБС

Итоговый рейтинг организаций культуры Республики Адыгея по типу «Библиотеки»

Максимальный балл – 100



Итоговый рейтинг показывает, что качество условий во всех организациях культуры указанного типа практически одинаковое. ТОП-5 организаций-лидеров по мере убывания набранных баллов составили:

1. Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп).
2. Тахтамукайская МЦБС.
3. Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп).
4. Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп).
5. ЦБС (г. Майкоп) и МБС Майкопского района.

Выводы и рекомендации

Из проведенного анализа можно сделать вывод, что большинство получателей услуг организаций указанного типа в целом удовлетворены созданными условиями. Однако у отдельных организаций существуют проблемы с обеспечением открытости в сети Интернет (отсутствие актуальной, полной и достоверной информации на сайтах организаций обо всех условиях и возможностях, которые созданы и которыми могут воспользоваться получатели

услуг), недостаточная работа по организации условий для получения услуг инвалидами и др.

Исходя из итоговых баллов, полученных при проведении НОКУ, организациям необходимо провести работу по улучшению качества предоставляемых условий.

На основании вышеизложенного рекомендуется:

I. Провести работу по наполнению официальных сайтов организаций достоверной и актуальной информацией:

1. Для обеспечения открытости и доступности информации об организациях культуры принять меры по приведению сайтов организаций в актуальное состояние, наполнению достоверной информацией с обеспечением легкости и доступности ее поиска, для чего:

1.1. Всем организациям, участвовавшим в НОКУ:

– провести анализ сайтов на соответствие требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

– структурировать находящуюся на сайтах информацию, продумав организацию сайта, обеспечивающую простоту и понятность восприятия информации, при необходимости создать требуемые разделы.

1.2. В соответствующих разделах сайтов разместить следующую обязательную к размещению информацию:

- 1) полное наименование: Шовгеновская МЦБС;
- 2) дату создания: Шовгеновская МЦБС;
- 3) сведения об учредителях: Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС;
- 4) схему проезда: ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС;
- 5) почтовый адрес: Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп);
- 6) адрес электронной почты: ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС;
- 7) график и режим работы: Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС;
- 8) структуру организации: Адыгейская республиканская детская библиотека, Теучежская МЦБС;
- 9) наименования структурных подразделений: Гиагинская МЦБС;
- 10) положения о структурных подразделениях: Гиагинская МЦБС, Красногвардейская МЦБС, Теучежская МЦБС;
- 11) Ф. И. О., должности руководящего состава структурного подразделения: Гиагинская МЦБС, Теучежская МЦБС;
- 12) копию свидетельства о государственной регистрации: ЦБС (г. Адыгейск), ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, Красногвардейская МЦБС;

13) решение учредителя о создании организации: Национальная библиотека Республики Адыгея, ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС;

14) решение учредителя о назначении руководителя организации: ЦБС (г. Адыгейск), ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, Красногвардейская МЦБС Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС;

15) положения о филиалах и представительствах: ЦБС (г. Адыгейск), ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС;

16) копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги (или порядок их установления): ЦБС (г. Адыгейск);

17) сведения о видах предоставляемых услуг: МЦБС «Кошехабльский район»;

18) копию плана финансово-хозяйственной деятельности: Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп), МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, Теучежская МЦБС;

19) информацию о материально-техническом обеспечении: Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп), Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС;

20) информацию о планируемых мероприятиях: МЦБС МО «Кошехабльский район»;

21) информацию о выполнении государственного (муниципального) задания: МЦБС МО «Кошехабльский район»;

22) отчет о результатах деятельности организации: Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС;

23) результаты независимой оценки качества оказания услуг: ЦБС (г. Адыгейск), ЦБС (г. Майкоп), Тахтамукайская МЦБС;

24) предложения об улучшении качества деятельности организации: Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп), ЦБС (г. Адыгейск), ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС;

25) план по улучшению работы организации: Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп), Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп), ЦБС (г. Адыгейск), ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС.

В случае отсутствия платных услуг на сайте организации должно быть указано, что платные услуги не оказываются.

1.3. Принять меры по обеспечению доступности взаимодействия с организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, для чего разработать и разместить на сайтах:

– форму для подачи электронного обращения, жалобы, предложения: Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп), Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп), Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп), Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС,

– раздел «Часто задаваемые вопросы»: все организации;

– электронный сервис по получению консультации по оказываемым услугам: все организации;

– форму для записи на получение услуги: МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, МБС Майкопского района, Шовгеновская МЦБС;

– форму опроса граждан для выражения мнения о качестве оказанных услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее): Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район».

II. Для повышения уровня комфортности условий, в которых осуществляется оказание услуг:

2.1. Рассмотреть возможность улучшения материально-технического обеспечения организаций в целях создания более комфортных зон отдыха (ожидания), обеспечения доступности питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений с учетом современных условий, а также соответствующего санитарного состояния помещений организаций.

2.2. Всем организациям-участникам НОКУ проанализировать условия, созданные в организации, на предмет требований комфортности, и принять меры по исправлению сложившейся ситуации, в т. ч.:

1) организовать доступную, легкую для восприятия пользователей (соответствующие навигационные знаки и схемы) навигацию внутри здания: Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп), Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), ЦБС (г. Адыгейск), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, МБС Майкопского района, Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС;

2) принять меры к оборудованию санитарно-гигиенических помещений внутри здания: Красногвардейская МЦБС, Шовгеновская МЦБС;

3) обеспечить соответствующее состояние санитарно-гигиенических помещений: Гиагинская МЦБС, Красногвардейская МЦБС;

4) поддерживать и осуществлять контроль за соответствующим санитарным состоянием всех помещений организаций.

III. Для повышения уровня доступности организаций и предоставляемых в них услуг для инвалидов:

3.1. Принять всевозможные меры по обеспечению доступности организаций и их территорий для инвалидов, в т. ч. организовать:

– выделенные автостоянки: Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, Красногвардейская МЦБС;

– адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы: ЦБС (г. Адыгейск), Гиагинская МЦБС, Красногвардейская МЦБС, МБС Майкопского района, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС;

– наличие сменных кресел-колясок: Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп), Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп), Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп), Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), ЦБС (г. Адыгейск), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, МБС Майкопского района, Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС;

– специальные санитарно-гигиенические помещения: Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп), Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп), Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), ЦБС (г. Адыгейск), Гиагинская МЦБС, Красногвардейская МЦБС, МБС Майкопского района, Тахтамукайская МЦБС, Шовгеновская МЦБС.

3.2. Принять меры по организации получения услуг инвалидами наравне с другими, в т. ч.:

1) организовать:

– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп), Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп), Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, МБС Майкопского района, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС;

– дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля: Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп), Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп), Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, МБС Майкопского района, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС;

2) рассмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп), Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп), Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп), ЦБС (г. Майкоп), ЦБС (г. Адыгейск), Гиагинская МЦБС, МЦБС МО «Кошехабльский район», Красногвардейская МЦБС, МБС Майкопского района, Тахтамукайская МЦБС, Теучежская МЦБС, Шовгеновская МЦБС.

3.3. Для повышения уровня открытости организации и информирования о доступности организации для инвалидов рекомендуется:

1) всем организациям создать отдельный раздел сайта «Доступность организации для инвалидов» и разместить актуальную информацию, в т. ч.:

– паспорт доступности для инвалидов организации и предоставляемых в ней услуг (приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»);

– план мероприятий по обеспечению условий развития доступной среды организации;

– перечень помещений, приспособленных для инвалидов;

– схему безопасного подхода к зданию организации;

– сведения об обеспечении доступа в здания организации инвалидам (схема с указанием размещения пандусов, подъемов и платформ, выделенных стоянок для автотранспорта, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений);

– информацию о сотрудниках, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам обслуживания инвалидов при оказании услуг;

– перечни электронных ресурсов (в случае их наличия), к которым обеспечен доступ инвалидов;

2) Адыгейской республиканской детской библиотеке (г. Майкоп), Гиангинской МЦБС адаптировать официальный сайт и созданные разделы для людей с нарушениями зрения.

IV. Принять всевозможные меры по популяризации сайтов организаций среди общественности (реклама сайта непосредственно в организации, в социальной сети, привлечение общественности к онлайн-опросам и др.).

V. Организовать знакомство общественности с условиями, предоставляемыми в организации, непосредственно в самих организациях (проведение дней «открытых» дверей, демонстрация электронных презентаций, создание и размещение на сайтах организаций «виртуальных туров», создание буклетов об организации и раздача их широкой общественности и др.).

VI. Обратить внимание сотрудников организаций на недопустимость грубого отношения к получателям услуг.

5.2. ТИП «МУЗЕИ»

В мероприятиях НОКУ приняли участие 8 организаций.

Каждой организацией было обеспечено прохождение анкетирования установленным минимумом респондентов. Общее количество участников анкетирования составило 32938 чел.

Анализ сайтов организаций проводился организацией-оператором НОКУ в Республике Адыгея.

Используемые сокращения:

- 1) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краеведческий музей» г. Адыгейска – Краеведческий музей (г. Адыгейск);
- 2) государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Картинная галерея Республики Адыгея» – Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп);
- 3) государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Национальный музей Республики Адыгея» – Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп);
- 4) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гиагинский районный краеведческий музей им. П. П. Тынченко» МО «Гиагинский район» – Краеведческий музей (Гиагинский район);
- 5) муниципальное казенное учреждение культуры «Красногвардейский историко-краеведческий музей» – Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район);
- 6) муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей Майкопского района имени супругов И. В. и Е. И. Жерноклевых» – Краеведческий музей (Майкопский район);
- 7) муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческий мемориальный дом-музей Ц. А. Теучежа» Теучежского района Республики Адыгея – Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);
- 8) муниципальное бюджетное учреждение культуры МО «Шовгеновский район» «Шовгеновский районный мемориальный музей Героя Советского Союза Х. Б. Андрухаева» – Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район).

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Организацией-оператором был проведен анализ сайтов организаций на соответствие требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

В ходе анализа выявлено, что все организации имеют собственные сайты в сети Интернет. Отмечаются следующие замечания по размещению необходимой информации:

1. В разделе «Общая информация об организации культуры» отсутствуют:
 - место нахождения: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп);
 - схема проезда: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея

Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– дата создания: Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– сведения об учредителях: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– график и режим работы: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– структура организации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район).

2. Организации культуры на официальных сайтах должны размещать информацию о своих структурных подразделениях (в случае их наличия). Организацией-оператором выявлено отсутствие информации о структурных подразделениях Краеведческого музея (г. Адыгейск), Картинной галереи Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческого музея (Гиагинский район), Краеведческого музея (Майкопский район), Дома-музея Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музея Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район), в связи с чем можно сделать вывод, что данные организации не имеют структурных подразделений в своем составе.

Полностью представлена информация о структурных подразделениях Национального музея Республики Адыгея (г. Майкоп).

На сайте Историко-краеведческого музея (Красногвардейский район) отсутствуют:

– положения о структурных подразделениях;

– Ф. И. О., должности руководящего состава структурного подразделения.

3. В разделе «Документы об организации» отсутствуют:

– копия устава: Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

– копия свидетельства о государственной регистрации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

– решение учредителя о создании организации: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– решение учредителя о назначении руководителя организации: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район).

Положения о филиалах и представительствах размещены только на сайте Национального музея Республики Адыгея (г. Майкоп), из чего можно сделать

вывод, что остальные организации не имеют филиалов и представительств в своем составе.

4. В разделе «Информация о деятельности организации» отсутствуют:

– сведения о видах предоставляемых услуг: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

– копия плана финансово-хозяйственной деятельности: Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– информация о материально-техническом обеспечении: Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– информация о планируемых мероприятиях: Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

– информация о выполнении государственного (муниципального) задания: Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– отчет о результатах деятельности организации: Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– результаты независимой оценки качества оказания услуг: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– предложения об улучшении качества деятельности организации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– план по улучшению работы организации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– перечень оказываемых платных услуг: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

– копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления: Картинная галерея Республики

Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

– цены (тарифы) на услуги: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район).

Опрос респондентов также показал, что получатели услуг имеют претензии к размещенной на сайтах информации. Опрошенные респонденты оценили полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на информационном сайте, следующим образом:

– 0,05% – неудовлетворительно: информация отсутствует;

– 0,07% – плохо: информация представлена не полностью, не структурирована, неактуальна;

– 2,6% – удовлетворительно: информация представлена полностью, но плохо структурирована, неактуальна, не продуман доступный и быстрый поиск;

– 48,2% – в целом хорошо: информация представлена полностью, хорошо структурирована, доступна для быстрого поиска, но частично неактуальна;

– 49% – отлично: на сайте размещена хорошо структурированная, актуальная информация в полном объеме.

Также респондентами была проведена оценка информации, размещенной на информационных стендах в организациях. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

– 0,7% – неудовлетворительно: в организации отсутствуют стенды с размещенной информацией;

– 0,03% – плохо: стенды присутствуют, однако объем информации минимален, информация неактуальна;

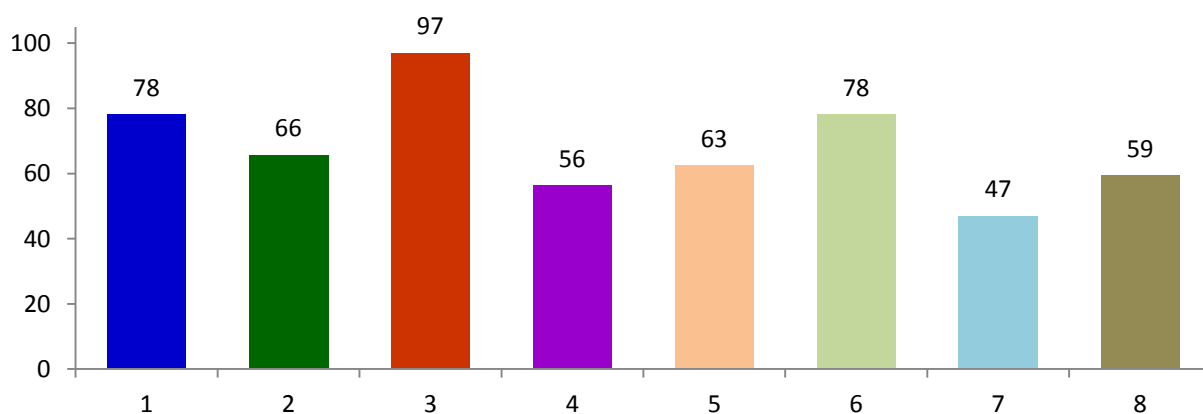
– 3,5% – удовлетворительно: не организован корректный поиск информации;









– 47,5% – в целом хорошо: информация частично неактуальна;

– 48,3% – отлично: информация размещена в полном объеме, доступна для поиска.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

Максимальный балл – 100



- | | | |
|---|---|--|
| 1 |  | Краеведческий музей (г. Адыгейск) |
| 2 |  | Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп) |
| 3 |  | Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп) |
| 4 |  | Краеведческий музей (Гиагинский район) |
| 5 |  | Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район) |
| 6 |  | Краеведческий музей (Майкопский район) |
| 7 |  | Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район) |
| 8 |  | Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район) |

Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что на сайтах большинства организаций культуры размещенная информация не соответствует требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» в части полноты, актуальности, структурированности, простоты и понятности восприятия информации, организации быстрого и доступного поиска.

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

Организацией-оператором отмечается, что на сайтах всех организаций присутствует информация о контактных телефонах и указан адрес электронной почты.

Вместе с тем отмечено отсутствие:

– формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

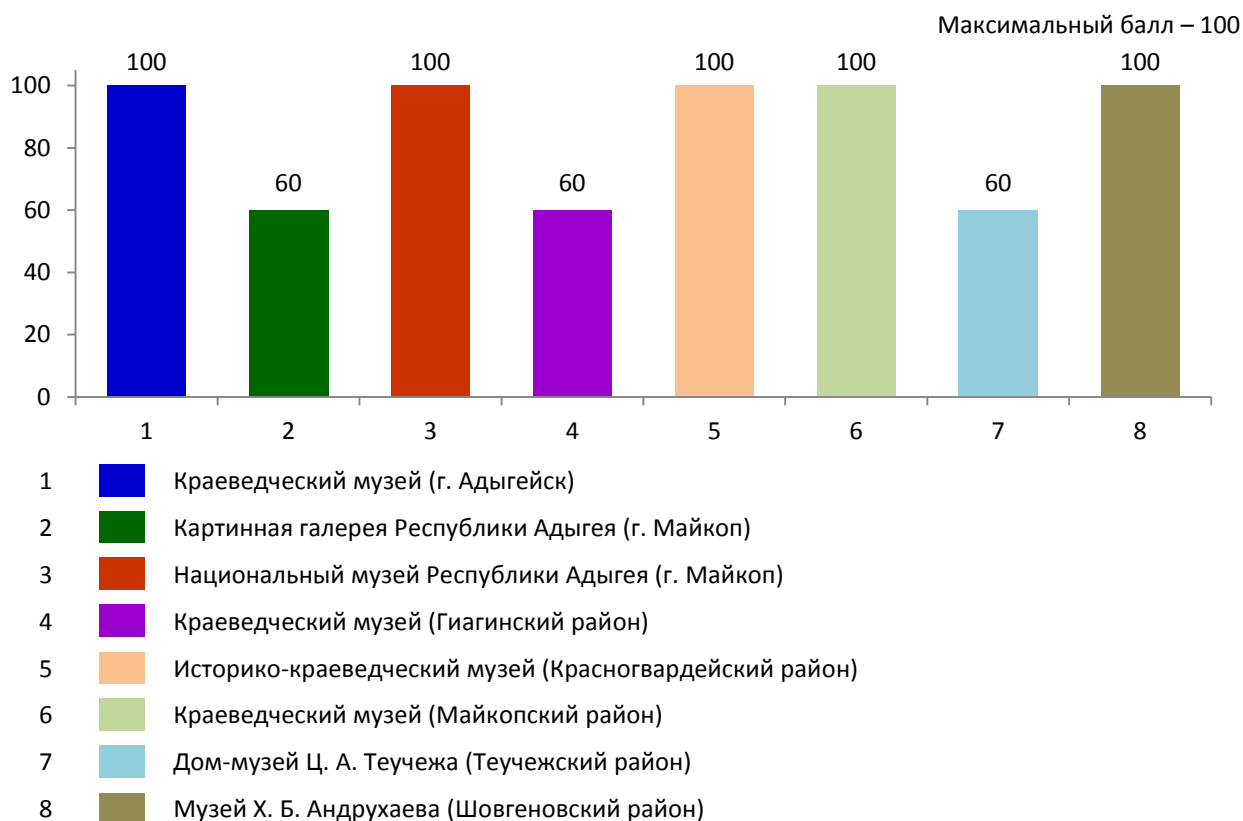
– раздела «Часто задаваемые вопросы»: все организации;

– электронного сервиса по получению консультации по оказываемым услугам: все организации;

– формы для записи на получение услуги: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

– формы опроса граждан для выражения мнения о качестве оказанных услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее): Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район).

**Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю
«Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах
обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»**



В соответствии с параметрами и значениями показателей НОКУ оказания услуг организациями социальной сферы достаточной (100 баллов) считается организация на сайте более трех функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Получателям услуг также было предложено оценить доступность взаимодействия с организациями посредством дистанционных способов связи. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

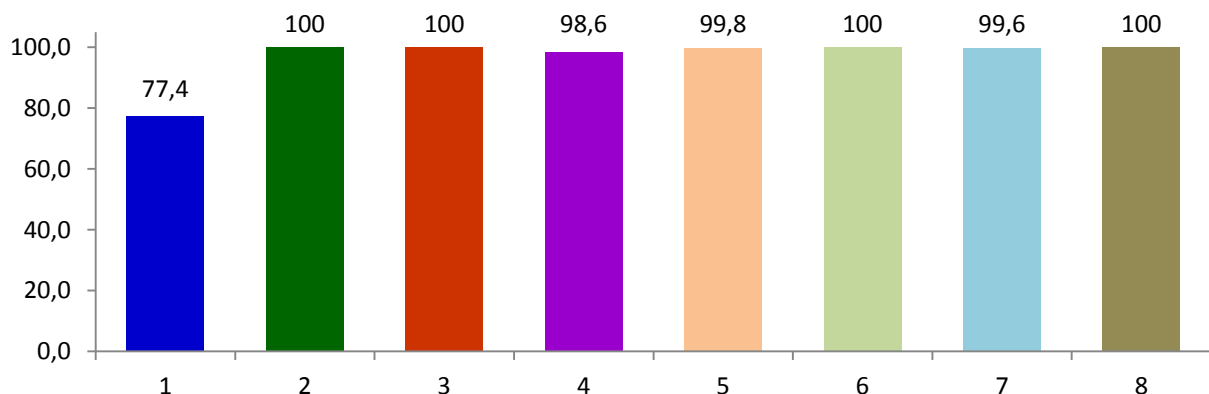
- 0,07% – неудовлетворительно: взаимодействие с получателями услуг не обеспечено;
- 0,5% – плохо: обеспечена только работа по телефону;
- 3,8% – удовлетворительно: взаимодействие обеспечено по телефону и электронной почте;
- 39,3% – в целом хорошо: функционируют различные электронные сервисы;
- 56,3% – отлично: функционируют различные электронные сервисы, проводятся онлайн-опросы.

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Несмотря на частичное несоответствие размещенной на сайте информации установленным правовым актам, практически все получатели услуг в той или иной степени выразили удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций.

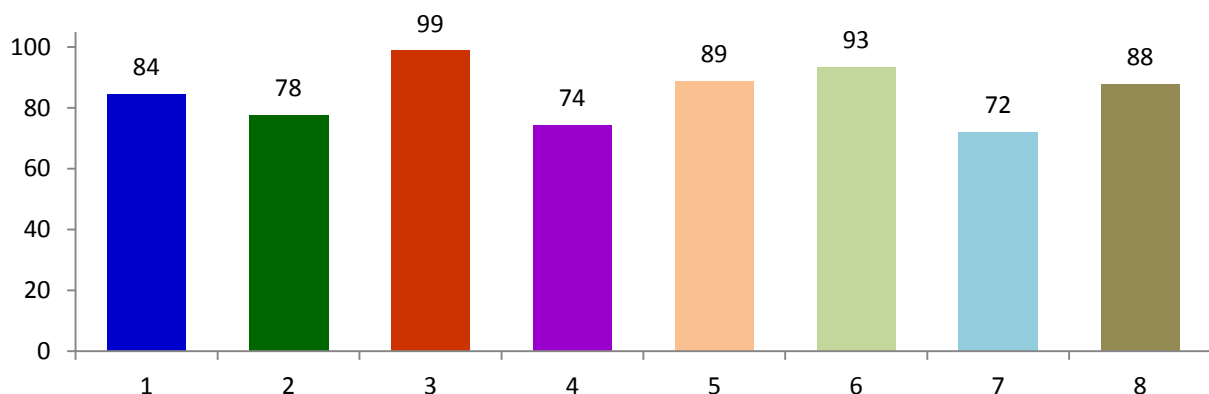
**Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой
и доступностью информации о деятельности организации»**

Максимальный балл – 100



**Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по критерию
«Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Максимальный балл – 100



- 1 Краеведческий музей (г. Адыгейск)
- 2 Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 3 Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 4 Краеведческий музей (Гиагинский район)
- 5 Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район)
- 6 Краеведческий музей (Майкопский район)
- 7 Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район)
- 8 Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район)

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Обеспеченность комфортных условий для предоставления услуг включает в себя:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри здания;
- доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- соответствующее санитарное состояние помещений.

Проведенный анализ показывает, что не во всех организациях обеспечена достаточная комфортность условий для предоставления услуг. Так:

1) отсутствует навигация внутри здания: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

2) не организован питьевой режим: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп);

3) отсутствуют санитарно-гигиенические помещения внутри здания: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

4) отмечено неудовлетворительное состояние санитарно-гигиенических помещений: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район).

Респондентам также было предложено оценить комфортность предоставления услуг. По итогам анкетирования получены следующие результаты:

1) оценка зоны отдыха (ожидания) в организации:

- 2% – неудовлетворительно: зоны отдыха (ожидания) не созданы;
- 1,6% – плохо: зона отдыха (ожидания) не комфортна для пользователей;
- 5,5% – удовлетворительно: отсутствует Wi-Fi доступ;
- 41,8% – в целом хорошо: перебои в работе Wi-Fi доступа;
- 49,1% – отлично: замечания к организации зоны отдыха (ожидания) отсутствуют;

2) оценка навигации внутри здания:

- 1,5% – неудовлетворительно: навигация внутри здания отсутствует;
- 1% – плохо: неудовлетворительное качество навигационных знаков, непонятны навигационные схемы;
- 2,7% – удовлетворительно: замечания к качеству некоторых навигационных знаков и схем;
- 39,6% – в целом хорошо: замечания к некоторым навигационным схемам;
- 55,2% – отлично: замечания к навигации внутри здания отсутствуют;

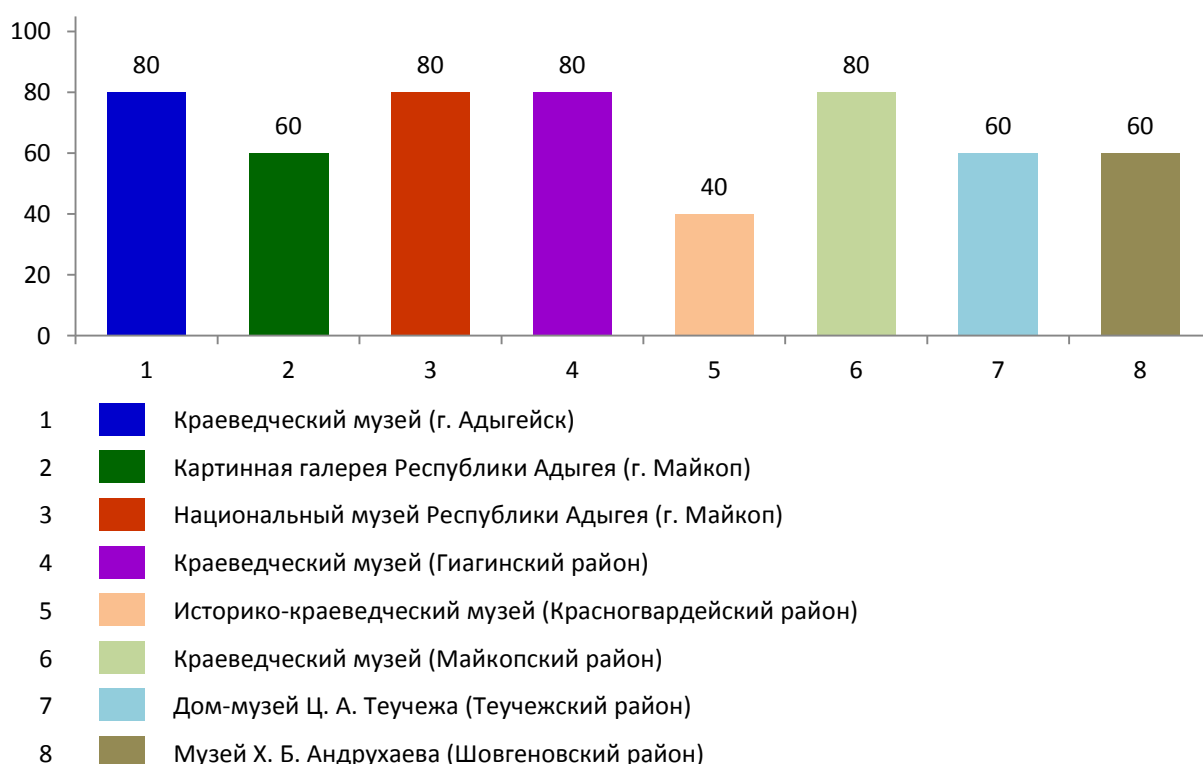
3) оценка доступности питьевой воды:

- 10% – неудовлетворительно: доступ к питьевой воде не организован;
- 5,5% – плохо: имеется кулер с питьевой водой, однако отсутствуют бутылки, одноразовая посуда, урна;
- 10,2% – удовлетворительно: замена бутылей с водой происходит нерегулярно, периодически отсутствуют одноразовые стаканчики;
- 33,4% – в целом хорошо: периодически отсутствуют одноразовые стаканчики;
- 40,9% – отлично: замечания к доступности питьевой воды отсутствуют;

- 4) оценка санитарно-гигиенических помещений:
- 1,4% – неудовлетворительно: санитарно-гигиенические помещения в здании отсутствуют;
 - 1,9% – плохо: замечания к чистоте, отсутствуют мыло, туалетная бумага и пр.;
 - 5,4% – удовлетворительно: нерегулярная уборка помещений, периодическое отсутствие мыла, туалетной бумаги и пр.;
 - 37,6% – в целом хорошо: отсутствие одноразовых бумажных полотенец;
 - 53,7% – отлично: замечания отсутствуют;
- 5) оценка санитарного состояния помещений:
- 0,04% – неудовлетворительно: уборка помещений не проводится;
 - 0,6% – плохо: уборка проводится нерегулярно;
 - 2,5% – удовлетворительно: не проводится проветривание, неудовлетворительное освещение;
 - 38,2% – в целом хорошо: не проводится проветривание;
 - 58,7% – отлично: замечаний нет.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

Максимальный балл – 100



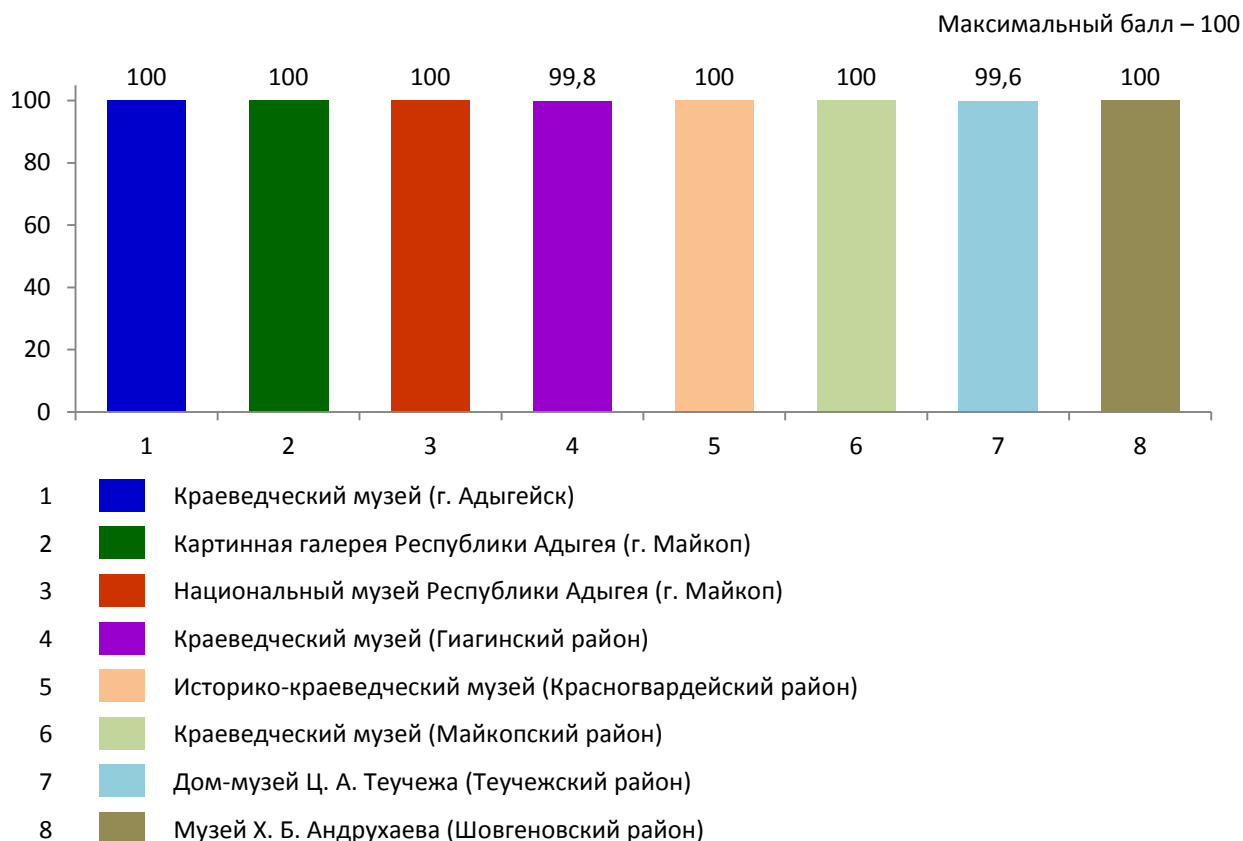
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

Респондентам было предложено оценить общую удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в организации. Результаты анкетирования следующие:

- 0,01% – неудовлетворительно: совершенно не устраивает;
- 0,07% – плохо: много недостатков;

- 2,5% – удовлетворительно: недостатки незначительные;
- 40% – в целом хорошо: все устраивает, отдельные недостатки можно не заметить;
- 57,4% – отлично: все устраивает.

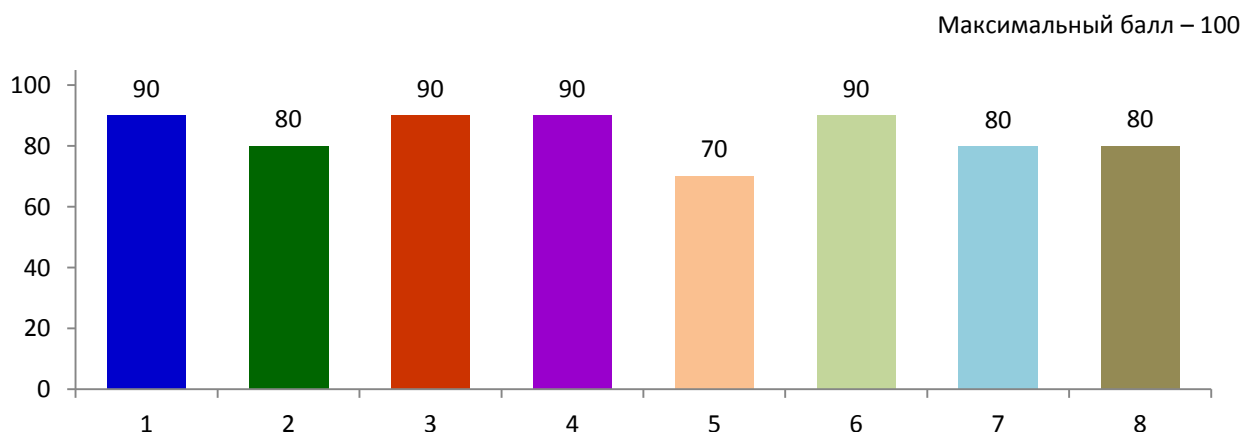
**Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией»**



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что большинство получателей услуг в той или иной степени удовлетворены комфортностью созданных в организациях условий.

Вместе с тем организациям следует обратить внимание на улучшение отдельных условий, влияющих на оценку комфортности.

**Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по критерию
«Комфортность условий предоставления услуг»**



- 1 Краеведческий музей (г. Адыгейск)
- 2 Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 3 Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 4 Краеведческий музей (Гиагинский район)
- 5 Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район)
- 6 Краеведческий музей (Майкопский район)
- 7 Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район)
- 8 Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район)

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Оборудование помещений и территории организации с учетом доступности для инвалидов включает в себя наличие:

- пандусов/подъемных платформ;
- выделенных автостоянок;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специальных санитарно-гигиенических помещений.

В результате проведенного анализа отмечается отсутствие:

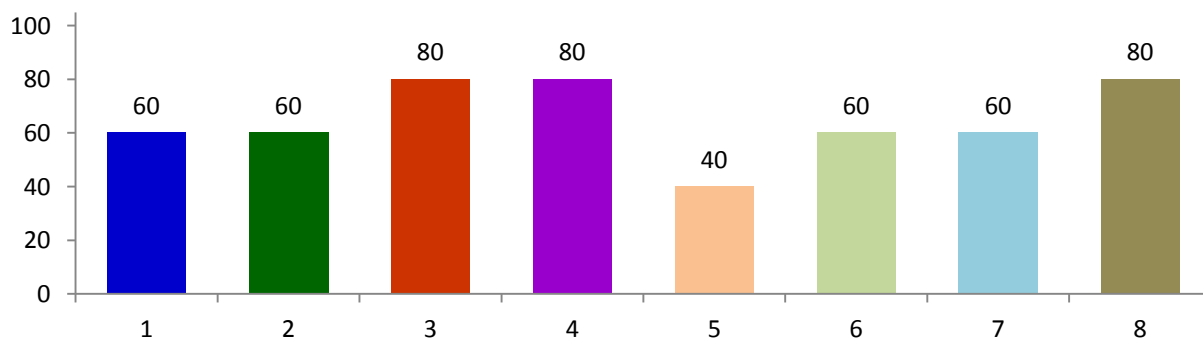
– выделенных автостоянок: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район);









– сменных кресел-колясок: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– специальных санитарно-гигиенических помещений: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район).

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»

Максимальный балл – 100



- | | | |
|---|---|--|
| 1 |  | Краеведческий музей (г. Адыгейск) |
| 2 |  | Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп) |
| 3 |  | Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп) |
| 4 |  | Краеведческий музей (Гиагинский район) |
| 5 |  | Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район) |
| 6 |  | Краеведческий музей (Майкопский район) |
| 7 |  | Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район) |
| 8 |  | Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район) |

Таким образом, можно сделать вывод, что в большинстве организаций оборудование помещений и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов недостаточное.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

К условиям доступности, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.02.2018 № 599 были отнесены следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля;
- предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- сопровождение получателей услуг указанной категории сотрудниками организации;
- предоставление услуг в дистанционном режиме на дому.

В результате проведенного анализа отмечается:

1) отсутствует:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

- дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

2) не предоставляются:

- услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский

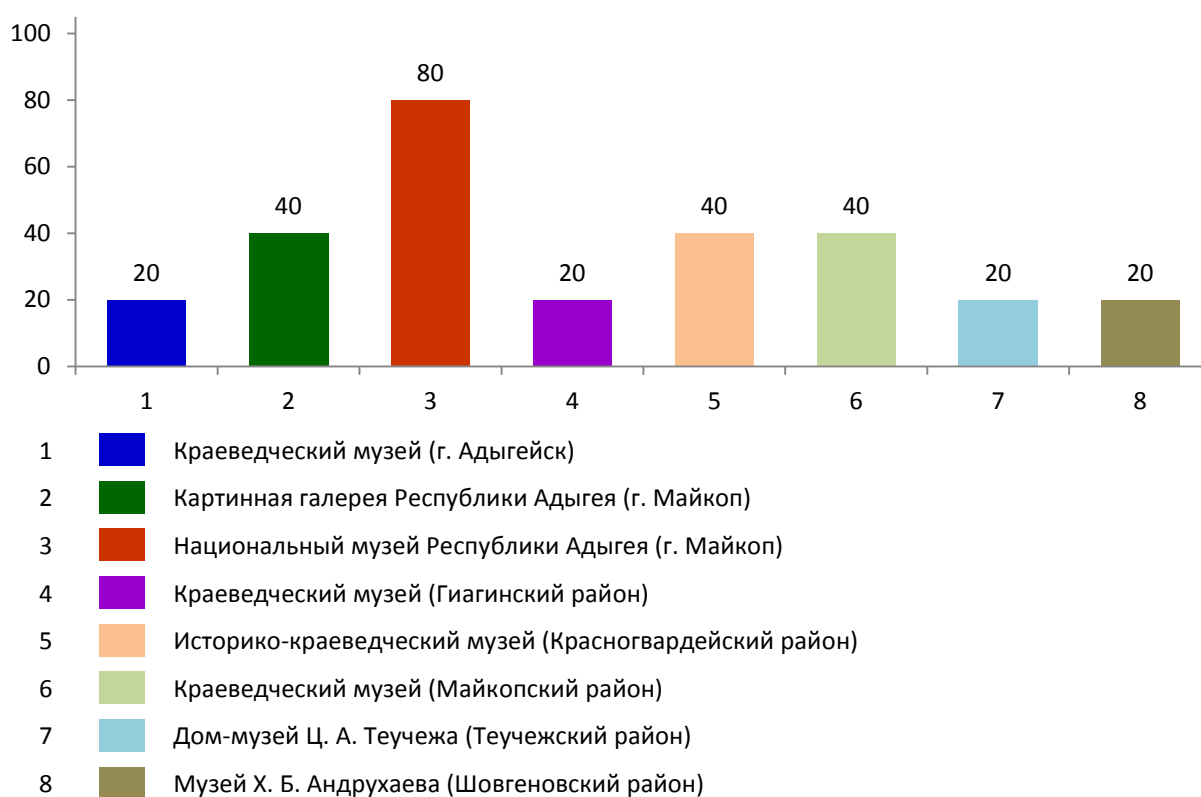
район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– услуги в дистанционном режиме на дому: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район).

Сайты Краеведческого музея (г. Адыгейск), Картинной галереи Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческого музея (Гиагинский район), Дома-музея Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музея Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район) не имеют альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Максимальный балл – 100



Таким образом, можно сделать вывод, что в большинстве организаций инвалидам достаточно сложно получать услуги наравне с другими ввиду отсутствия соответствующих условий.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

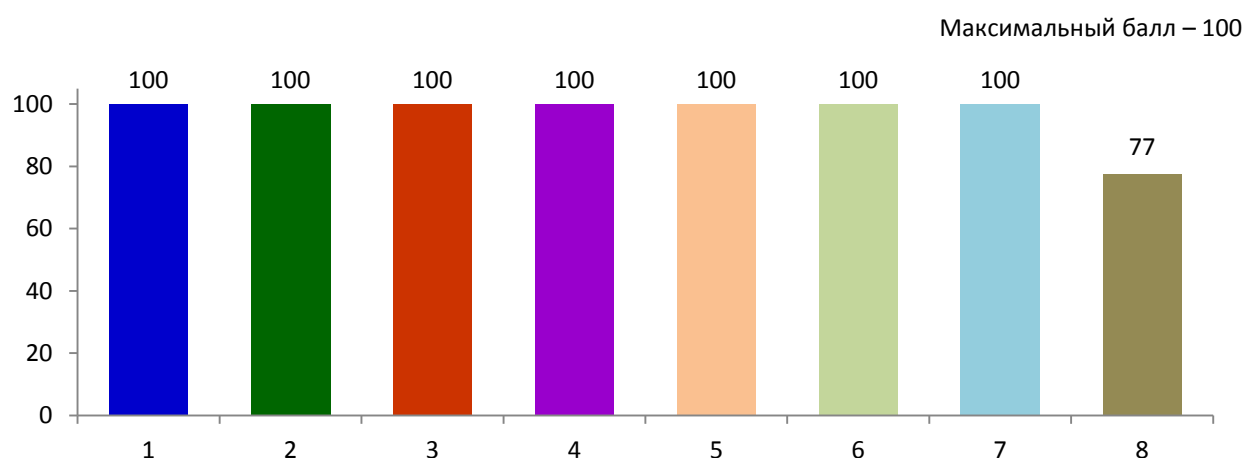
Общее число опрошенных получателей услуг – инвалидов составило 1573 чел.

Респондентам указанной категории было предложено оценить удовлетворенность доступностью услуг, созданных в организациях, для инвалидов. Результаты анкетирования следующие:

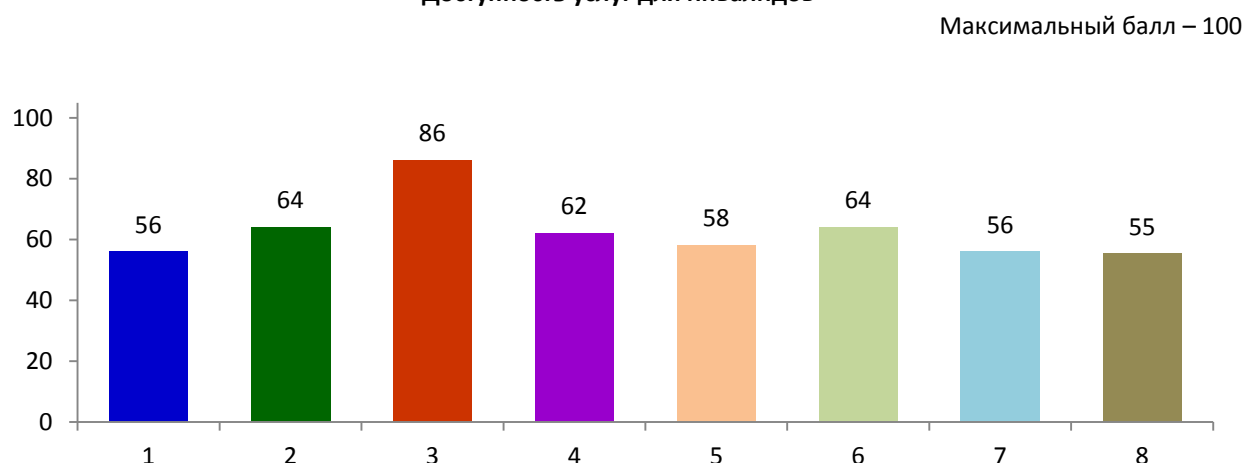
- 1% – неудовлетворительно: условия не созданы;
- 1% – удовлетворительно: значительные недостатки;

- 25,4% – в целом хорошо: отмечаются незначительные недостатки;
- 72,6% – отлично: все устраивает.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»



Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по критерию «Доступность услуг для инвалидов»



- 1 Краеведческий музей (г. Адыгейск)
- 2 Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 3 Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 4 Краеведческий музей (Гиагинский район)
- 5 Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район)
- 6 Краеведческий музей (Майкопский район)
- 7 Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район)
- 8 Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район)

4. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры

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

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, голоса респондентов распределились следующим образом:

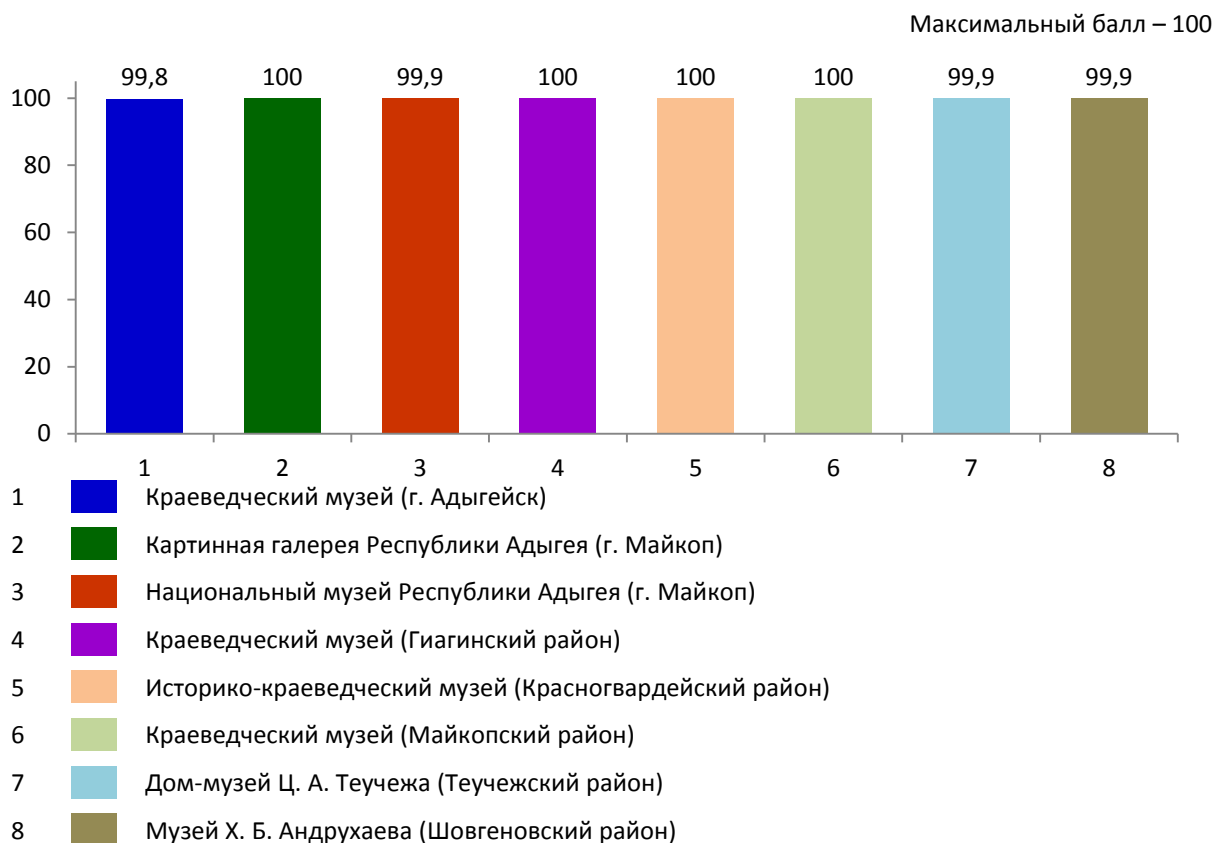
– 0,02% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;

– 1,3% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;

– 15,5% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;

– 83,2% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»



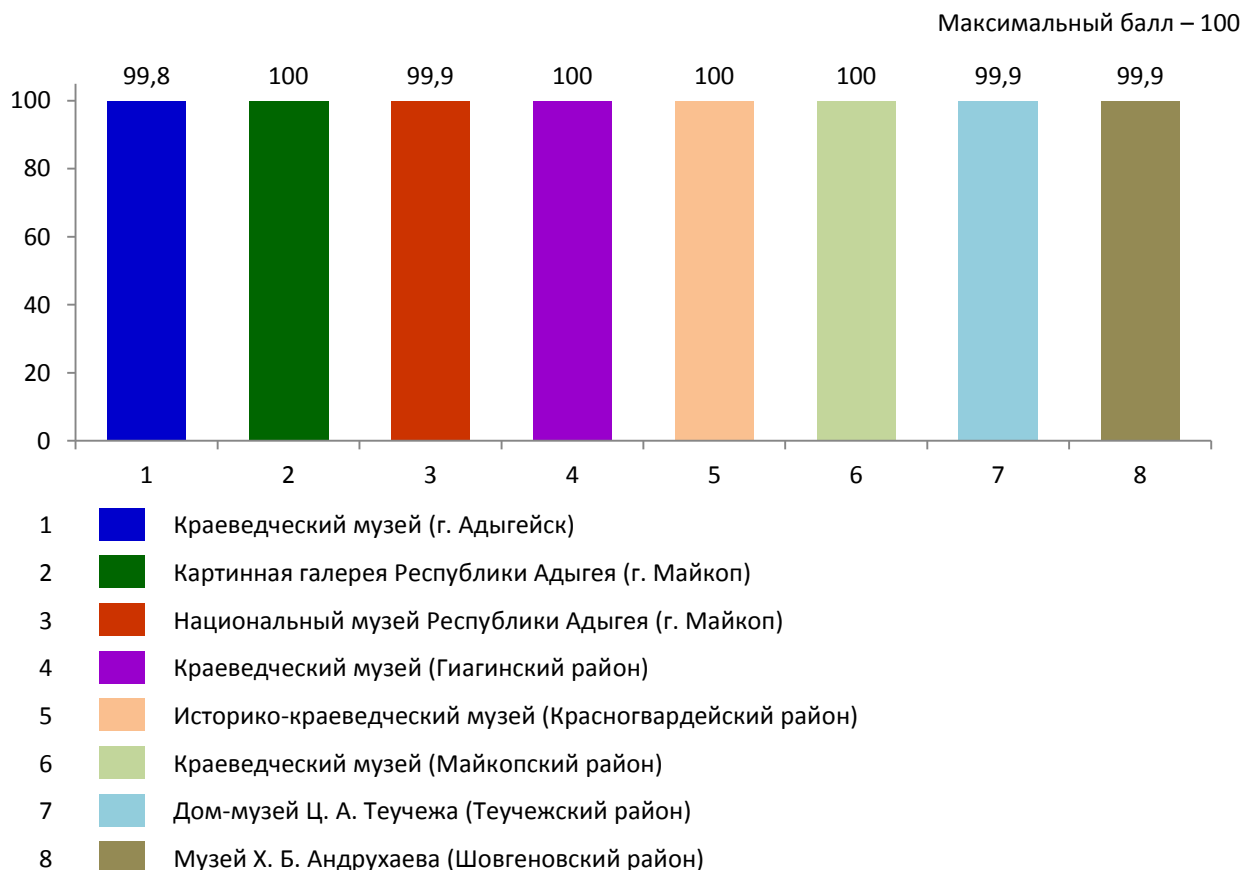
Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, голоса респондентов распределились следующим образом:

- 0,02% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;
- 0,7% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;
- 14% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;
- 85,3% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги»



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при непосредственном оказании услуг в организации.

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

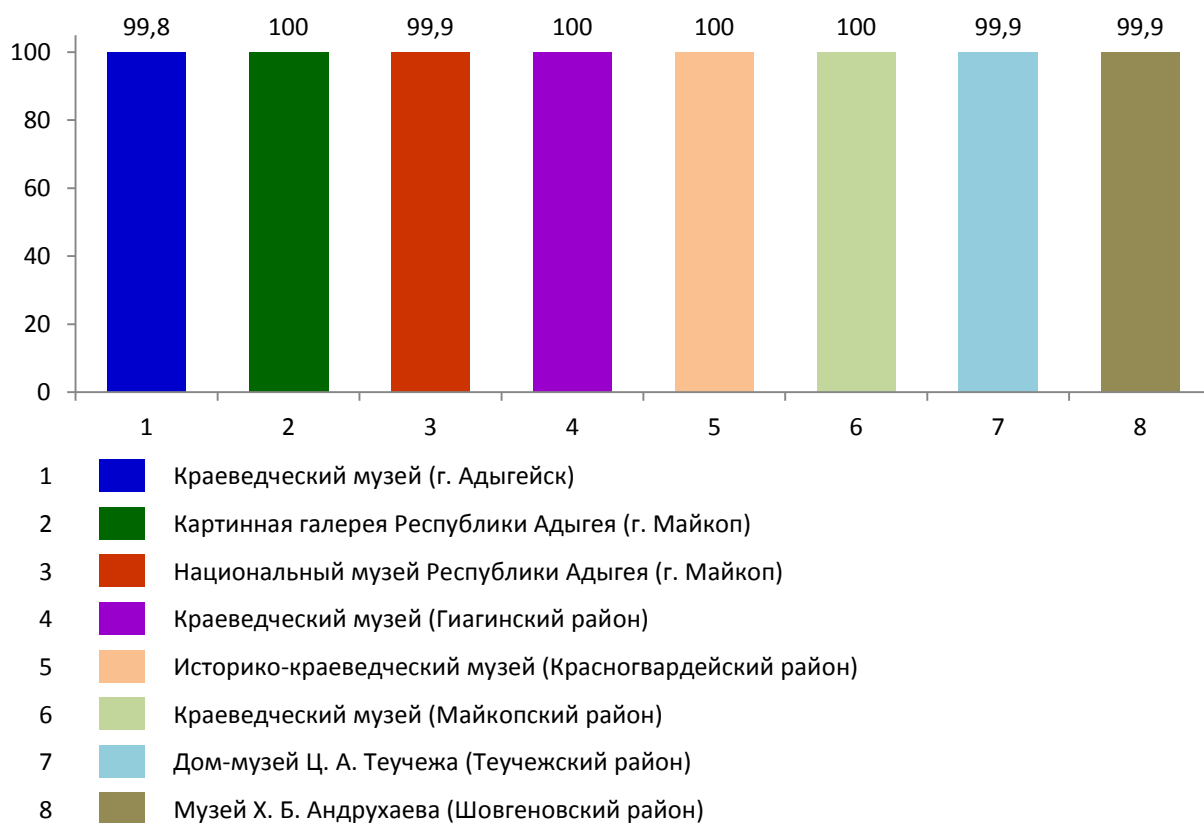
При оценке доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия голоса респондентов распределились следующим образом:

- 0,02% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;
- 1,1% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;

- 14,4% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;
- 84,5% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»

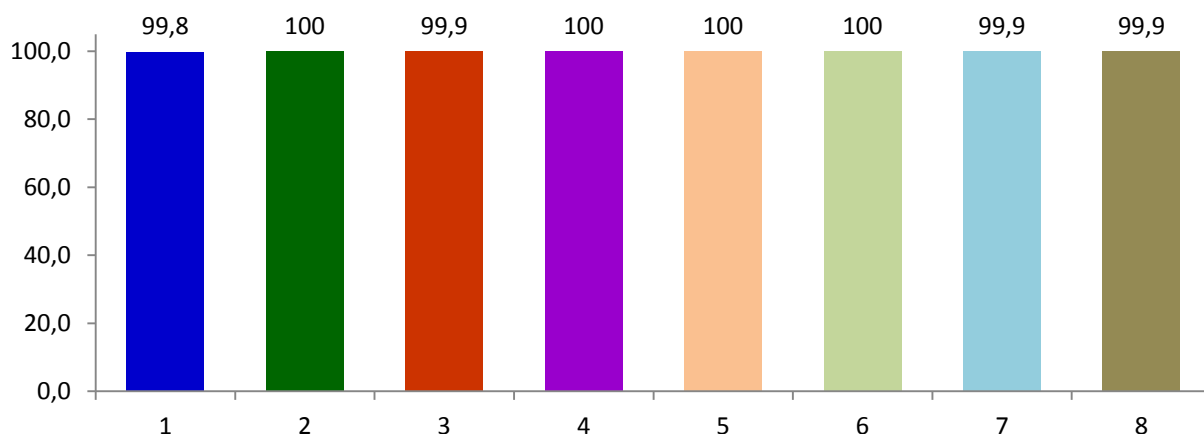
Максимальный балл – 100



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»

Максимальный балл – 100



- 1 ■ Краеведческий музей (г. Адыгейск)
- 2 ■ Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 3 ■ Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 4 ■ Краеведческий музей (Гиагинский район)
- 5 ■ Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район)
- 6 ■ Краеведческий музей (Майкопский район)
- 7 ■ Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район)
- 8 ■ Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район)

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

При проведении анкетирования респондентам было предложено оценить свою готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,01% – неудовлетворительно: не готовы рекомендовать организацию;
- 0,6% – удовлетворительно: пока не определились;
- 16,8% – в целом хорошо: порекомендуют, но не всем;
- 82,6% – отлично: готовы рекомендовать всем.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»



Из проведенного анализа можно сделать вывод, что по тем или иным причинам не во всех организациях получатели услуг готовы рекомендовать

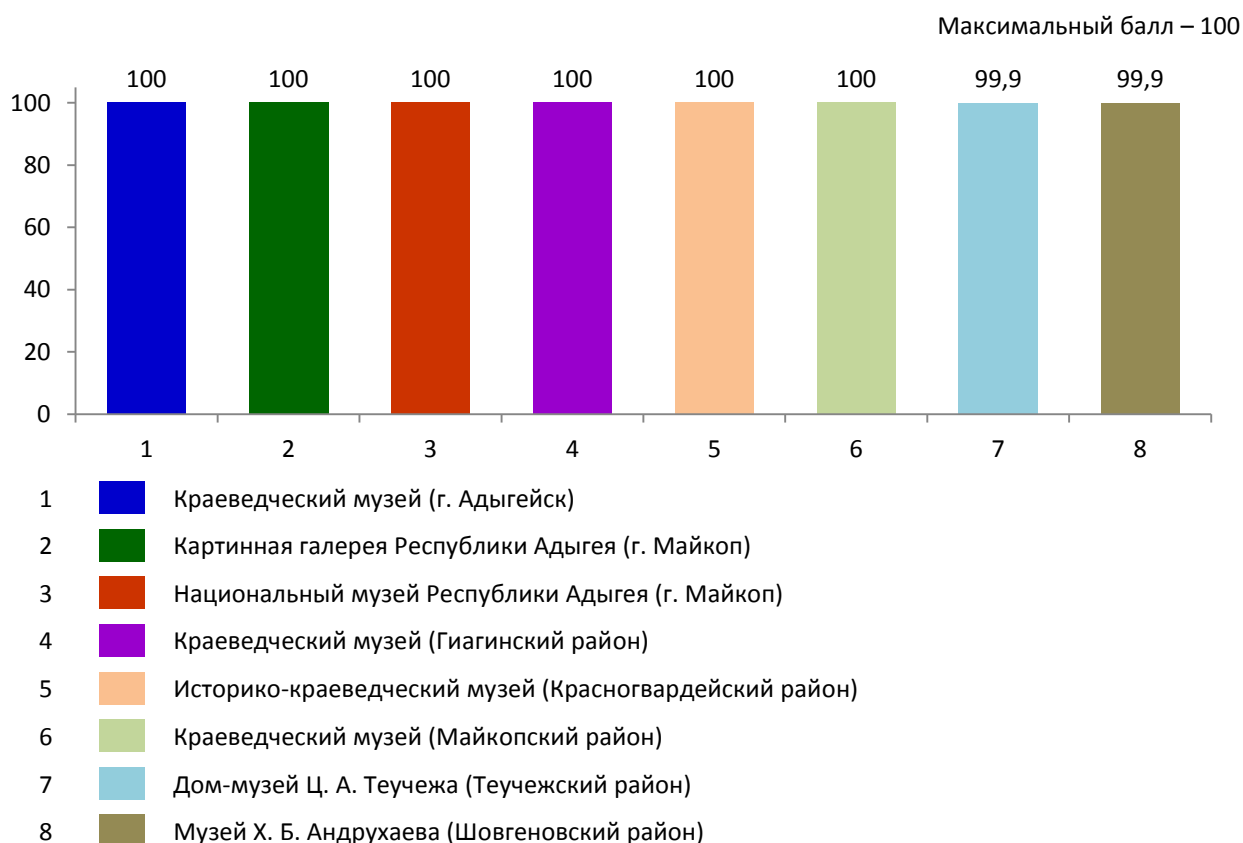
организацию своим родственникам и знакомым. Вместе с тем число указанных пользователей в общем числе опрошенных незначительно.

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

В соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 респондентам было предложено оценить удовлетворенность графиком работы организации. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,01% – неудовлетворительно: график работы не удобен, не соблюдается;
- 1,4% – удовлетворительно: график работы периодически не соблюдается;
- 16,6% – в целом хорошо: в графике работы имеются незначительные отклонения;
- 82% – отлично: график работы удобен.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»



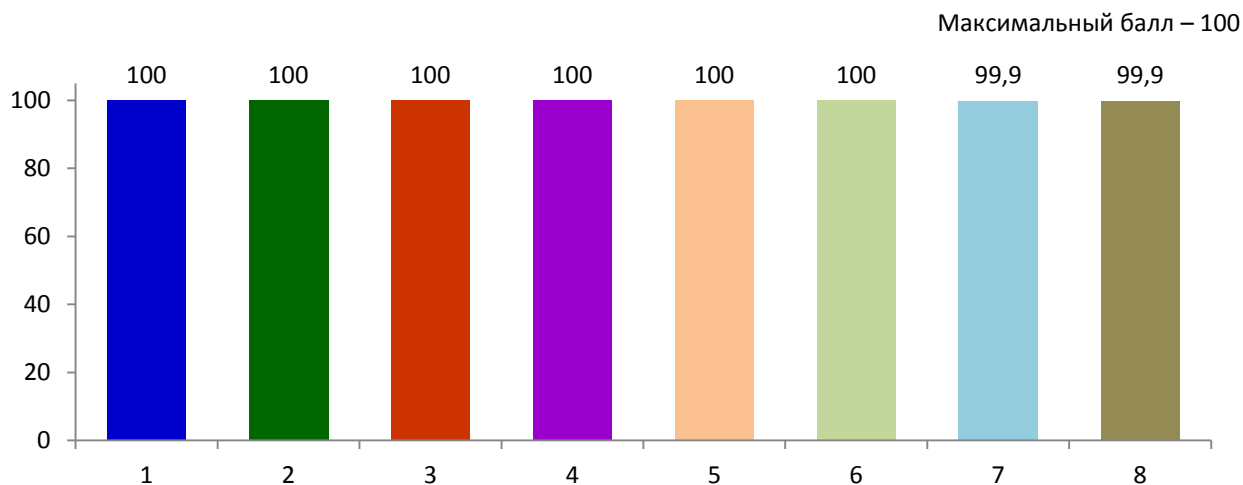
Из проведенного анализа можно сделать вывод, что не все получатели услуг удовлетворены графиком работы организации, некоторые отмечают не соблюдение установленного графика работы. Вместе с тем число указанных пользователей в общем числе опрошенных незначительно.

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

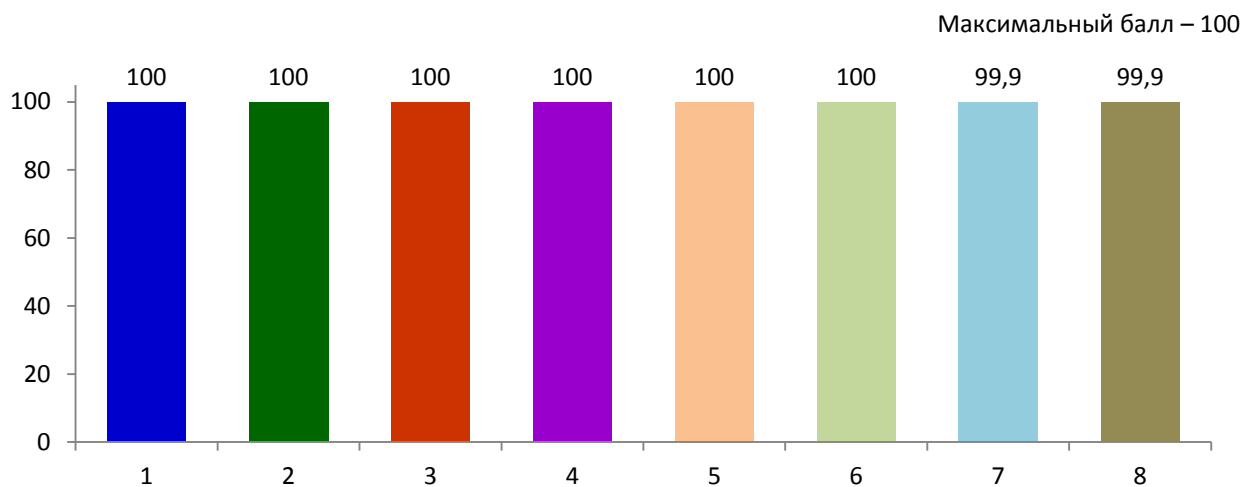
При проведении анкетирования респондентам было предложено оценить удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,01% – неудовлетворительно: много недостатков;
- 1% – удовлетворительно: незначительные недостатки;
- 16,8% – в целом хорошо: недостатки можно не заметить;
- 82,2% – отлично: полностью удовлетворены созданными условиями.

**Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»**



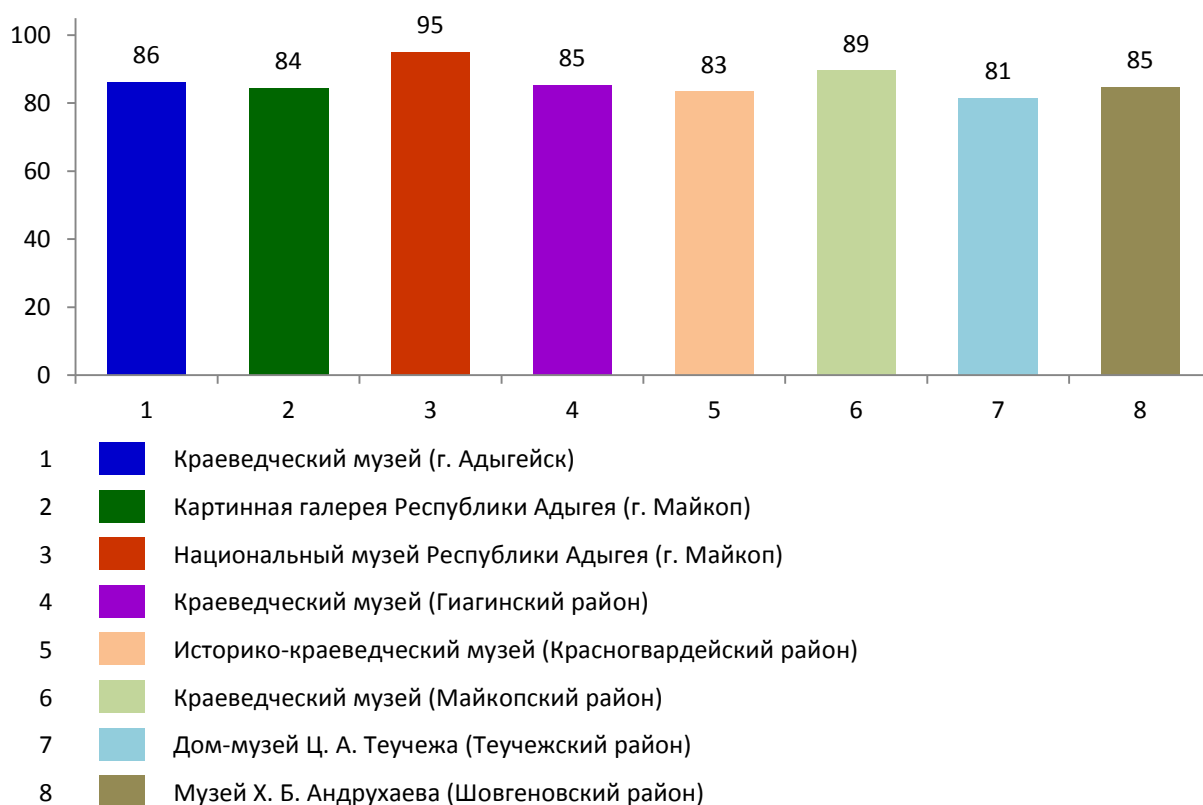
**Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по критерию
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**



- 1 ■ Краеведческий музей (г. Адыгейск)
- 2 ■ Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 3 ■ Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 4 ■ Краеведческий музей (Гиагинский район)
- 5 ■ Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район)
- 6 ■ Краеведческий музей (Майкопский район)
- 7 ■ Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район)
- 8 ■ Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район)

Итоговый рейтинг организаций культуры Республики Адыгея по типу «Музеи»

Максимальный балл – 100



Итоговый рейтинг показывает, что качество условий во всех организациях культуры указанного типа практически одинаковое. ТОП-3 организаций-лидеров по мере убывания набранных баллов составили:

1. Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп).
2. Краеведческий музей (Майкопский район).
3. Краеведческий музей (г. Адыгейск).

Выводы и рекомендации

Из проведенного анализа можно сделать вывод, что большинство получателей услуг организаций указанного типа в целом удовлетворены созданными условиями. Однако у отдельных организаций существуют проблемы с обеспечением открытости в сети Интернет (отсутствие актуальной, полной и достоверной информации на сайтах организаций обо всех условиях и возможностях, которые созданы и которыми могут воспользоваться получатели услуг), недостаточная работа по организации условий для получения услуг инвалидами и др.

Исходя из итоговых баллов, полученных при проведении НОКУ, организациям необходимо провести работу по улучшению качества предоставляемых условий.

На основании вышеизложенного рекомендуется:

I. Провести работу по наполнению официальных сайтов организаций достоверной и актуальной информацией:

1. Для обеспечения открытости и доступности информации об организациях культуры принять меры по приведению сайтов организаций в актуальное состояние, наполнению достоверной информацией с обеспечением легкости и доступности ее поиска, для чего:

1.1. Всем организациям, участвовавшим в НОКУ:

– провести анализ сайтов на соответствие требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

– структурировать находящуюся на сайтах информацию, продумав организацию сайта, обеспечивающую простоту и понятность восприятия информации, при необходимости создать требуемые разделы.

1.2. В соответствующих разделах сайтов разместить следующую обязательную к размещению информацию:

1) место нахождения: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп);

2) схему проезда: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

3) дату создания: Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

4) сведения об учредителях: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

5) график и режим работы: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

6) структуру организации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

7) положение о структурных подразделениях: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район);

8) Ф. И. О., должности руководящего состава структурного подразделения: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район);

9) копию устава: Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

10) копию свидетельства о государственной регистрации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

11) решение учредителя о создании организации: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

12) решение учредителя о назначении руководителя организации: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

13) сведения о видах предоставляемых услуг: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

14) копию плана финансово-хозяйственной деятельности: Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

15) информацию о материально-техническом обеспечении: Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

16) информацию о планируемых мероприятиях: Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

17) информацию о выполнении государственного (муниципального) задания: Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

18) отчет о результатах деятельности организации: Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

19) результаты независимой оценки качества оказания услуг: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

20) предложения об улучшении качества деятельности организации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

21) план по улучшению работы организации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

22) перечень оказываемых платных услуг: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

23) копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы)

на услуги либо порядок их установления: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

24) цены (тарифы) на услуги: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район).

1.3. Принять меры по обеспечению доступности взаимодействия с организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, для чего разработать и разместить на сайтах:

– форму для подачи электронного обращения, жалобы, предложения: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– раздел «Часто задаваемые вопросы»: все организации;

– электронный сервис по получению консультации по оказываемым услугам: все организации;

– форму для записи на получение услуги: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

– форму опроса граждан для выражения мнения о качестве оказанных услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее): Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район).

II. Для повышения уровня комфортности условий, в которых осуществляется оказание услуг:

2.1. Рассмотреть возможность улучшения материально-технического обеспечения организаций в целях создания более комфортных зон отдыха (ожидания), обеспечения доступности питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений с учетом современных условий, а также соответствующего санитарного состояния помещений организаций.

2.2. Всем организациям-участникам НОКУ проанализировать условия, созданные в организации, на предмет требований комфортности, и принять меры по исправлению сложившейся ситуации, в т. ч.:

1) организовать:

– доступную, легкую для восприятия пользователей (соответствующие навигационные знаки и схемы) навигацию внутри здания: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– питьевой режим: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп);

2) принять меры:

– к оборудованию санитарно-гигиенических помещений внутри здания: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– приведению в удовлетворительное состояние санитарно-гигиенических помещений: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район);

3) поддерживать и осуществлять контроль за соответствующим санитарным состоянием всех помещений организаций.

III. Для повышения уровня доступности организаций и предоставляемых в них услуг для инвалидов:

3.1. Принять всевозможные меры по обеспечению доступности организаций и их территорий для инвалидов, в т. ч. организовать:

– выделенные автостоянки: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район);

– наличие сменных кресел-колясок: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– специальные санитарно-гигиенические помещения: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район).

3.2. Принять меры по организации получения услуг инвалидами наравне с другими, в т. ч.:

1) организовать:

– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

2) рассмотреть возможность предоставления услуг:

– сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиа-

гинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– в дистанционном режиме на дому: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район).

3.3. Для повышения уровня открытости организации и информирования о доступности организации для инвалидов рекомендуется:

1) всем организациям создать отдельный раздел сайта «Доступность организации для инвалидов» и разместить актуальную информацию, в т. ч.:

– паспорт доступности для инвалидов организации и предоставляемых в ней услуг (приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»);

– план мероприятий по обеспечению условий развития доступной среды организации;

– перечень помещений, приспособленных для инвалидов;

– схему безопасного подхода к зданию организации;

– сведения об обеспечении доступа в здания организации инвалидам (схема с указанием размещения пандусов, подъемов и платформ, выделенных стоянок для автотранспорта, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений);

– информацию о сотрудниках, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам обслуживания инвалидов при оказании услуг;

– перечни электронных ресурсов (в случае их наличия), к которым обеспечен доступ инвалидов;

2) Краеведческому музею (г. Адыгейск), Картинной галереи Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческому музею (Гиагинский район), Дому-музею Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музею Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район) адаптировать официальный сайт и созданные разделы для людей с нарушениями зрения.

IV. Принять всевозможные меры по популяризации сайтов организаций среди общественности (реклама сайта непосредственно в организации, в социальной сети, привлечение общественности к онлайн-опросам и др.).

V. Организовать знакомство общественности с условиями, предоставляемыми в организации, непосредственно в самих организациях (проведение дней «открытых» дверей, демонстрация электронных презентаций, создание и размещение на сайтах организаций «виртуальных туров», создание буклетов об организации и раздача их широкой общественности и др.).

VI. Обратить внимание сотрудников организаций на недопустимость грубого отношения к получателям услуг.

5.3. ТИП «УЧРЕЖДЕНИЯ ПО КИНООБСЛУЖИВАНИЮ»

В мероприятиях НОКУ приняли участие 4 организации.

Каждой организацией было обеспечено прохождение анкетирования установленным минимумом респондентов. Общее количество участников анкетирования составило 2875 чел.

Анализ сайтов организаций проводился организацией-оператором НОКУ в Республике Адыгея.

Используемые сокращения:

1) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киносеть» г. Адыгейска – Киносеть г. Адыгейска;

2) муниципальное бюджетное учреждение культуры по киновидеообслуживанию населения Красногвардейского района – Учреждение по киновидеообслуживанию населения Красногвардейского района;

3) муниципальное казенное учреждение культуры «Теучежский межпоселенческий сервис по киновидеообслуживанию» Теучежского района Республики Адыгея – Теучежский МСК;

4) муниципальное бюджетное учреждение культуры МО «Шовгеновский район» «Шовгеновский межпоселенческий сервис по киновидеообслуживанию» – Шовгеновский МСК.

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Организацией-оператором был проведен анализ сайтов организаций на соответствие требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

В ходе анализа выявлено, что 2 из 4 организаций-участников НОКУ (Учреждение по киновидеообслуживанию населения Красногвардейского района, Теучежский МСК) не имеют официальных сайтов в сети Интернет.

К информации, размещенной на официальных сайтах Киносети г. Адыгейска и Шовгеновского МСК имеется ряд замечаний. Так:

1. В разделе «Общая информация об организации культуры» отсутствуют:
 - схема проезда, дата создания, сведения об учредителях, контактные телефоны, адреса электронной почты, структура организации: Шовгеновский МСК;
 - график и режим работы: Киносеть г. Адыгейска, Шовгеновский МСК.

2. Организации культуры на официальных сайтах должны размещать информацию о своих структурных подразделениях (в случае их наличия). Однако на сайтах указанных организаций информация о структурных подразделениях отсутствует, из чего можно сделать вывод, что организации не имеют таковых в своем составе, также отсутствует информация о возможных филиалах организаций.

3. В разделе «Документы об организации» отсутствуют:

- копия устава: Шовгеновский МСК;
- копия свидетельства о государственной регистрации: Шовгеновский МСК;
- решение учредителя о создании организации: Киносеть г. Адыгейска, Шовгеновский МСК;
- решение учредителя о назначении руководителя организации: Шовгеновский МСК.

4. В разделе «Информация о деятельности организации» отсутствуют:

- сведения о видах предоставляемых услуг: Киносеть г. Адыгейска, Шовгеновский МСК;
- перечень оказываемых платных услуг: Киносеть г. Адыгейска, Шовгеновский МСК;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления: Киносеть г. Адыгейска, Шовгеновский МСК;
- цены (тарифы) на услуги: Киносеть г. Адыгейска, Шовгеновский МСК;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности: Шовгеновский МСК;
- информация о материально-техническом обеспечении: Киносеть г. Адыгейска, Шовгеновский МСК;
- информация о планируемых мероприятиях: Киносеть г. Адыгейска;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания: Киносеть г. Адыгейска, Шовгеновский МСК;
- отчет о результатах деятельности организации: Киносеть г. Адыгейска, Шовгеновский МСК;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг: Киносеть г. Адыгейска, Шовгеновский МСК;
- предложения об улучшении качества деятельности организации: Киносеть г. Адыгейска, Шовгеновский МСК;
- план по улучшению работы организации: Киносеть г. Адыгейска, Шовгеновский МСК.

Опрос респондентов также показал, что получатели услуг имеют претензии к размещенной на сайтах информации. Опрошенные респонденты оценили полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на информационном сайте, следующим образом:

- 11% – неудовлетворительно: информация отсутствует;
- 14% – плохо: информация представлена не полностью, не структурирована, неактуальна;

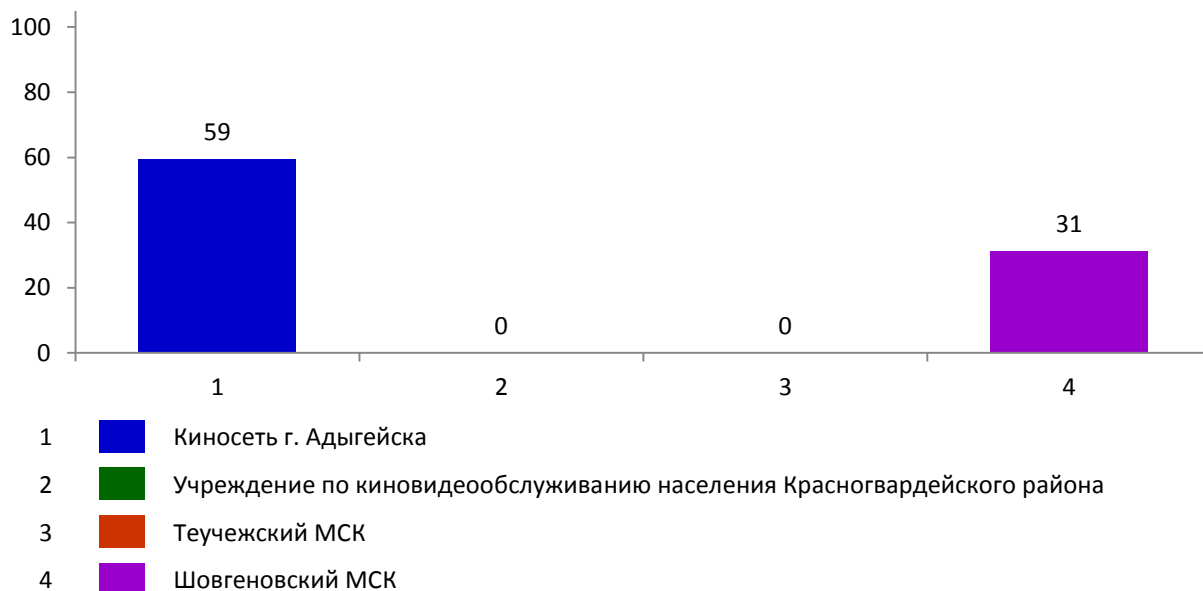
- 27% – удовлетворительно: информация представлена полностью, но плохо структурирована, неактуальна, не продуман доступный и быстрый поиск;
- 24,6% – в целом хорошо: информация представлена полностью, хорошо структурирована, доступна для быстрого поиска, но частично неактуальна;
- 23,4% – отлично: на сайте размещена хорошо структурированная, актуальная информация в полном объеме.

Также респондентами была проведена оценка информации, размещенной на информационных стендах в организациях. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 10% – неудовлетворительно: в организации отсутствуют стенды с размещенной информацией;
- 7,2% – плохо: стенды присутствуют, однако объем информации минимален, информация неактуальна;
- 34,7% – удовлетворительно: не организован корректный поиск информации;
- 20,2% – в целом хорошо: информация частично неактуальна;
- 27,9% – отлично: информация размещена в полном объеме, доступна для поиска.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Учреждения по кинообслуживанию») по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

Максимальный балл – 100



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что организациями культуры по киновидеообслуживанию населения не соблюдаются требования приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного

самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» в части полноты, актуальности, структурированности, простоты и понятности восприятия информации, организации быстрого и доступного поиска.

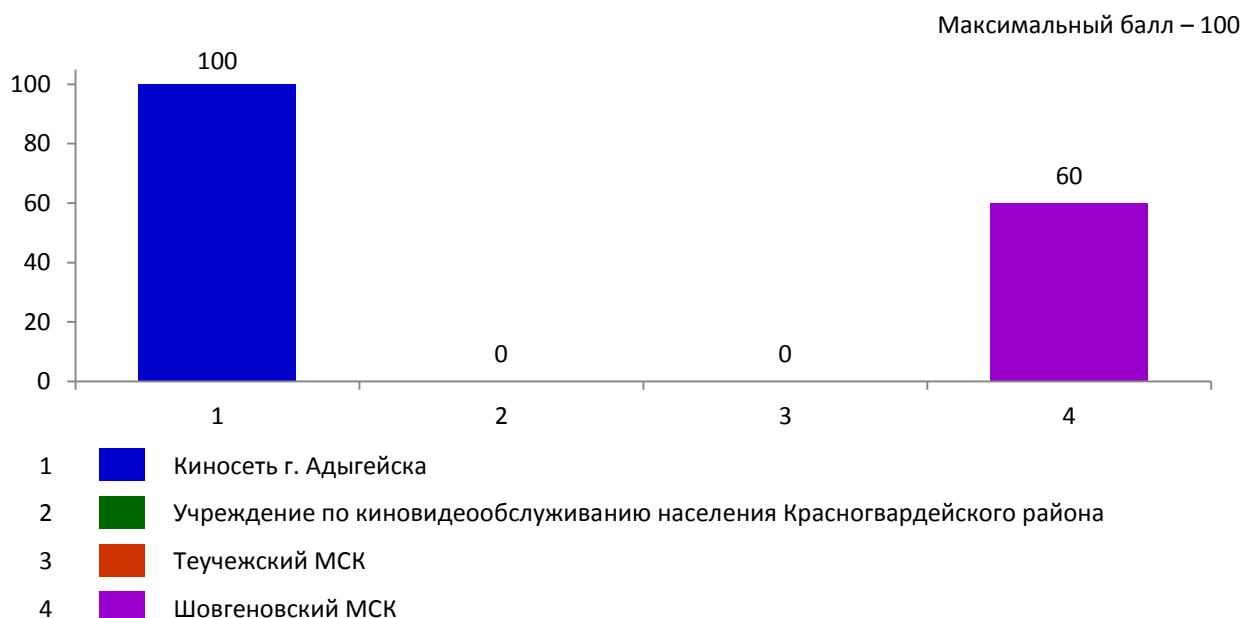
Учреждение по киновидеообслуживанию населения Красногвардейского района и Теучежский МСК не имеют официальных сайтов в сети Интернет, а созданные сайты Киносети г. Адыгейска и Шовгеновского МСК носят формальный характер и не позволяют получить необходимой информации.

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

На имеющихся сайтах отмечается отсутствие:

- контактных телефонов: Шовгеновский МСК;
- адреса электронной почты: Шовгеновский МСК;
- формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения: Киносеть г. Адыгейска, Шовгеновский МСК;
- раздела «Часто задаваемые вопросы»: Киносеть г. Адыгейска, Шовгеновский МСК;
- электронного сервиса по получению консультации по оказываемым услугам: Киносеть г. Адыгейска, Шовгеновский МСК.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Учреждения по кинообслуживанию») по показателю «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»



В соответствии с параметрами и значениями показателей НОКУ оказания услуг организациями социальной сферы достаточной (100 баллов) считается организация на сайте более трех функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Получателям услуг было предложено оценить доступность взаимодействия с организациями посредством дистанционных способов связи. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 10,3% – неудовлетворительно: взаимодействие с получателями услуг не обеспечено;
- 6,6% – плохо: обеспечена только работа по телефону;
- 27,4% – удовлетворительно: взаимодействие обеспечено по телефону и электронной почте;
- 33% – в целом хорошо: функционируют различные электронные сервисы;
- 22,7% – отлично: функционируют различные электронные сервисы, проводятся онлайн-опросы.

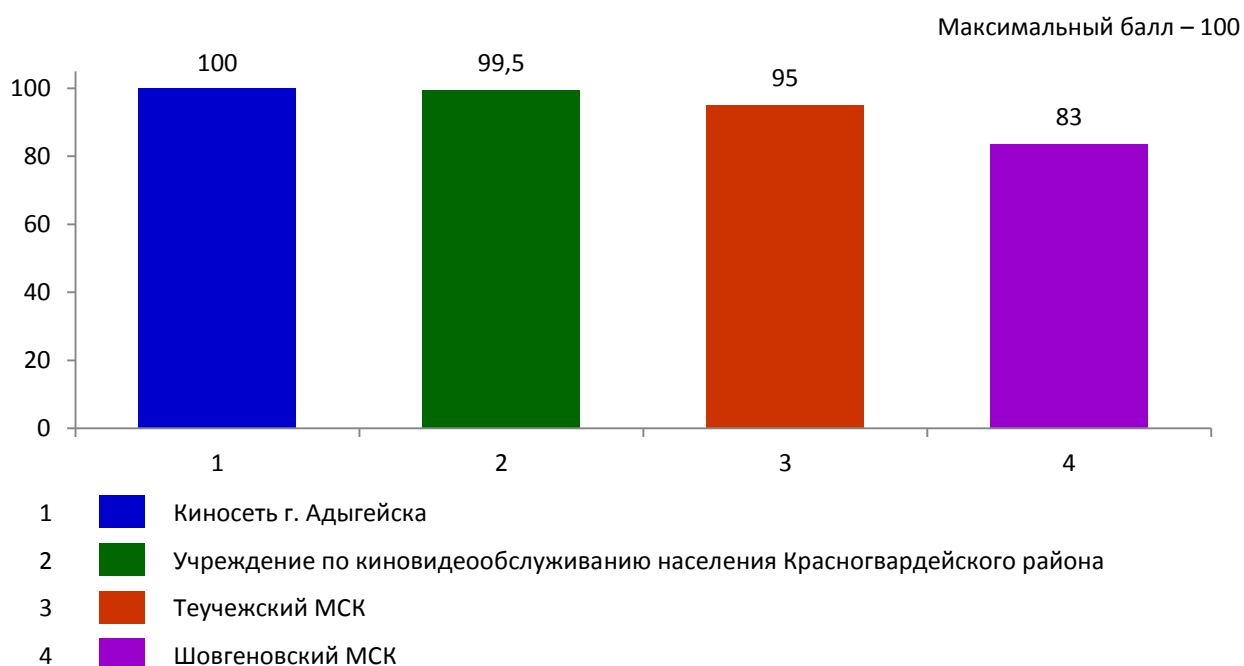
Также респондентам было предложено оценить удобство пользования электронными сервисами для мобильных устройств. Результаты анкетирования следующие:

- 10,3% – неудовлетворительно: электронные сервисы не разработаны;
- 13,7% – плохо: сервисы разработаны, однако они не удобны;
- 27,4% – удовлетворительно: сервисы разработаны, однако наблюдаются ошибки в их работе;
- 23,7% – в целом хорошо: ошибки в работе сервисов наблюдаются редко;
- 24,9% – отлично: электронные сервисы разработаны, удобны, работают без ошибок.

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Несмотря на отсутствие сайтов и несоответствие размещенной на имеющихся официальных сайтах информации установленным правовым актам, большинство получателей услуг в той или иной степени выразили удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Учреждения по кинообслуживанию») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации»

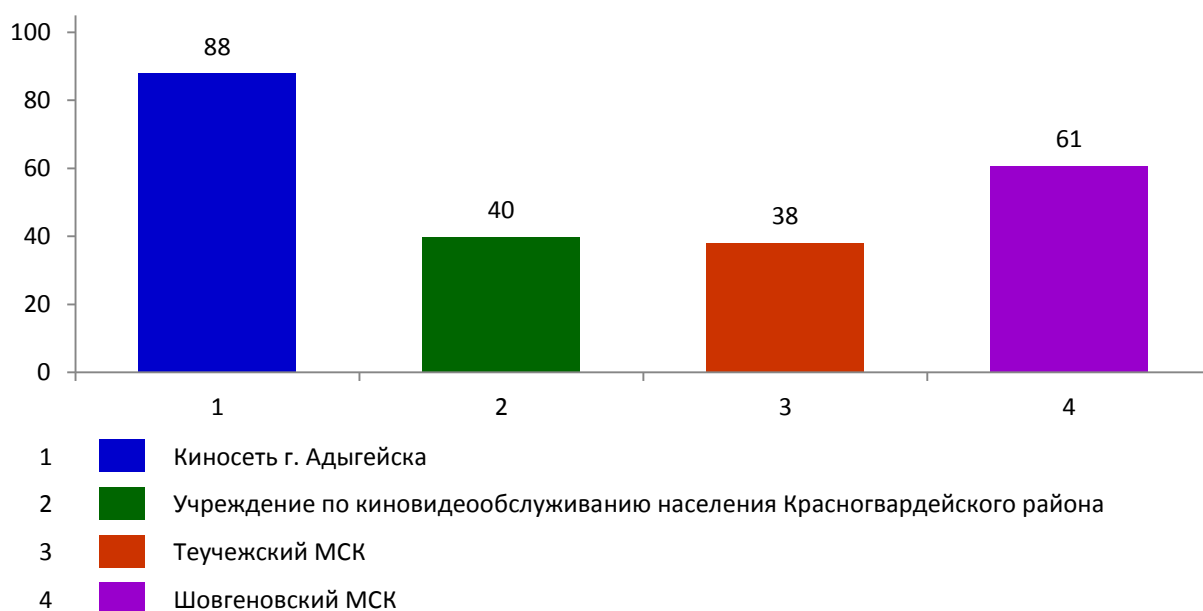


Такое распределение голосов опрошенных респондентов возможно объяснить достаточностью для получателей услуг информации об организации, находящейся на сторонних сайтах и в различных информационных системах. Кроме того, в соответствии с Единым порядком расчета показателей, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, при расчете доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью полнотой и доступностью информации о деятельности организации, учитывалось суммарное значение удовлетворенности стендами и сайтами организаций.

Вместе с тем, организациям указанного типа необходимо обратить внимание на соблюдение требований приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

**Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея
(тип «Учреждения по кинообслуживанию») по критерию
«Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Максимальный балл – 100



2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Обеспеченность комфортных условий для предоставления услуг включает в себя:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри здания;

- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- соответствующее санитарное состояние помещений.

Проведенный анализ показывает, что не во всех организациях обеспечена достаточная комфортность условий для предоставления услуг. Так:

1) отсутствует навигация внутри здания: все организации;

2) отсутствуют санитарно-гигиенические помещения внутри здания: Шовгеновский МСК.

Респондентам также было предложено оценить комфортность предоставления услуг. По итогам анкетирования получены следующие результаты:

1) оценка зоны отдыха (ожидания) в организации:

– 7,7% – неудовлетворительно: зоны отдыха (ожидания) не созданы;

– 10,4% – плохо: зона отдыха (ожидания) не комфортна для пользователей;

– 43,3% – удовлетворительно: отсутствует Wi-Fi доступ;

– 18% – в целом хорошо: перебои в работе Wi-Fi доступа;

– 20,6% – отлично: замечания к организации зоны отдыха (ожидания) отсутствуют;

2) оценка навигации внутри здания:

– 5,7% – неудовлетворительно: навигация внутри здания отсутствует;

– 9,5% – плохо: неудовлетворительное качество навигационных знаков, непонятны навигационные схемы;

– 38,5% – удовлетворительно: замечания к качеству некоторых навигационных знаков и схем;

– 24,7% – в целом хорошо: замечания к некоторым навигационным схемам;

– 21,6% – отлично: замечания к навигации внутри здания отсутствуют;

3) оценка доступности питьевой воды:

– 10% – неудовлетворительно: доступ к питьевой воде не организован;

– 8% – плохо: имеется кулер с питьевой водой, однако отсутствуют бутылки, одноразовая посуда, урна;

– 37,6% – удовлетворительно: замена бутылей с водой происходит нерегулярно, периодически отсутствуют одноразовые стаканчики;

– 25,7% – в целом хорошо: периодически отсутствуют одноразовые стаканчики;

– 18,7% – отлично: замечания к доступности питьевой воды отсутствуют;

4) оценка санитарно-гигиенических помещений:

– 5% – неудовлетворительно: санитарно-гигиенические помещения в здании отсутствуют;

– 14,7% – плохо: замечания к чистоте, отсутствуют мыло, туалетная бумага и пр.;

– 41% – удовлетворительно: нерегулярная уборка помещений, периодическое отсутствие мыла, туалетной бумаги и пр.;

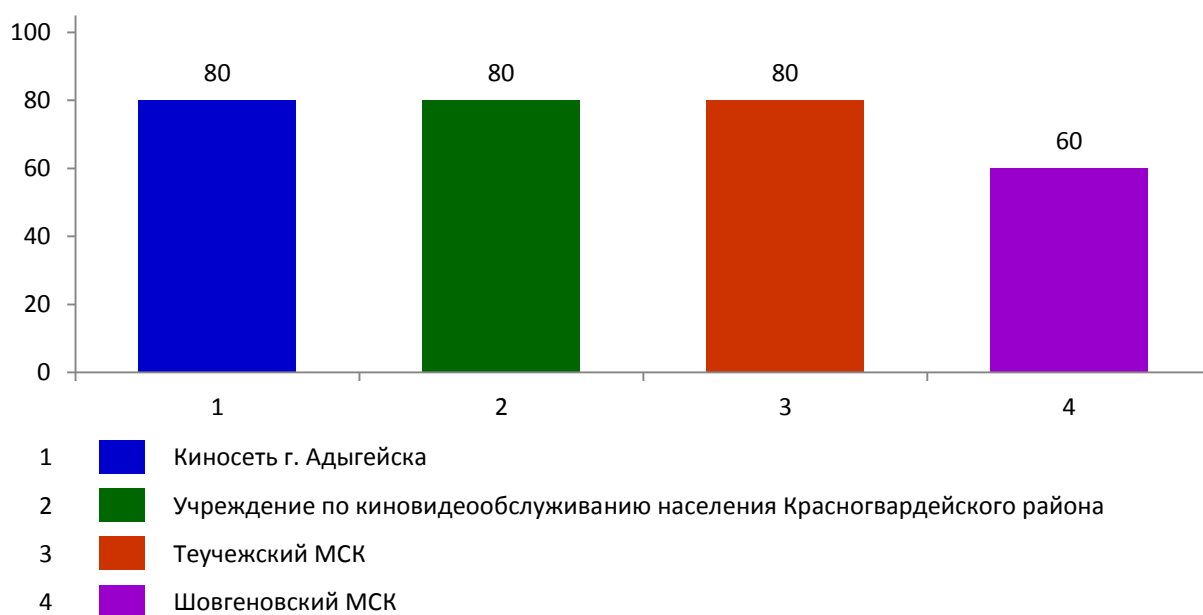
– 19,8% – в целом хорошо: отсутствие одноразовых бумажных полотенец;

– 19,5% – отлично: замечания отсутствуют;

- 5) оценка санитарного состояния помещений:
- 8,5% – неудовлетворительно: уборка помещений не проводится;
 - 7% – плохо: уборка проводится нерегулярно;
 - 33,8% – удовлетворительно: не проводится проветривание, неудовлетворительное освещение;
 - 27,4% – в целом хорошо: не проводится проветривание;
 - 23,3% – отлично: замечаний нет.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Учреждения по кинообслуживанию») по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

Максимальный балл – 100

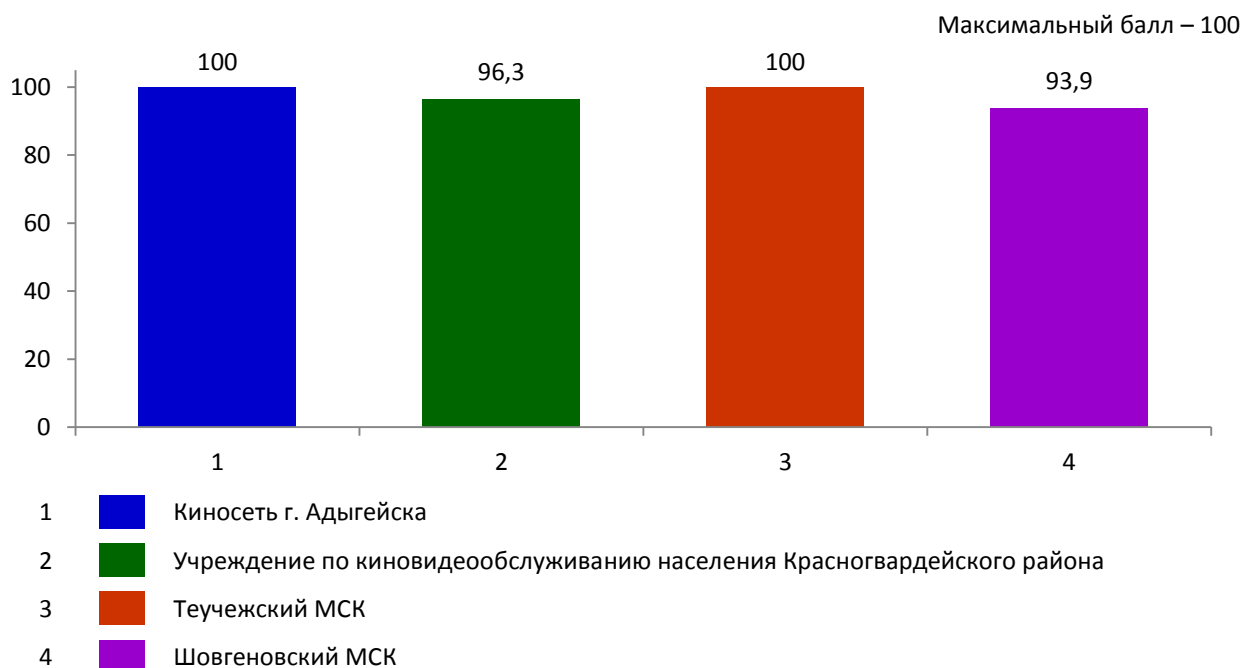


2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организаций.

Респондентам было предложено оценить общую удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в организации. Результаты анкетирования следующие:

- 4,1% – неудовлетворительно: совершенно не устраивает;
- 13,5% – плохо: много недостатков;
- 29,2% – удовлетворительно: недостатки незначительные;
- 27% – в целом хорошо: все устраивает, отдельные недостатки можно не заметить;
- 26,2% – отлично: все устраивает.

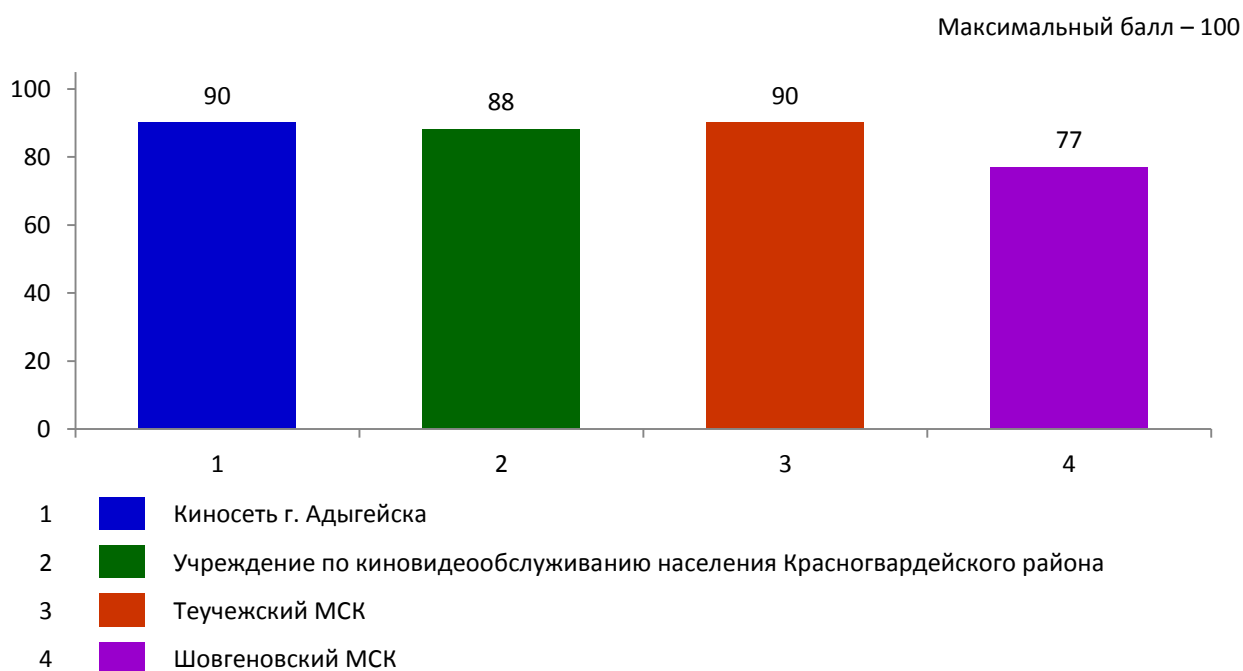
Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Учреждения по кинообслуживанию») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией»



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что большинство получателей услуг в той или иной степени удовлетворены комфортностью созданных в организациях условий.

Вместе с тем организациям следует обратить внимание на улучшение отдельных условий, влияющих на оценку комфортности.

Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Учреждения по кинообслуживанию») по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»



3. Доступность услуг для инвалидов

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Оборудование помещений и территории организации с учетом доступности для инвалидов включает в себя наличие:

- пандусов/подъемных платформ;
- выделенных автостоянок;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специальных санитарно-гигиенических помещений.

В результате проведенного анализа отмечается отсутствие:

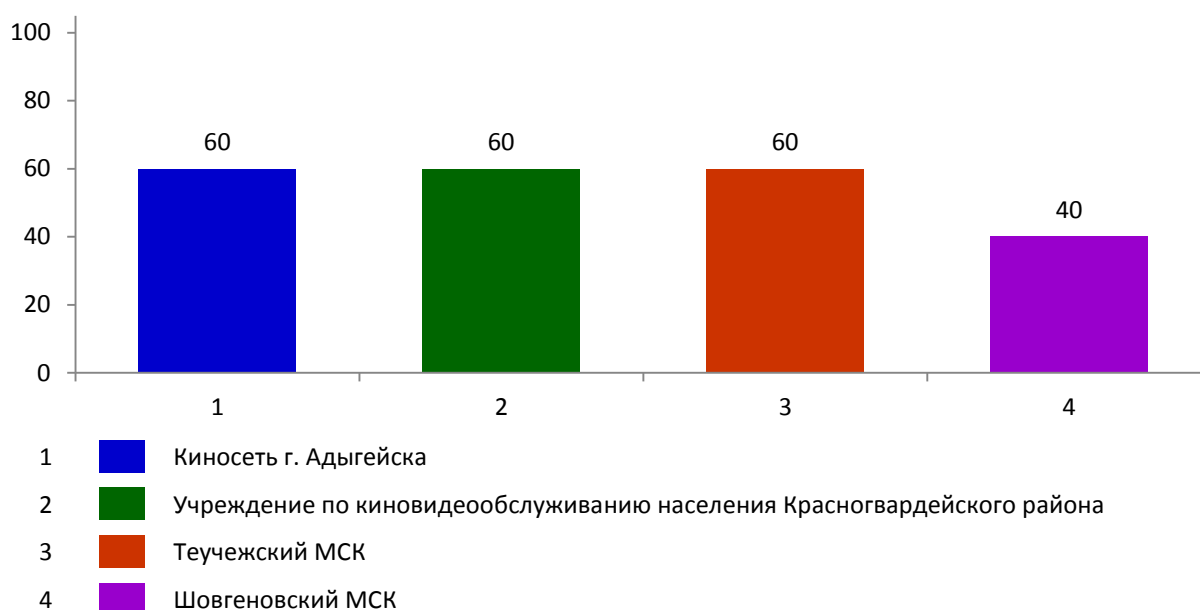
– адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов: Шовгеновский МСК;

– сменных кресел-колясок: все организации;

– специальных санитарно-гигиенических помещений: Киносеть г. Адыгейска, Учреждение по киноvideообслуживанию населения Красногвардейского района, Шовгеновский МСК.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Учреждения по кинообслуживанию») по показателю «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»

Максимальный балл – 100



Таким образом, можно сделать вывод, что в организациях оборудование помещений и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов недостаточное.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

К условиям доступности, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с приказом Минкультуры России от

27.02.2018 № 599 были отнесены следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля;
- предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- сопровождение получателей услуг указанной категории сотрудниками организации;
- предоставление услуг в дистанционном режиме на дому.

В результате проведенного анализа отмечается:

1) отсутствует:

– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: все организации;

– дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля: все организации;

2) не предоставляются услуги:

– сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): все организации;

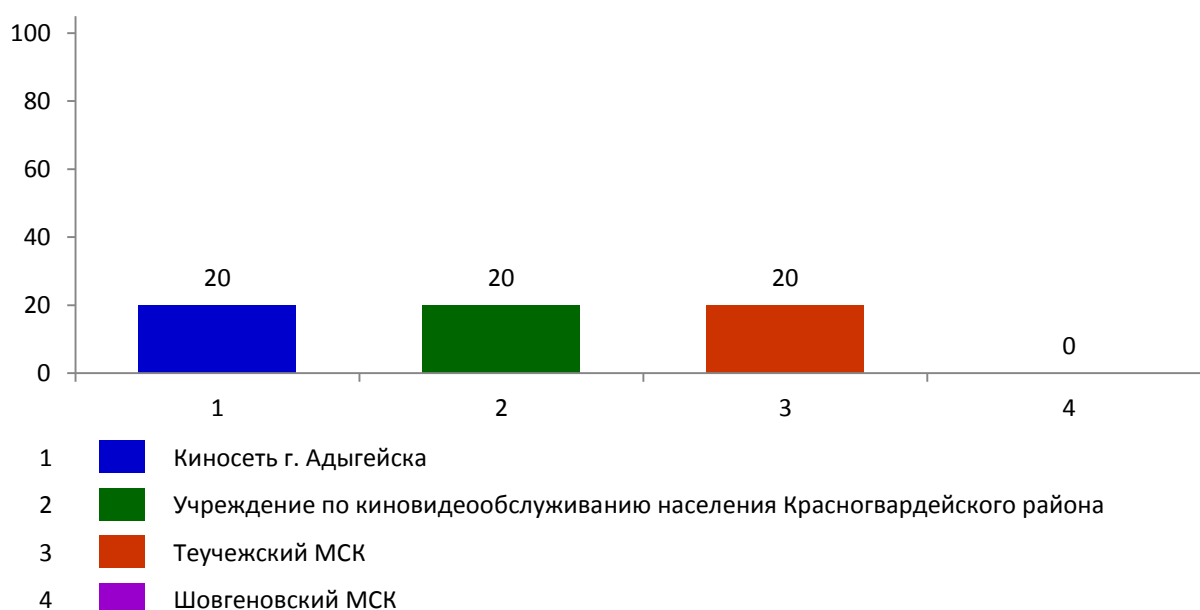
– сопровождения инвалидов сотрудниками организации: Шовгеновский МСК;

– в дистанционном режиме на дому: все организации.

Сайт Шовгеновского МСК не имеет альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Учреждения по кинообслуживанию») по показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Максимальный балл – 100



Таким образом, можно сделать вывод, что в большинстве организаций инвалидам достаточно сложно получать услуги наравне с другими ввиду отсутствия соответствующих условий.

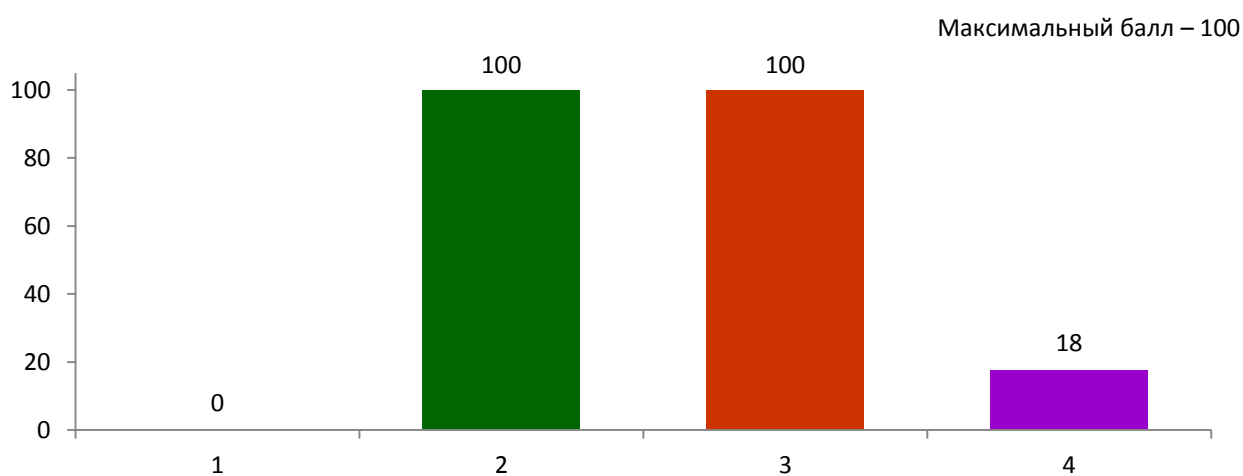
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Общее число опрошенных получателей услуг – инвалидов составило 808 чел.

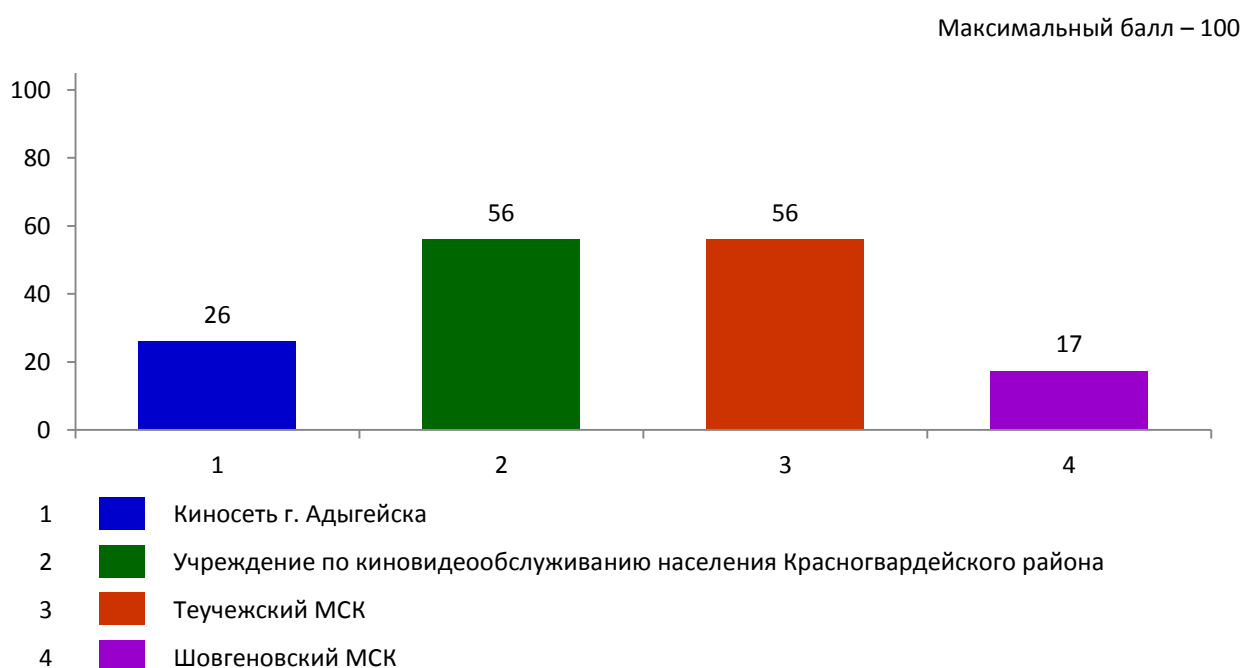
Респондентам указанной категории было предложено оценить удовлетворенность доступностью услуг, созданных в организациях, для инвалидов. Результаты анкетирования следующие:

- 79,7% – неудовлетворительно: условия не созданы;
- 16,2% – удовлетворительно: значительные недостатки;
- 1,5% – в целом хорошо: отмечаются незначительные недостатки;
- 2,6% – отлично: все устраивает.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Учреждения по кинообслуживанию») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»



Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Учреждения по кинообслуживанию») по критерию «Доступность услуг для инвалидов»



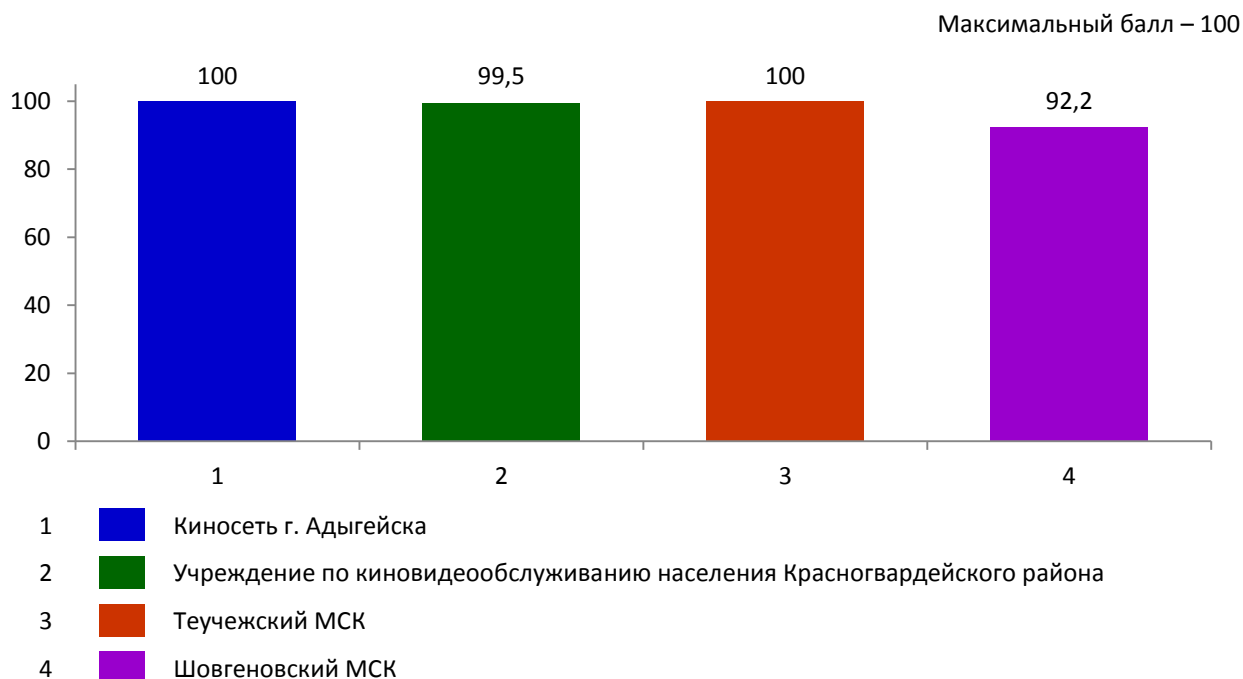
4. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры

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

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, голоса респондентов распределились следующим образом:

- 4,7% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;
- 17,4% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;
- 34,1% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;
- 43,8% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Учреждения по кинообслуживанию») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, голоса респондентов распределились следующим образом:

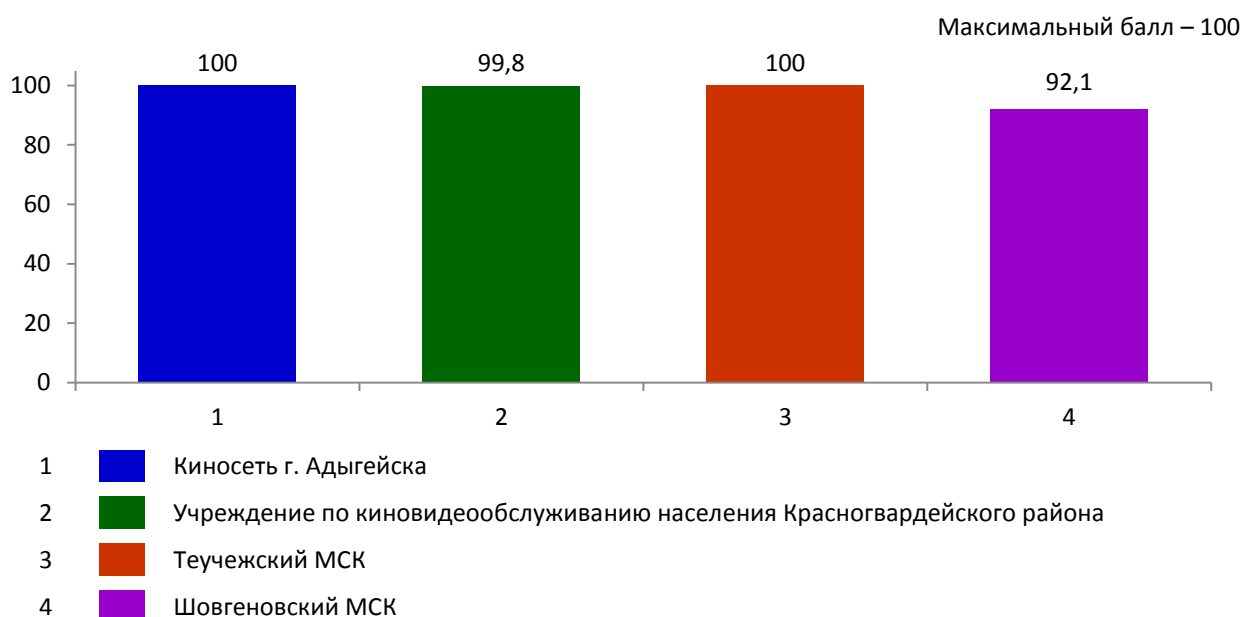
– 4,7% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;

– 19,5% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;

– 32,3% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;

– 43,5% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Учреждения по кинообслуживанию») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги»



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при непосредственном оказании услуг в организации.

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

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия голоса респондентов распределились следующим образом:

– 5% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;

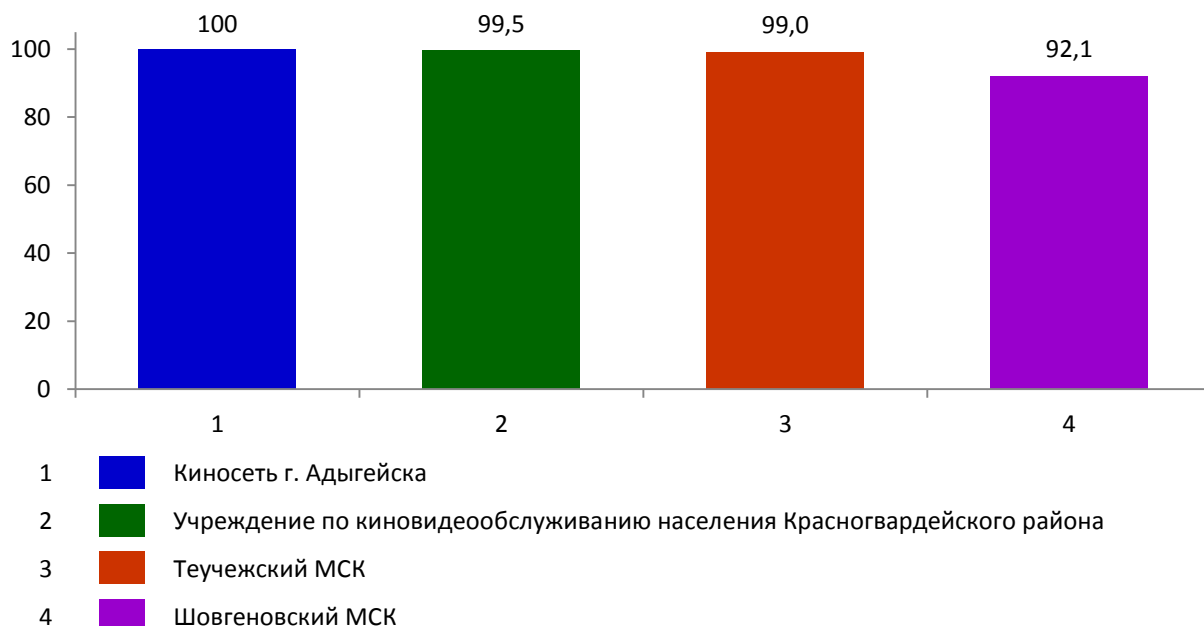
– 18,4% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;

– 34% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;

– 42,6% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Учреждения по кинообслуживанию») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»

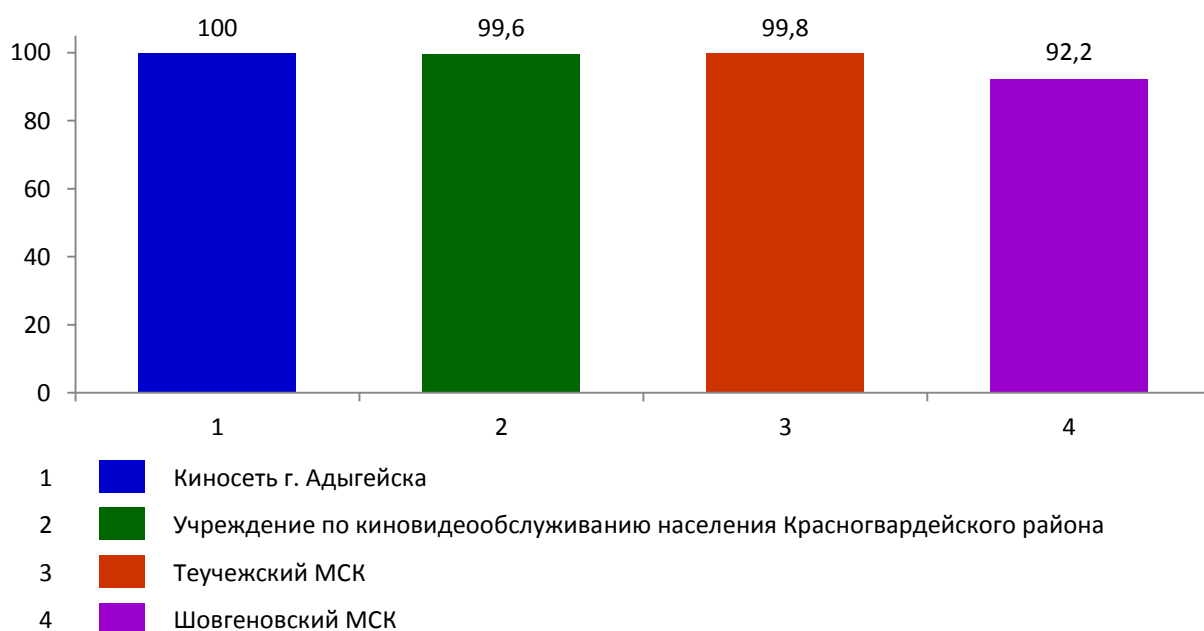
Максимальный балл – 100



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Учреждения по кинообслуживанию») по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Максимальный балл – 100



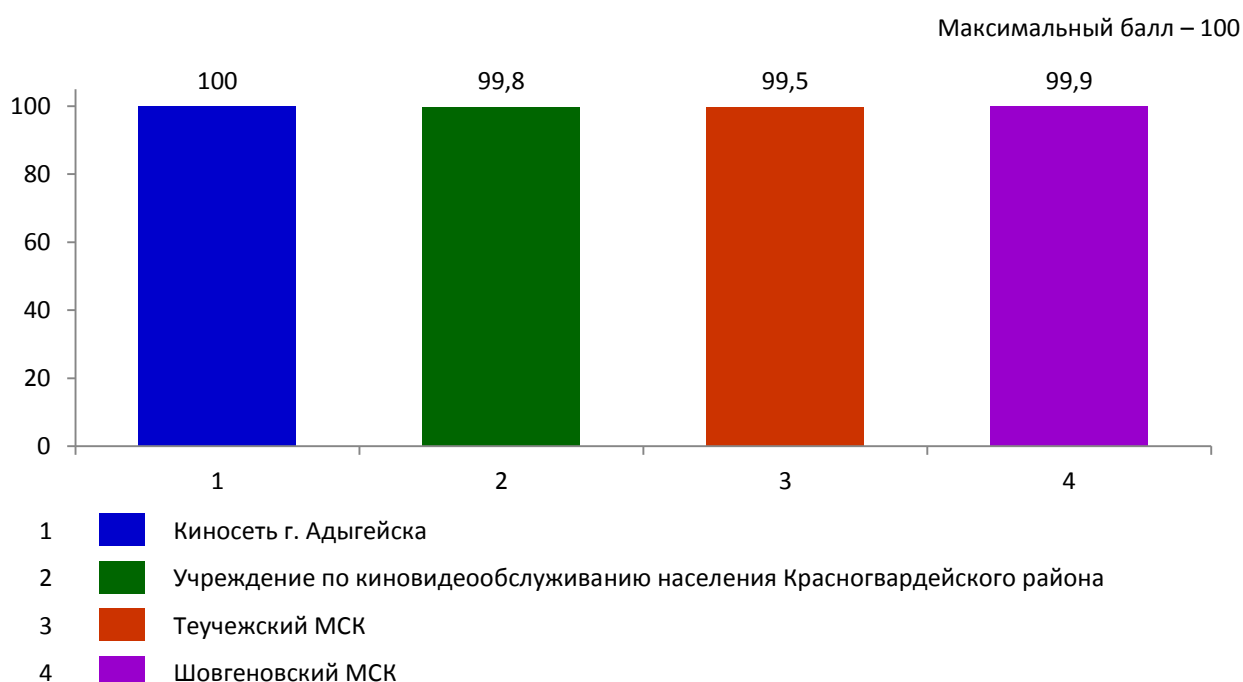
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

При проведении анкетирования респондентам было предложено оценить свою готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,1% – неудовлетворительно: не готовы рекомендовать организацию;
- 26,5% – удовлетворительно: пока не определились;
- 37% – в целом хорошо: порекомендуют, но не всем;
- 36,4% – отлично: готовы рекомендовать всем.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Учреждения по кинообслуживанию») по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»



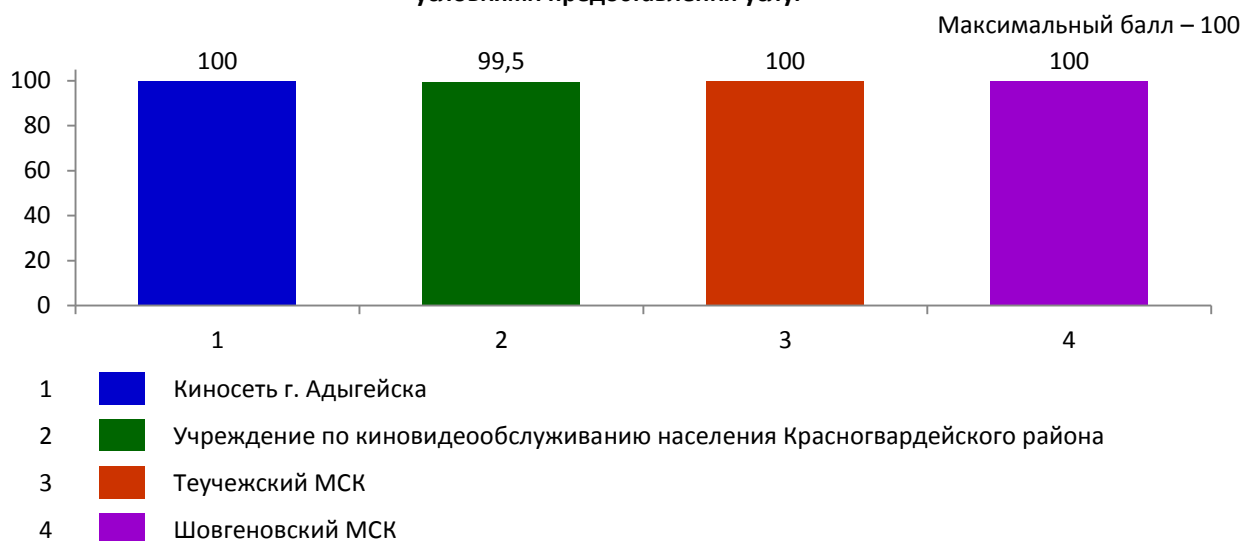
Из проведенного анализа можно сделать вывод, что по тем или иным причинам не во всех организациях получатели услуг готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым. Вместе с тем число указанных пользователей в общем числе опрошенных незначительно.

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

В соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 респондентам было предложено оценить удовлетворенность графиком работы организации. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,1% – неудовлетворительно: график работы не удобен, не соблюдается;
- 31% – удовлетворительно: график работы периодически не соблюдается;
- 31,8% – в целом хорошо: в графике работы имеются незначительные отклонения;
- 37,1% – отлично: график работы удобен.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Учреждения по кинообслуживанию») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»



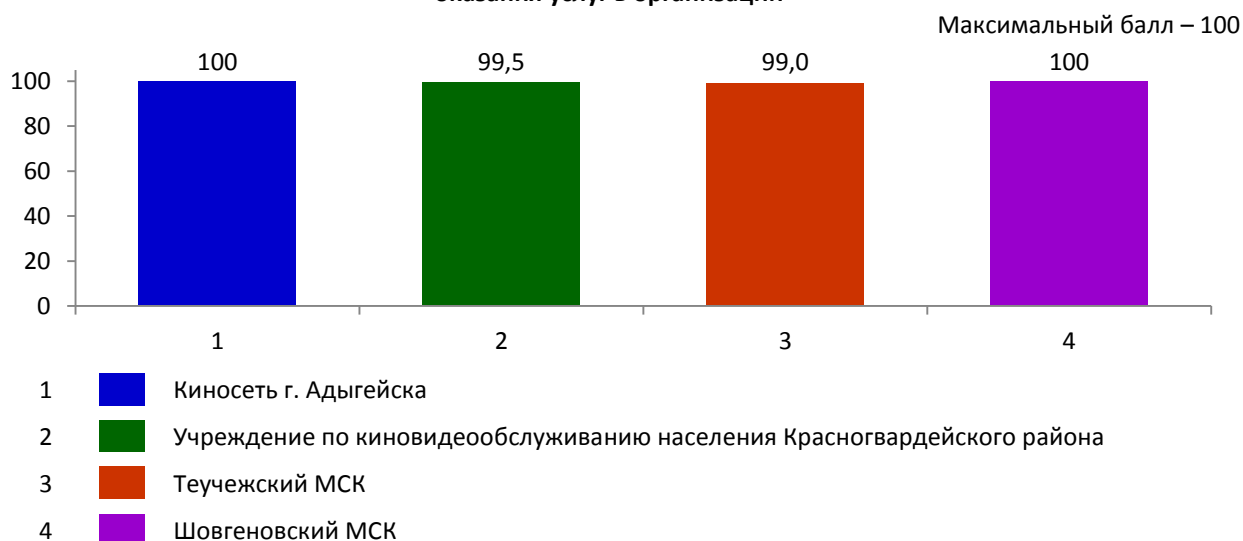
Из проведенного анализа можно сделать вывод, что не все получатели услуг удовлетворены графиком работы организации. Вместе с тем число указанных пользователей в общем числе опрошенных незначительно. Некоторые получатели услуг отмечают не соблюдение установленного графика работы организации.

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

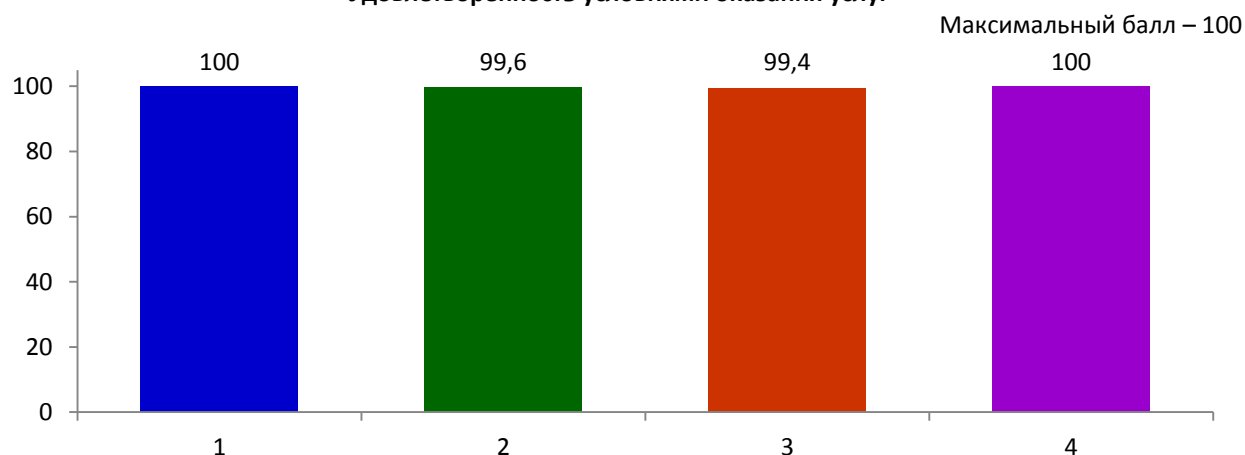
При проведении анкетирования респондентам было предложено оценить удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,1% – неудовлетворительно: много недостатков;
- 27,6% – удовлетворительно: незначительные недостатки;
- 36,3% – в целом хорошо: недостатки можно не заметить;
- 36% – отлично: полностью удовлетворены созданными условиями.

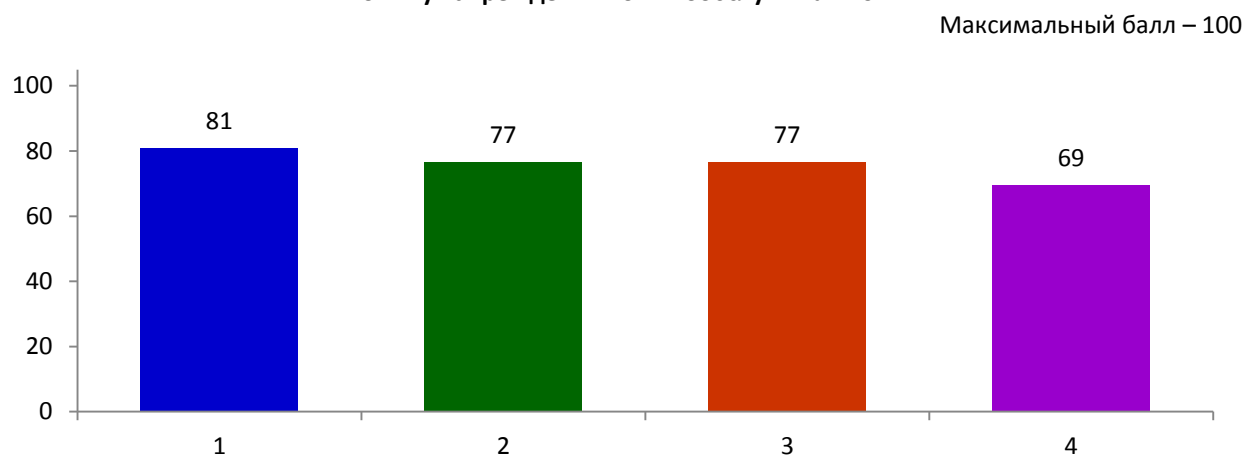
Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Учреждения по кинообслуживанию») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»



**Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея
(тип «Учреждения по кинообслуживанию») по критерию
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**



**Итоговый рейтинг организаций культуры Республики Адыгея
по типу «Учреждения по кинообслуживанию»**



- 1 ■ Киносеть г. Адыгейска
- 2 ■ Учреждение по киновидеообслуживанию населения Красногвардейского района
- 3 ■ Теучежский МСК
- 4 ■ Шовгеновский МСК

Итоговый рейтинг показывает, что качество условий во всех организациях культуры указанного типа практически одинаковое. Организацией-лидером является Киносеть г. Адыгейска.

Выводы и рекомендации

Из проведенного анализа можно сделать вывод, что большинство получателей услуг организаций указанного типа в целом удовлетворены созданными условиями. Однако у отдельных организаций существуют проблемы с обеспечением открытости в сети Интернет (отсутствие официальных сайтов, отсутствие актуальной, полной и достоверной информации на имеющихся сайтах обо всех условиях и возможностях, которые созданы и которыми могут воспользоваться получатели услуг), недостаточная работа по организации условий для получения услуг инвалидами и др.

Исходя из итоговых баллов, полученных при проведении НОКУ, организациям необходимо провести работу по улучшению качества предоставляемых условий.

На основании вышеизложенного **р е к о м е н д у е т с я**:

I. Провести работу по наполнению официальных сайтов организаций достоверной и актуальной информацией:

1. Для обеспечения открытости и доступности информации об организациях культуры принять меры по приведению сайтов организаций в актуальное состояние, наполнению достоверной информацией с обеспечением легкости и доступности ее поиска, для чего:

1.1. Учреждению по киноvideообслуживанию населения Красногвардейского района, Теучежскому МСК создать официальные сайты организаций.

1.2. Всем организациям, участвовавшим в НОКУ:

– провести анализ сайтов на соответствие требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

– структурировать находящуюся на сайтах информацию, продумав организацию сайта, обеспечивающую простоту и понятность восприятия информации, при необходимости создать требуемые разделы.

1.3. В соответствующих разделах сайтов разместить обязательную к размещению информацию (приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»).

1.4. Принять меры по обеспечению доступности взаимодействия с организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, для чего всем организациям разработать и разместить на сайтах:

– форму для подачи электронного обращения, жалобы, предложения: все организации;

– раздел «Часто задаваемые вопросы»: все организации;

– электронный сервис по получению консультации по оказываемым услугам: все организации;

– форму для записи на получение услуги: Учреждение по киноvideообслуживанию населения Красногвардейского района, Теучежский МСК;

– форму опроса граждан для выражения мнения о качестве оказанных услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее): Учре-

ждение по киновидеообслуживанию населения Красногвардейского района, Теучежский МСК.

II. Для повышения уровня комфортности условий, в которых осуществляется оказание услуг:

2.1. Рассмотреть возможность улучшения материально-технического обеспечения организаций в целях создания более комфортных зон отдыха (ожидания), обеспечения доступности питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений с учетом современных условий, а также соответствующего санитарного состояния помещений организаций.

2.2. Всем организациям-участникам НОКУ проанализировать условия, созданные в организации, на предмет требований комфортности, и принять меры по исправлению сложившейся ситуации, в т. ч.:

1) организовать доступную, легкую для восприятия пользователей (соответствующие навигационные знаки и схемы) навигацию внутри здания: все организации;

2) принять меры к оборудованию санитарно-гигиенических помещений внутри здания: Шовгеновский МСК;

3) поддерживать и осуществлять контроль за соответствующим санитарным состоянием всех помещений организаций.

III. Для повышения уровня доступности организаций и предоставляемых в них услуг для инвалидов:

3.1. Провести анализ доступности организаций и их территорий для инвалидов, принять всевозможные меры по обеспечению такой доступности, в т. ч. организовать:

- выделенные автостоянки;
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- наличие сменных кресел-колясок;
- специальные санитарно-гигиенические помещения.

3.2. Принять меры по организации получения услуг инвалидами наравне с другими, в т. ч.:

1) организовать:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля;

2) рассмотреть возможность предоставления услуг:

- сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- в дистанционном режиме на дому.

3.3. Для повышения уровня открытости организации и информирования о доступности организации для инвалидов рекомендуется:

1) всем организациям создать отдельный раздел сайта «Доступность организации для инвалидов» и разместить актуальную информацию, в т. ч.:

– паспорт доступности для инвалидов организации и предоставляемых в ней услуг (приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»);

– план мероприятий по обеспечению условий развития доступной среды организации;

– перечень помещений, приспособленных для инвалидов;

– схему безопасного подхода к зданию организации;

– сведения об обеспечении доступа в здания организации инвалидам (схема с указанием размещения пандусов, подъемов и платформ, выделенных стоянок для автотранспорта, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений);

– информацию о сотрудниках, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам обслуживания инвалидов при оказании услуг;

– перечни электронных ресурсов (в случае их наличия), к которым обеспечен доступ инвалидов;

2) Учреждению по киновидеообслуживанию населения Красногвардейского района, Теучежскому МСК, Шовгеновскому МСК адаптировать официальный сайт и созданные разделы для людей с нарушениями зрения.

IV. Принять всевозможные меры по популяризации сайтов организаций среди общественности (реклама сайта непосредственно в организации, в социальной сети, привлечение общественности к онлайн-опросам и др.).

V. Организовать знакомство общественности с условиями, предоставляемыми в организации, непосредственно в самих организациях (проведение дней «открытых» дверей, демонстрация электронных презентаций, создание и размещение на сайтах организаций «виртуальных туров», создание буклетов об организации и раздача их широкой общественности и др.).

VI. Обратить внимание сотрудников организаций на недопустимость грубого отношения к получателям услуг, необходимость строгого соблюдения установленного графика работы.

5.4. ТИП «КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ»

5.4.1. Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы

В мероприятиях НОКУ приняли участие 15 организаций.

Каждой организацией было обеспечено прохождение анкетирования установленным минимумом респондентов. Общее количество участников анкетирования составило 7553 чел.

Анализ сайтов организаций проводился организацией-оператором НОКУ в Республике Адыгея.

Используемые сокращения:

- 1) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры» г. Адыгейска – ЦНК г. Адыгейска;
- 2) муниципальное бюджетное учреждение культуры городской дом культуры «Гигант» – ГДК «Гигант» (г. Майкоп);
- 3) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры ст. Ханская» – СДК ст. Ханская (г. Майкоп);
- 4) государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Центр народной культуры Республики Адыгея» – ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп);
- 5) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий центр народной культуры» муниципального образования «Гиагинский район» – МЦНК Гиагинского района;
- 6) муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческий центр народной культуры» муниципального образования «Кошехабльский район» – МЦНК Кошехабльского района;
- 7) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красногвардейский межпоселенческий культурно-досуговый центр» – Красногвардейский МКДЦ;
- 8) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красногвардейский районный дом культуры» – Красногвардейский РДК;
- 9) муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческий центр народной культуры Майкопского района» – МЦНК Майкопского района;
- 10) муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры и кино» муниципального образования «Энемское городское поселение» – Управление культуры и кино пгт. Энем;
- 11) муниципальное бюджетное учреждение «Тахтамукайская централизованная клубная система» – Тахтамукайская ЦКС;
- 12) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яблоновская централизованная клубная система» – Яблоновская ЦКС;
- 13) муниципальное казенное учреждение культуры «Теучежский межпоселенческий центр народной культуры» Теучежского района Республики Адыгея – Теучежский МЦНК;
- 14) муниципальное бюджетное учреждение культуры МО «Шовгеновский район» «Шовгеновская межпоселенческая централизованная клубная система» – Шовгеновская МЦКС;
- 15) муниципальное бюджетное учреждение культуры МО «Шовгеновский район» «Районный межпоселенческий центр народной культуры» – Шовгеновский районный МЦНК.

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Организацией-оператором был проведен анализ сайтов организаций на соответствие требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

В ходе анализа выявлено, что 2 из 15 организаций-участников НОКУ (Красногвардейский РДК, Теучежский МЦНК) не имеют официальных сайтов в сети Интернет.

К информации, размещенной на официальных сайтах остальных организаций указанного типа, имеется ряд замечаний.

1. В разделе «Общая информация об организации культуры» отсутствуют:
 - почтовый адрес: СДК ст. Ханская (г. Майкоп);
 - схема проезда: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, МЦНК Майкопского района, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;
 - дата создания: Красногвардейский МКДЦ, Управление культуры и кино пгт. Энем, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;
 - сведения об учредителях: МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, Управление культуры и кино пгт. Энем, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;
 - график и режим работы: МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;
 - адрес электронной почты: СДК ст. Ханская (г. Майкоп), Красногвардейский МКДЦ;
 - Ф. И. О., должность руководящего состава: Тахтамукайская ЦКС;
 - структура организации: МЦНК Майкопского района, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК.

2. Организации культуры на официальных сайтах должны размещать информацию о своих структурных подразделениях (в случае их наличия). В связи с тем, что на сайтах ряда организаций информация о структурных подразделениях отсутствует, можно сделать вывод, что организации не имеют таковых в своем составе: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп).

МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, МЦНК Майкопского района, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК имеют структурные подразделения, однако информация о них не отражена на сайтах указанных организаций.

У ряда организаций информация о структурных подразделениях представлена не полностью. Так отсутствуют:

– положение о структурных подразделениях: ЦНК г. Адыгейска, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, Управление культуры и кино пгт. Энем, Яблоновская ЦКС;

– Ф. И. О., должности руководящего состава структурного подразделения: Яблоновская ЦКС.

3. В разделе «Документы об организации» отсутствуют:

– копия устава: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), МЦНК Кошехабльского района, Шовгеновская МЦКС;

– копия свидетельства о государственной регистрации: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, Красногвардейский МКДЦ, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС;

– решение учредителя о создании организации: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, МЦНК Майкопского района, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

– решение учредителя о назначении руководителя организации: МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, МЦНК Майкопского района, Управление культуры и кино пгт. Энем, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС.

Филиалы и представительства отсутствуют у всех организаций указанного типа.

4. В разделе «Информация о деятельности организации» отсутствуют:

– сведения о видах предоставляемых услуг: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), Красногвардейский МКДЦ, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС;

– копия плана финансово-хозяйственной деятельности: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, Красногвардейский МКДЦ, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

– информация о материально-техническом обеспечении: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, МЦНК Майкопского района, Управление культуры и кино пгт. Энем, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

– информация о планируемых мероприятиях: ЦНК г. Адыгейска, Шовгеновская МЦКС;

– информация о выполнении государственного (муниципального) задания: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

– отчет о результатах деятельности организации: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), МЦНК Кошехабльского района, Красно-

гвардейский МКДЦ, Тахтамукайская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

– результаты независимой оценки качества оказания услуг: ЦНК г. Адыгейска, СДК ст. Ханская (г. Майкоп), ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), Красногвардейский МКДЦ, Тахтамукайская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

– предложения об улучшении качества деятельности организации: СДК ст. Ханская (г. Майкоп), ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

– план по улучшению работы организации: ЦНК г. Адыгейска, ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, МЦНК Майкопского района, Управление культуры и кино пгт. Энем, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК.

Также в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 организациям необходимо размещать на своих официальных сайтах информацию о платных услугах, предоставляемых населению (или об отсутствии платных услуг).

Информация о предоставлении платных услуг не нашла своего отражения на сайтах ГДК «Гигант» (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейского МКДЦ, Яблоновской ЦКС, Шовгеновской МЦКС.

На сайтах остальных организаций информация размещена в соответствии с вышеуказанным приказом, за исключением ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), на сайте которого не размещены: перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги.

Опрос респондентов также показал, что получатели услуг имеют претензии к размещенной на сайтах информации. Опрошенные респонденты оценили полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на информационном сайте, следующим образом:

– 0,2% – неудовлетворительно: информация отсутствует;

– 0,7% – плохо: информация представлена не полностью, не структурирована, неактуальна;

– 13,7% – удовлетворительно: информация представлена полностью, но плохо структурирована, неактуальна, не продуман доступный и быстрый поиск;

– 49,3% – в целом хорошо: информация представлена полностью, хорошо структурирована, доступна для быстрого поиска, но частично неактуальна;

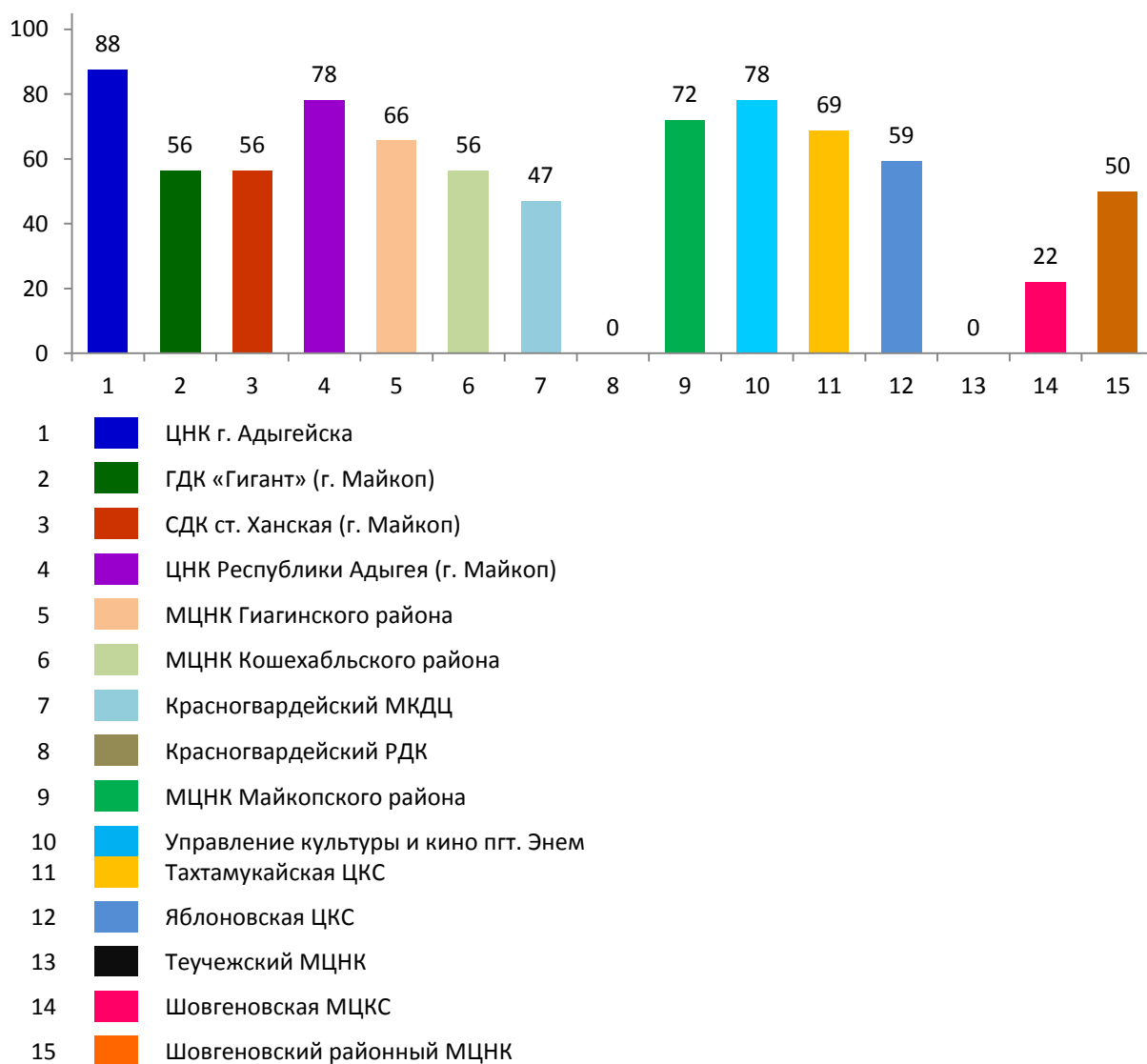
– 36,1% – отлично: на сайте размещена хорошо структурированная, актуальная информация в полном объеме.

Также респондентами была проведена оценка информации, размещенной на информационных стендах в организациях. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,4% – неудовлетворительно: в организации отсутствуют стенды с размещенной информацией;
- 0,4% – плохо: стенды присутствуют, однако объем информации минимален, информация неактуальна;
- 11,6% – удовлетворительно: не организован корректный поиск информации;
- 44,2% – в целом хорошо: информация частично неактуальна;
- 43,4% – отлично: информация размещена в полном объеме, доступна для поиска.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения» – Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы) по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

Максимальный балл – 100



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что организациями культуры в недостаточной мере соблюдаются требования приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении тре-

бований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» в части полноты, актуальности, структурированности, простоты и понятности восприятия информации, организации быстрого и доступного поиска. Большинство сайтов носят формальный характер и не позволяют получить необходимой информации об организации.

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

На имеющихся сайтах отмечается отсутствие:

– адреса электронной почты: СДК ст. Ханская (г. Майкоп), Красногвардейский МКДЦ, Шовгеновский районный МЦНК;

– формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения: МЦНК Гиагинского района, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

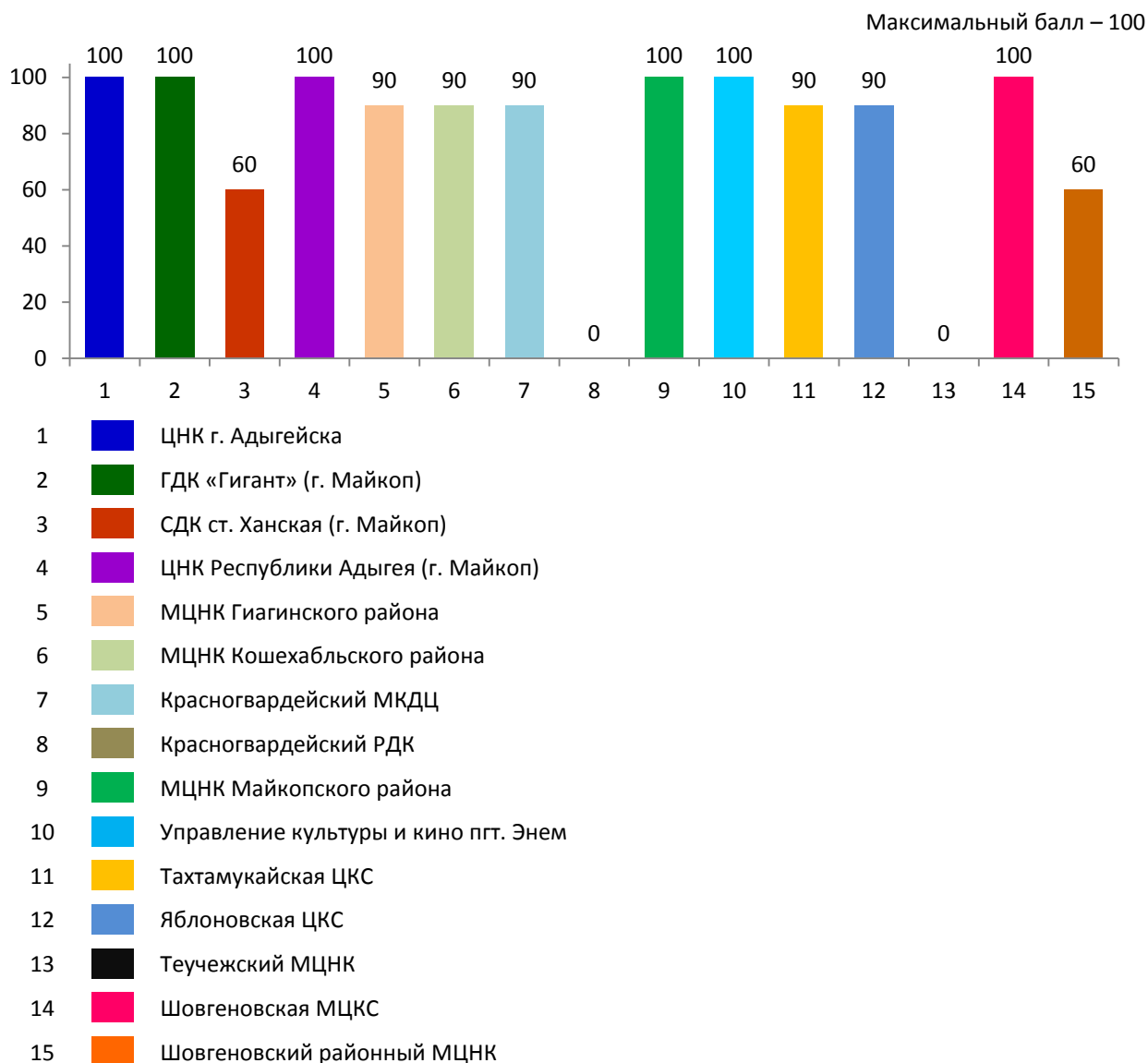
– раздела «Часто задаваемые вопросы»: ЦНК г. Адыгейска, СДК ст. Ханская (г. Майкоп), ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, МЦНК Майкопского района, Управление культуры и кино пгт. Энем, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

– электронного сервиса по получению консультации по оказываемым услугам: ЦНК г. Адыгейска, ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, МЦНК Майкопского района, Управление культуры и кино пгт. Энем, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

– форма для записи на получение услуги: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, МЦНК Майкопского района, Управление культуры и кино пгт. Энем, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС;

– форма опроса граждан для выражения мнения о качестве оказанных услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее): СДК ст. Ханская (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения» – Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы) по показателю «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»



В соответствии с параметрами и значениями показателей НОКУ оказания услуг организациями социальной сферы достаточной (100 баллов) считается организация на сайте более трех функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Получателям услуг также было предложено оценить доступность взаимодействия с организациями посредством дистанционных способов связи. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,08% – неудовлетворительно: взаимодействие с получателями услуг не обеспечено;

- 0,2% – плохо: обеспечена только работа по телефону;

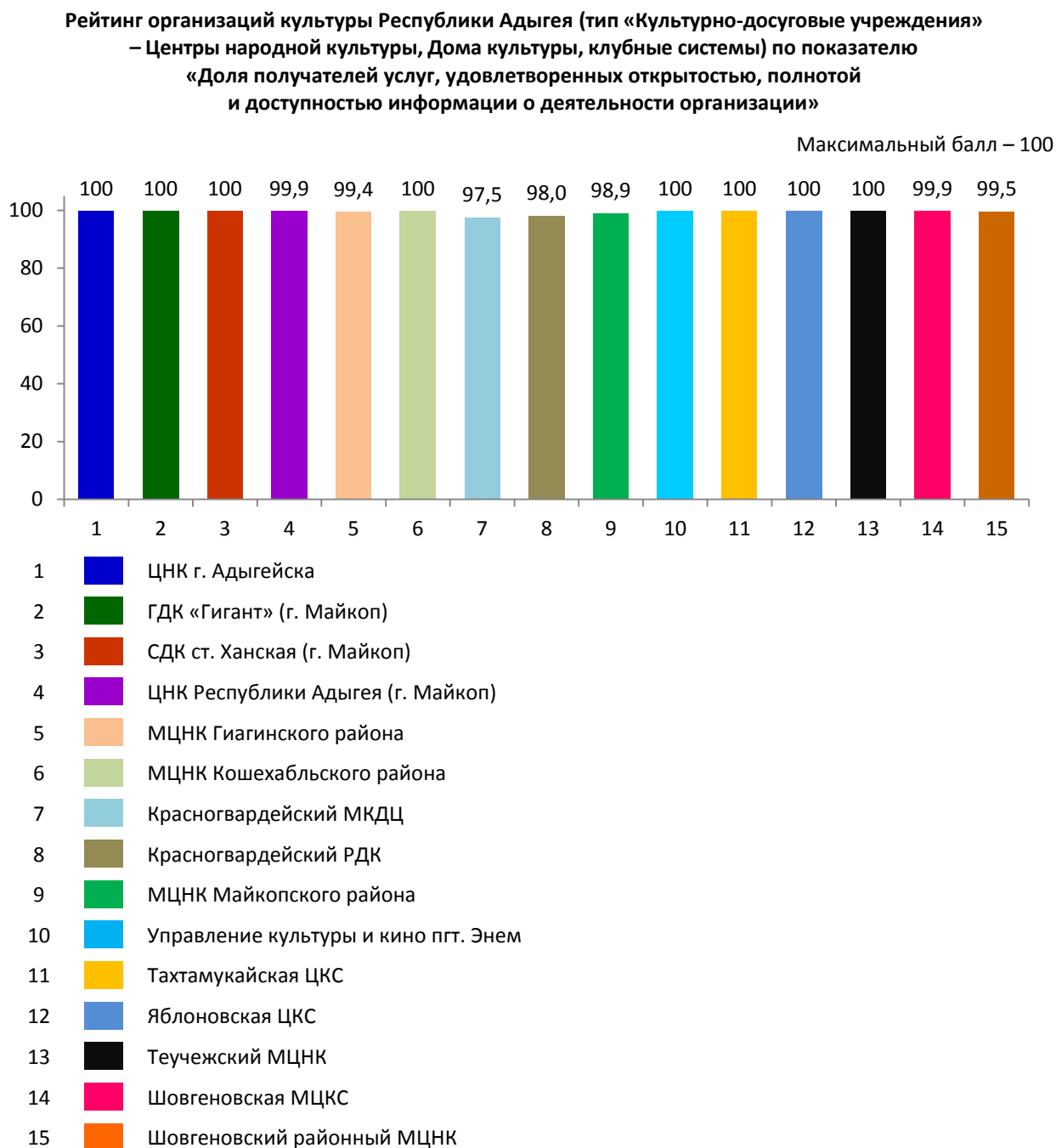
- 8,3% – удовлетворительно: взаимодействие обеспечено по телефону и электронной почте;

- 30,3% – в целом хорошо: функционируют различные электронные сервисы;

– 61% – отлично: функционируют различные электронные сервисы, проводятся онлайн-опросы.

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Несмотря на отсутствие сайтов и несоответствие размещенной на имеющихся официальных сайтах информации установленным правовым актам, большинство получателей услуг в той или иной степени выразили удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций.



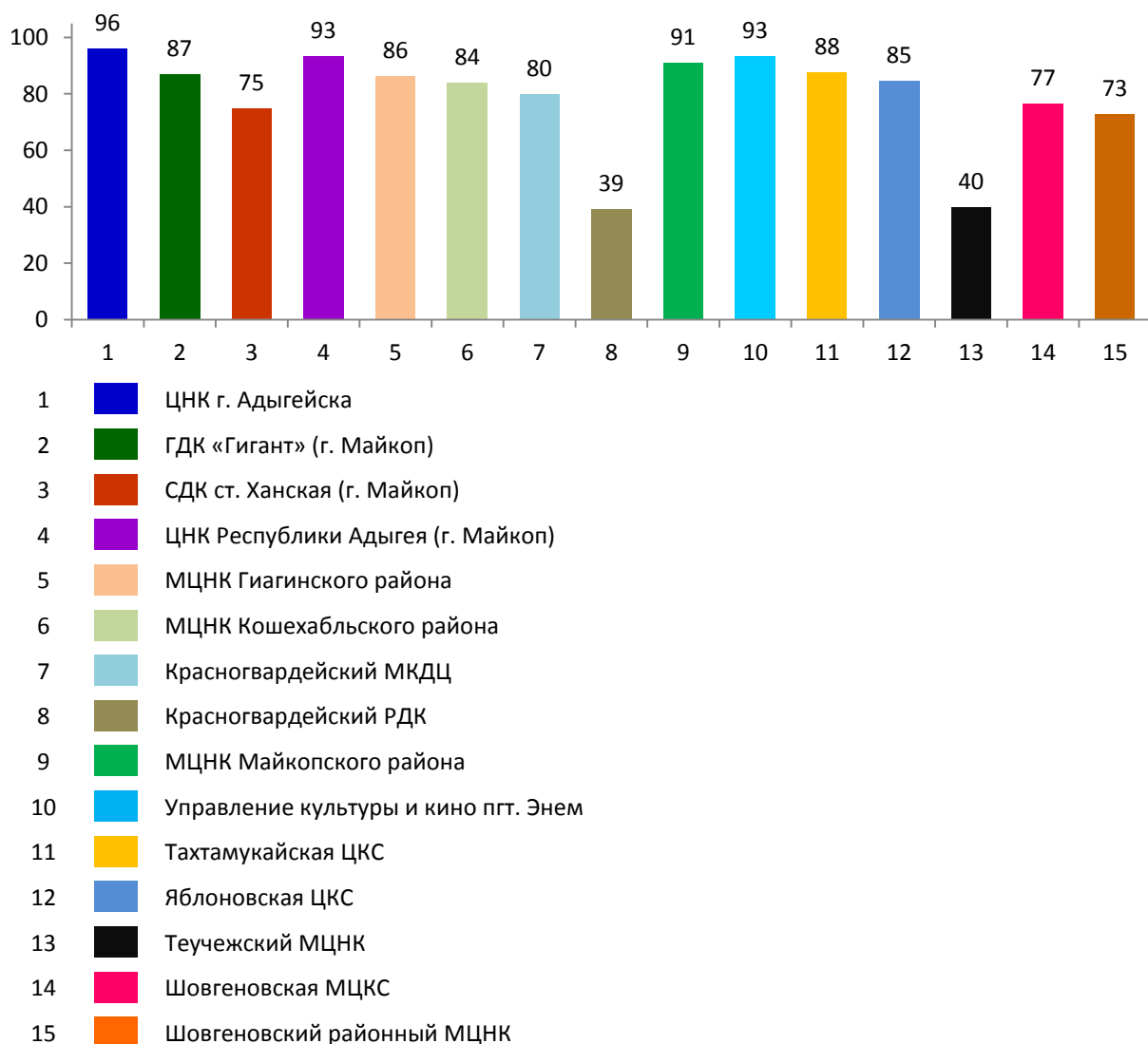
Такое распределение голосов опрошенных респондентов возможно объяснить достаточностью для получателей услуг информации об организации,

находящейся на сторонних сайтах и в различных информационных системах. Кроме того, в соответствии с Единым порядком расчета показателей, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, при расчете доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, учитывалось суммарное значение удовлетворенности стендами и сайтами организаций.

Вместе с тем, организациям указанного типа необходимо обратить внимание на соблюдение требований приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения» – Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы) по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Максимальный балл – 100



2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Обеспеченность комфортных условий для предоставления услуг включает в себя:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри здания;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- соответствующее санитарное состояние помещений.

Проведенный анализ показывает, что не во всех организациях обеспечена достаточная комфортность условий для предоставления услуг. Так:

1) отсутствует зона отдыха (ожидания): ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп);

2) отсутствует навигация внутри здания: ЦНК г. Адыгейска, ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, Красногвардейский РДК, МЦНК Майкопского района, Управление культуры и кино пгт. Энем, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС, Теучежский МЦНК, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

3) не организован питьевой режим: СДК ст. Ханская (г. Майкоп), ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), МЦНК Кошехабльского района;

4) отсутствуют санитарно-гигиенические помещения внутри здания: Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК.

Респондентам также было предложено оценить комфортность предоставления услуг. По итогам анкетирования получены следующие результаты:

1) оценка зоны отдыха (ожидания) в организации:

- 0,8% – неудовлетворительно: зоны отдыха (ожидания) не созданы;
- 3,3% – плохо: зона отдыха (ожидания) не комфортна для пользователей;
- 31,8% – удовлетворительно: отсутствует Wi-Fi доступ;
- 30,8% – в целом хорошо: перебои в работе Wi-Fi доступа;
- 33,3% – отлично: замечания к организации зоны отдыха (ожидания) отсутствуют;

2) оценка навигации внутри здания:

- 1% – неудовлетворительно: навигация внутри здания отсутствует;
- 0,7% – плохо: неудовлетворительное качество навигационных знаков, непонятны навигационные схемы;
- 26,6% – удовлетворительно: замечания к качеству некоторых навигационных знаков и схем;

- 33% – в целом хорошо: замечания к некоторым навигационным схемам;
- 38,7% – отлично: замечания к навигации внутри здания отсутствуют;

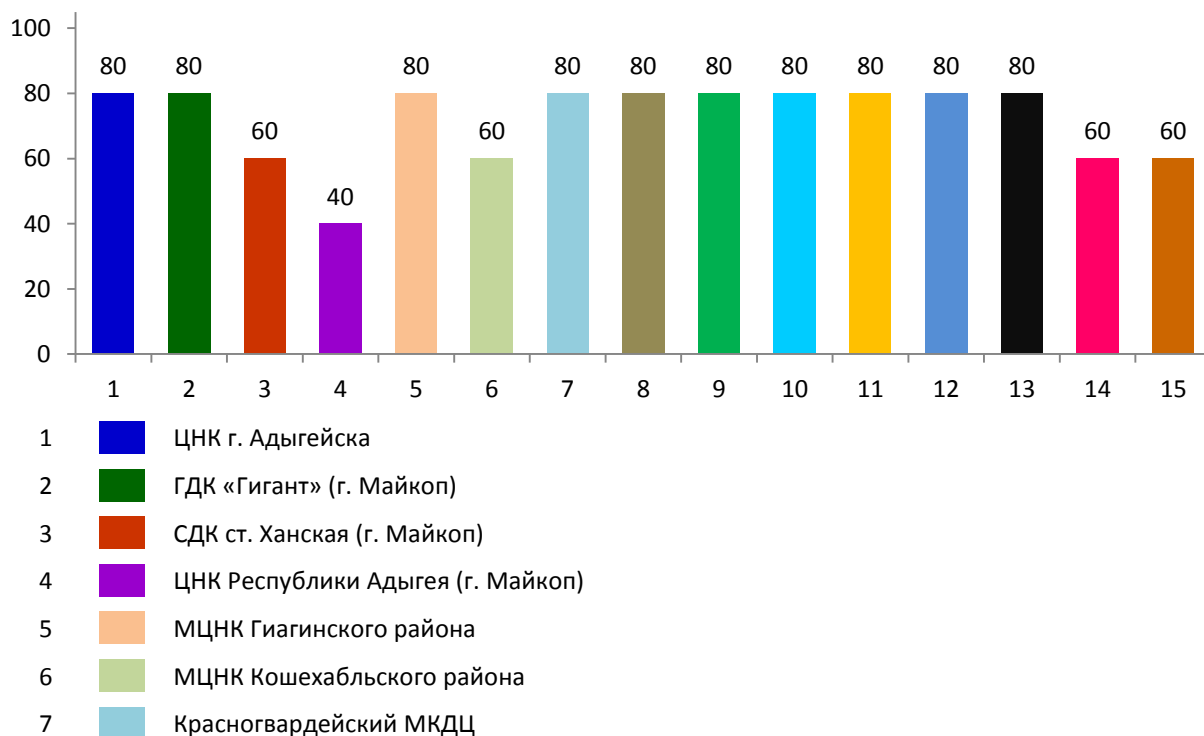
3) оценка доступности питьевой воды:

- 4,4% – неудовлетворительно: доступ к питьевой воде не организован;

- 3,6% – плохо: имеется кулер с питьевой водой, однако отсутствуют бутылки, одноразовая посуда, урна;
 - 25,4% – удовлетворительно: замена бутылей с водой происходит нерегулярно, периодически отсутствуют одноразовые стаканчики;
 - 31,5% – в целом хорошо: периодически отсутствуют одноразовые стаканчики;
 - 35,1% – отлично: замечания к доступности питьевой воды отсутствуют;
- 4) оценка санитарно-гигиенических помещений:
- 3,3% – неудовлетворительно: санитарно-гигиенические помещения в здании отсутствуют;
 - 1% – плохо: замечания к чистоте, отсутствуют мыло, туалетная бумага и пр.;
 - 25,8% – удовлетворительно: нерегулярная уборка помещений, периодическое отсутствие мыла, туалетной бумаги и пр.;
 - 35% – в целом хорошо: отсутствие одноразовых бумажных полотенец;
 - 34,9% – отлично: замечания отсутствуют;
- 5) оценка санитарного состояния помещений:
- 0,3% – неудовлетворительно: уборка помещений не проводится;
 - 0,6% – плохо: уборка проводится нерегулярно;
 - 22% – удовлетворительно: не проводится проветривание, неудовлетворительное освещение;
 - 31,2% – в целом хорошо: не проводится проветривание;
 - 45,9% – отлично: замечаний нет.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения» – Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы) по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

Максимальный балл – 100



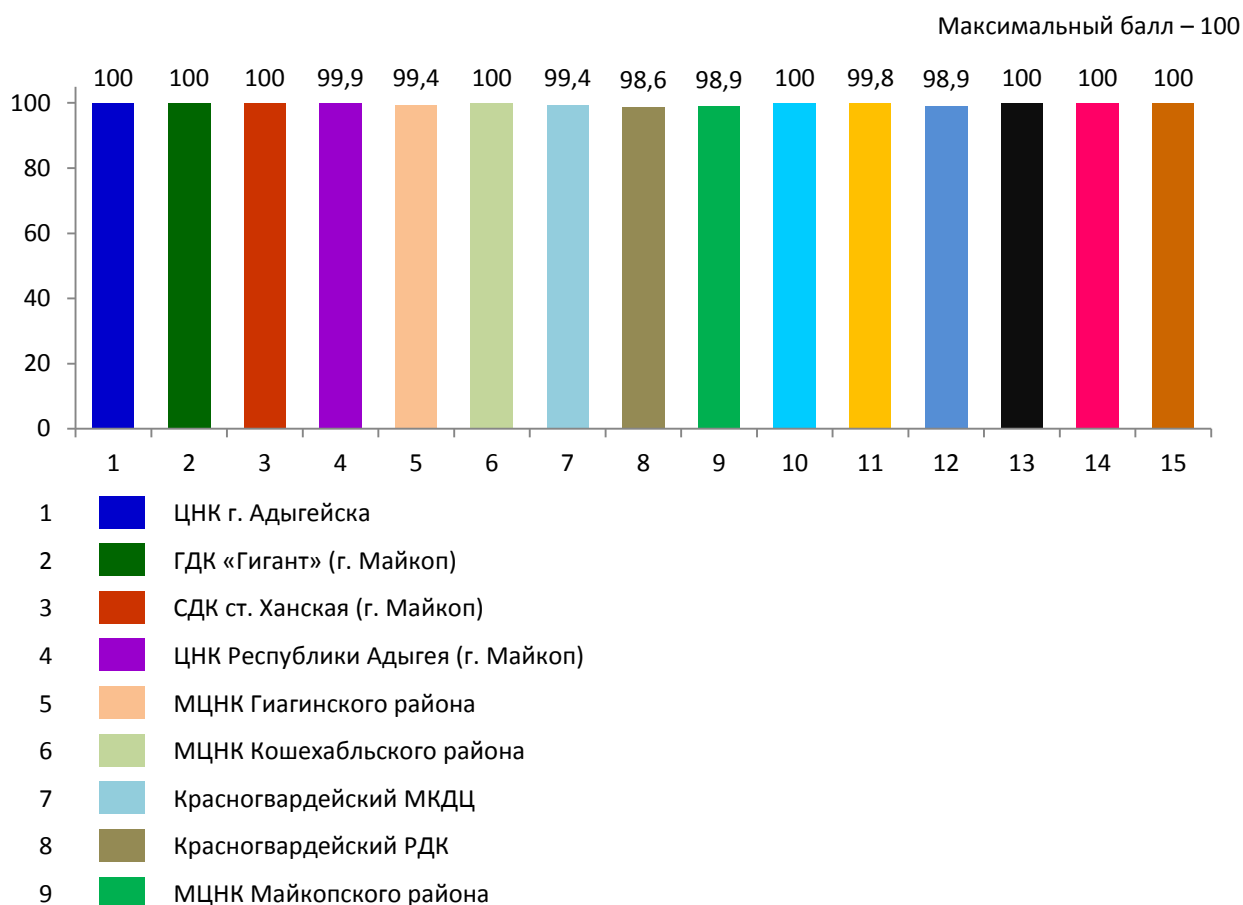
- 8 Красногвардейский РДК
- 9 МЦНК Майкопского района
- 10 Управление культуры и кино пгт. Энем
- 11 Тахтамукайская ЦКС
- 12 Яблоновская ЦКС
- 13 Теучежский МЦНК
- 14 Шовгеновская МЦКС
- 15 Шовгеновский районный МЦНК

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

Респондентам было предложено оценить общую удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в организации. Результаты анкетирования следующие:

- 0,1% – неудовлетворительно: совершенно не устраивает;
- 0,5% – плохо: много недостатков;
- 23,3% – удовлетворительно: недостатки незначительные;
- 30,7% – в целом хорошо: все устраивает, отдельные недостатки можно не заметить;
- 45,4% – отлично: все устраивает.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения» – Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией»



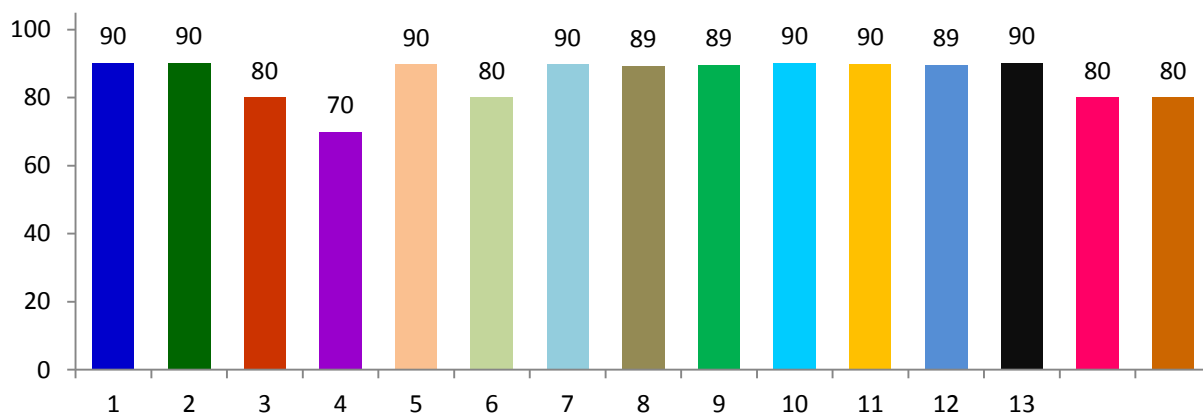
- 10 Управление культуры и кино пгт. Энем
- 11 Тахтамукайская ЦКС
- 12 Яблоновская ЦКС
- 13 Теучежский МЦНК
- 14 Шовгеновская МЦКС
- 15 Шовгеновский районный МЦНК

Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что большинство получателей услуг в той или иной степени удовлетворены комфортностью созданных в организациях условий.

Вместе с тем организациям следует обратить внимание на улучшение отдельных условий, влияющих на оценку комфортности.

Сводный организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения» – Центры народной культуры, дома культуры, клубные системы) по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Максимальный балл – 100



- 1 ЦНК г. Адыгейска
- 2 ГДК «Гигант» (г. Майкоп)
- 3 СДК ст. Ханская (г. Майкоп)
- 4 ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 5 МЦНК Гиагинского района
- 6 МЦНК Кошехабльского района
- 7 Красногвардейский МКДЦ
- 8 Красногвардейский РДК
- 9 МЦНК Майкопского района
- 10 Управление культуры и кино пгт. Энем
- 11 Тахтамукайская ЦКС
- 12 Яблоновская ЦКС
- 13 Теучежский МЦНК
- 14 Шовгеновская МЦКС
- 15 Шовгеновский районный МЦНК

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Оборудование помещений и территории организации с учетом доступности для инвалидов включает в себя наличие:

- пандусов/подъемных платформ;
- выделенных автостоянок;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специальных санитарно-гигиенических помещений.

В результате проведенного анализа отмечается отсутствие:

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов: Красногвардейский МКДЦ;
- сменных кресел-колясок: все организации;
- специальных санитарно-гигиенических помещений: все организации, кроме Теучежского МЦНК.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения»
– Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы)
по показателю «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории
с учетом доступности для инвалидов»

Максимальный балл – 100



Таким образом, можно сделать вывод, что в организациях оборудование помещений и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов недостаточное.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

К условиям доступности, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.02.2018 № 599 были отнесены следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля;
- предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- сопровождение получателей услуг указанной категории сотрудниками организации;
- предоставление услуг в дистанционном режиме на дому.

В результате проведенного анализа отмечается:

1) отсутствует:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: все организации, кроме Тахтамукайской ЦКС;
- дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля: все организации, кроме Тахтамукайской ЦКС;

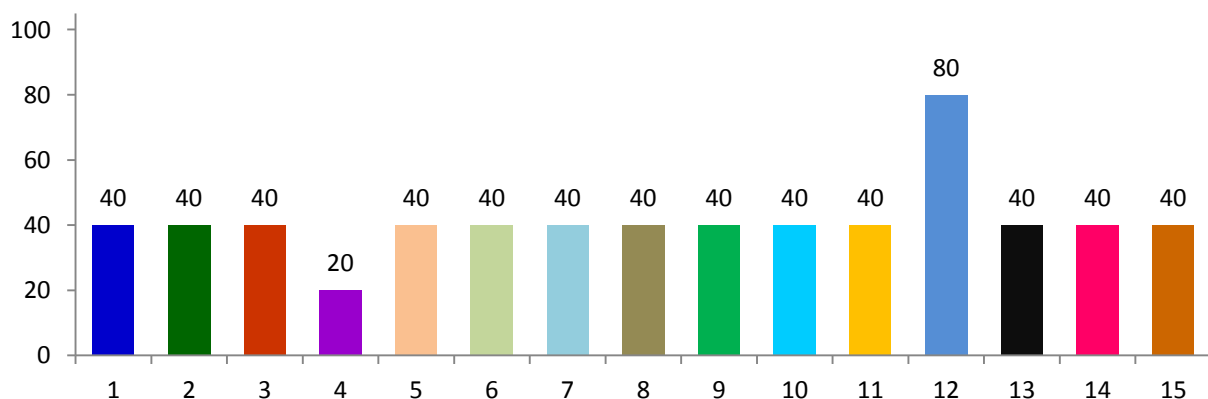
2) не предоставляются услуги:

- сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): все организации;
- сопровождения инвалидов сотрудниками организации: ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп).

Сайты ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Майкопского района, Яблоновской ЦКС, Шовгеновской МЦКС, Шовгеновского районного МЦНК не имеют альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения» – Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы) по показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Максимальный балл – 100



- 1 ■ ЦНК г. Адыгейска
- 2 ■ ГДК «Гигант» (г. Майкоп)
- 3 ■ СДК ст. Ханская (г. Майкоп)
- 4 ■ ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 5 ■ МЦНК Гиагинского района
- 6 ■ МЦНК Кошехабльского района
- 7 ■ Красногвардейский МКДЦ
- 8 ■ Красногвардейский РДК
- 9 ■ МЦНК Майкопского района
- 10 ■ Управление культуры и кино пгт. Энем
- 11 ■ Тахтамукайская ЦКС
- 12 ■ Яблоновская ЦКС
- 13 ■ Теучежский МЦНК
- 14 ■ Шовгеновская МЦКС
- 15 ■ Шовгеновский районный МЦНК

Таким образом, можно сделать вывод, что в большинстве организаций инвалидам достаточно сложно получать услуги наравне с другими ввиду отсутствия соответствующих условий.

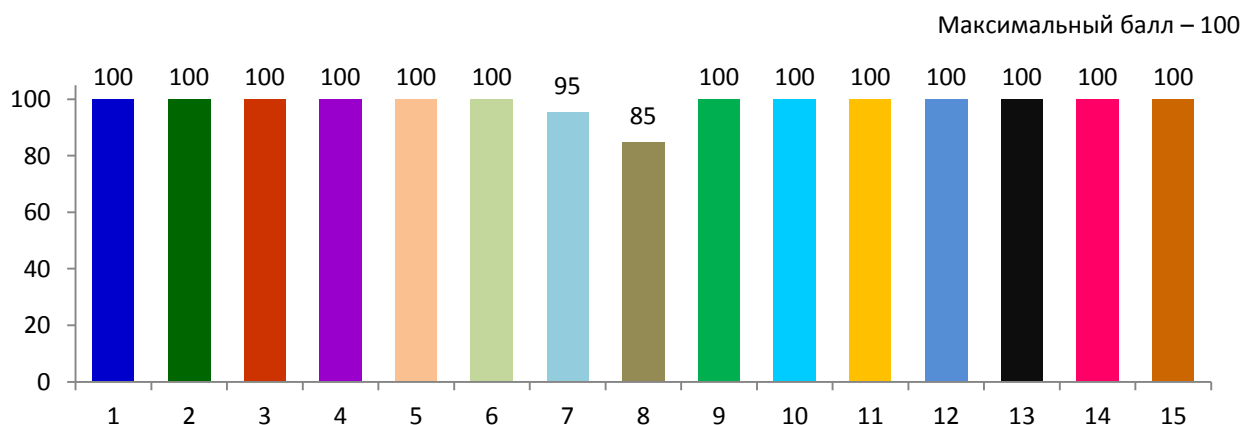
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Общее число опрошенных получателей услуг – инвалидов составило 284 чел.

Респондентам указанной категории было предложено оценить удовлетворенность доступностью услуг, созданных в организациях, для инвалидов. Результаты анкетирования следующие:

- 0,07% – неудовлетворительно: условия не созданы;
- 0,7% – удовлетворительно: значительные недостатки;
- 1,5% – в целом хорошо: отмечают незначительные недостатки;
- 97,7% – отлично: все устраивает.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения» – Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

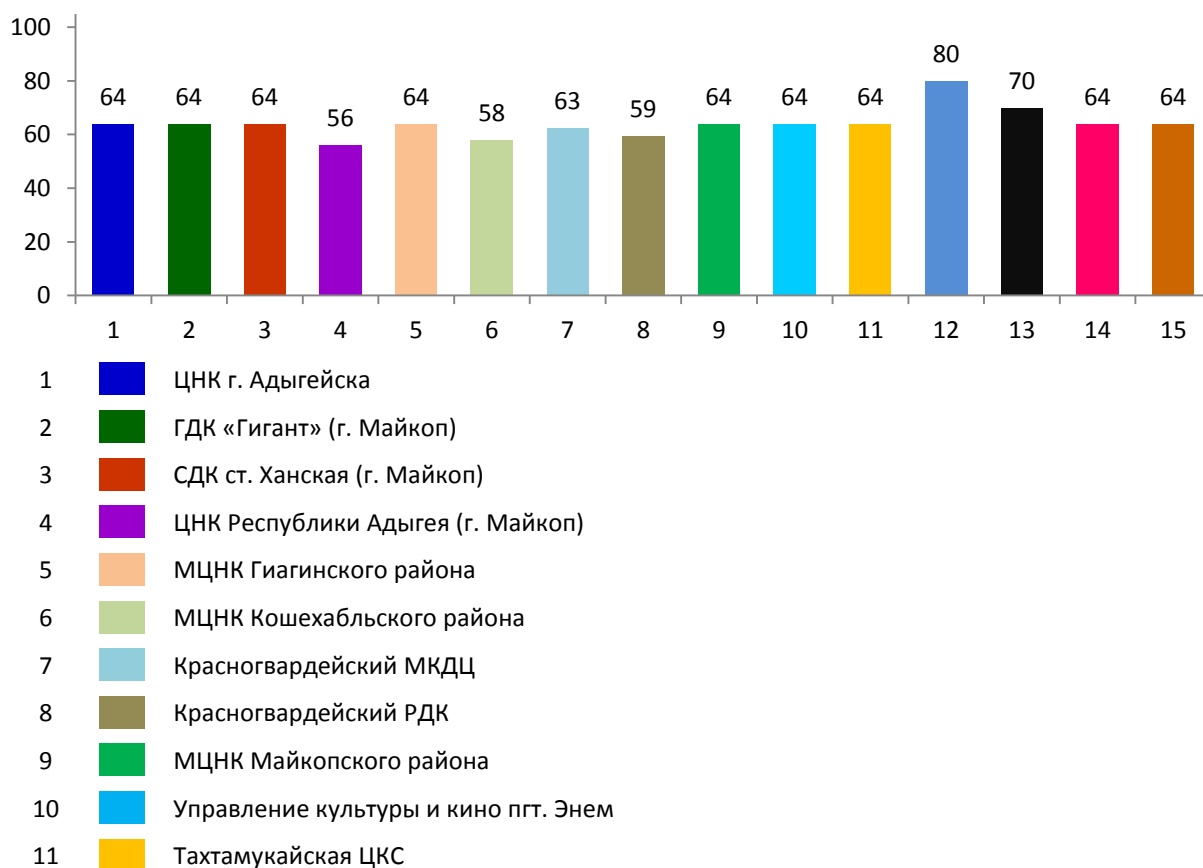


- 1 ■ ЦНК г. Адыгейска
- 2 ■ ГДК «Гигант» (г. Майкоп)
- 3 ■ СДК ст. Ханская (г. Майкоп)
- 4 ■ ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 5 ■ МЦНК Гиагинского района
- 6 ■ МЦНК Кошехабльского района
- 7 ■ Красногвардейский МКДЦ
- 8 ■ Красногвардейский РДК
- 9 ■ МЦНК Майкопского района
- 10 ■ Управление культуры и кино пгт. Энем
- 11 ■ Тахтамукайская ЦКС
- 12 ■ Яблоновская ЦКС
- 13 ■ Теучежский МЦНК
- 14 ■ Шовгеновская МЦКС
- 15 ■ Шовгеновский районный МЦНК

Несмотря на создание недостаточных условий для получения услуг инвалидами, большинство опрошенных респондентов удовлетворительно оценили доступность услуг для инвалидов.

**Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея
(тип «Культурно-досуговые учреждения» – Центры народной культуры, Дома культуры,
клубные системы) по критерию «Доступность услуг для инвалидов»**

Максимальный балл – 100



- 12 Яблоновская ЦКС
- 13 Теучежский МЦНК
- 14 Шовгеновская МЦКС
- 15 Шовгеновский районный МЦНК

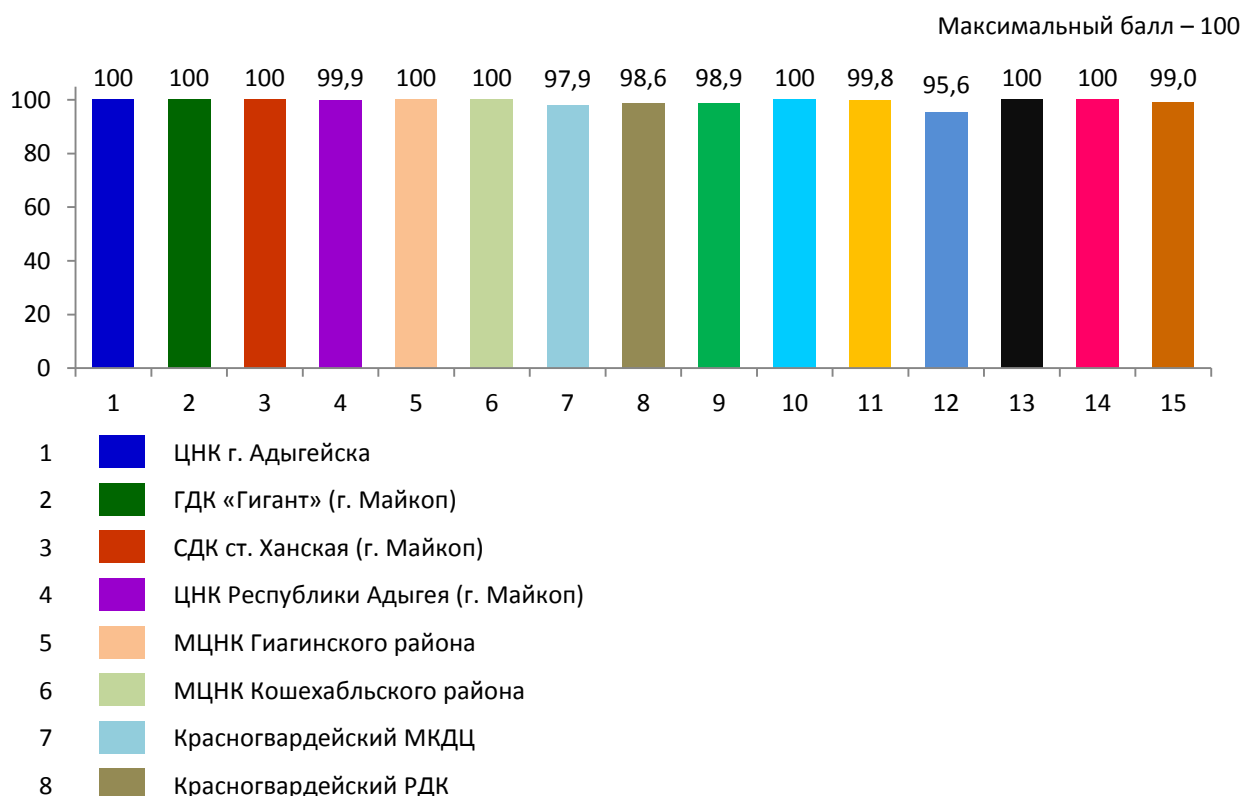
4. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры

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

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, голоса респондентов распределились следующим образом:

- 0,3% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;
- 6,1% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;
- 24,2% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;
- 69,4% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения» – Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»



- 9 ■ МЦНК Майкопского района
- 10 ■ Управление культуры и кино пгт. Энем
- 11 ■ Тахтамукайская ЦКС
- 12 ■ Яблоновская ЦКС
- 13 ■ Теучежский МЦНК
- 14 ■ Шовгеновская МЦКС
- 15 ■ Шовгеновский районный МЦНК

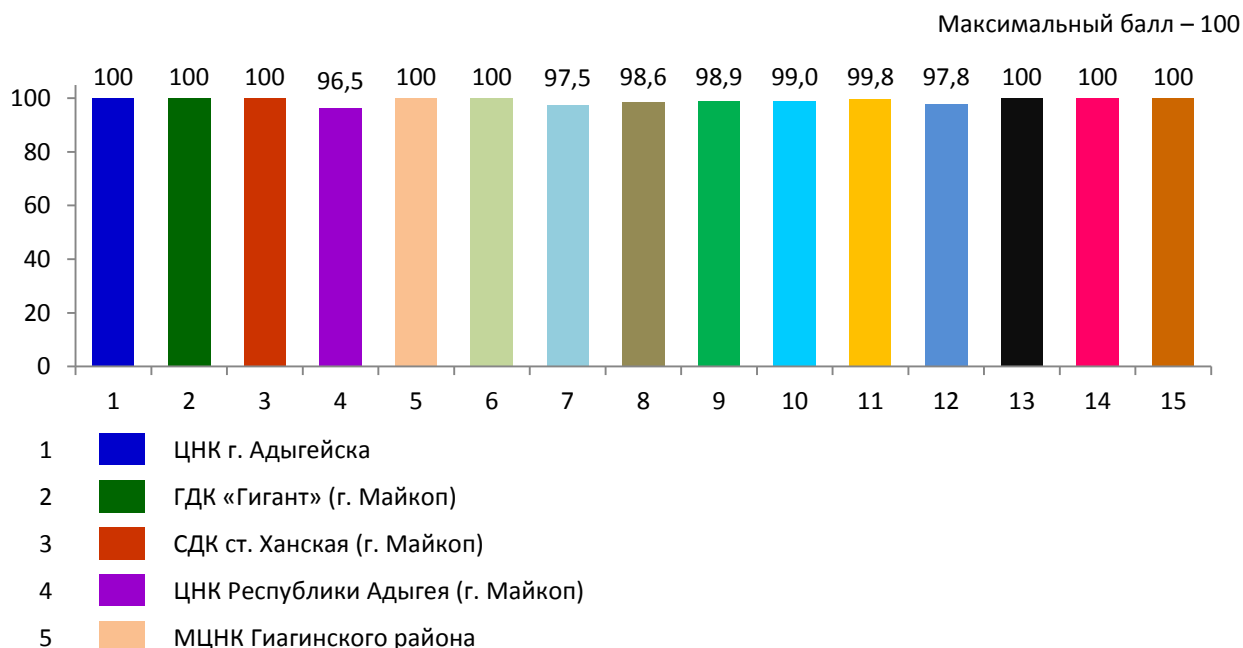
Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, голоса респондентов распределились следующим образом:

- 2,1% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;
- 7,7% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;
- 20,2% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;
- 70% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения» – Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги»



- 6 МЦНК Кошехабльского района
- 7 Красногвардейский МКДЦ
- 8 Красногвардейский РДК
- 9 МЦНК Майкопского района
- 10 Управление культуры и кино пгт. Энем
- 11 Тахтамукайская ЦКС
- 12 Яблоновская ЦКС
- 13 Теучежский МЦНК
- 14 Шовгеновская МЦКС
- 15 Шовгеновский районный МЦНК

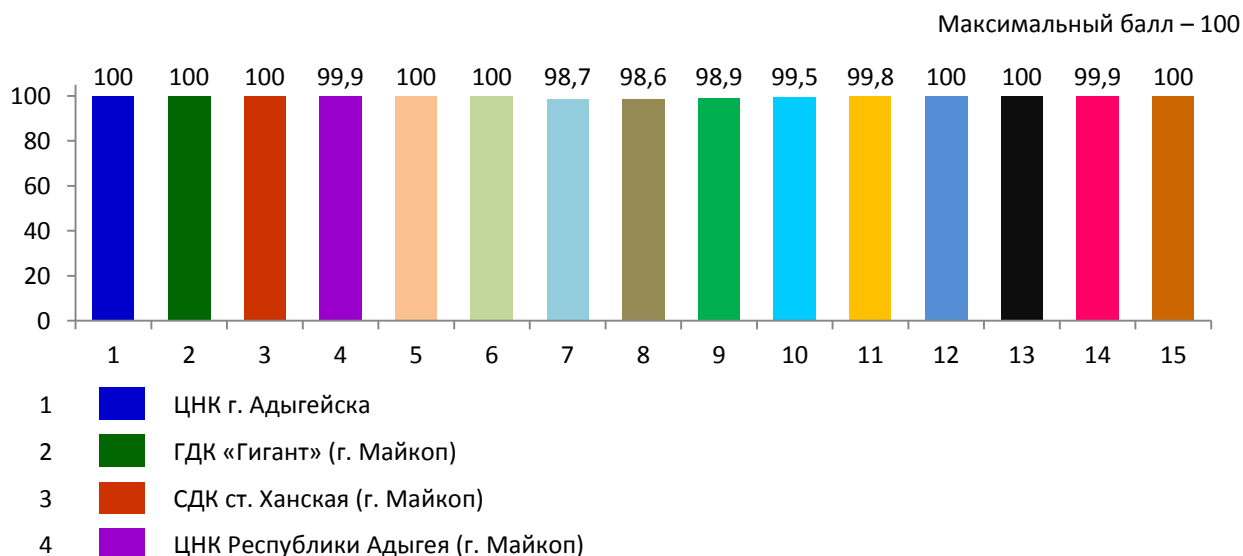
Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при непосредственном оказании услуг в организации.

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

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия голоса респондентов распределились следующим образом:

- 0,2% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;
- 10,1% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;
- 20,3% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;
- 69,4% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

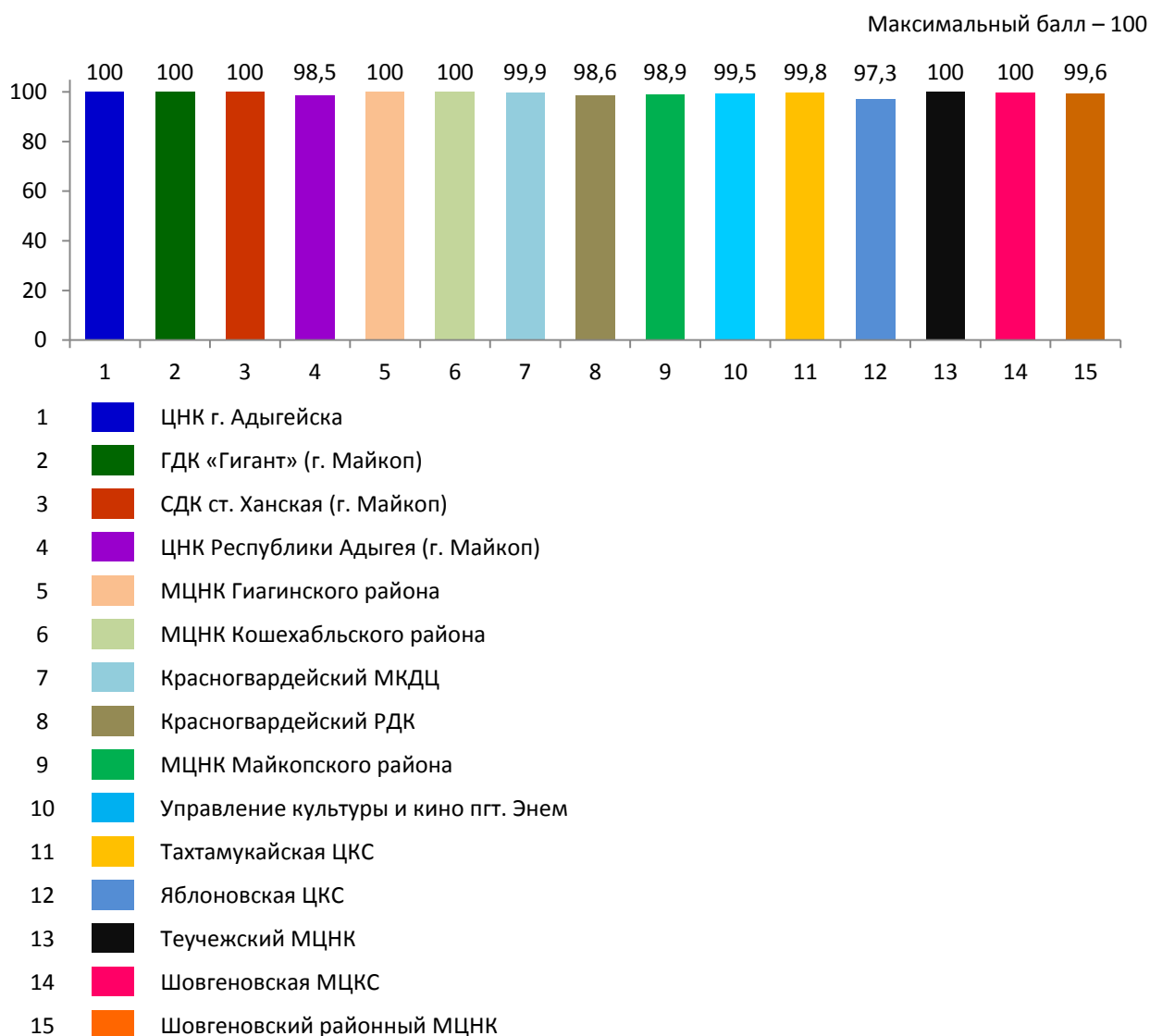
Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения» – Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»



- 5 МЦНК Гиагинского района
- 6 МЦНК Кошехабльского района
- 7 Красногвардейский МКДЦ
- 8 Красногвардейский РДК
- 9 МЦНК Майкопского района
- 10 Управление культуры и кино пгт. Энем
- 11 Тахтамукайская ЦКС
- 12 Яблоновская ЦКС
- 13 Теучежский МЦНК
- 14 Шовгеновская МЦКС
- 15 Шовгеновский районный МЦНК

Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения» – Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы) по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»



5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

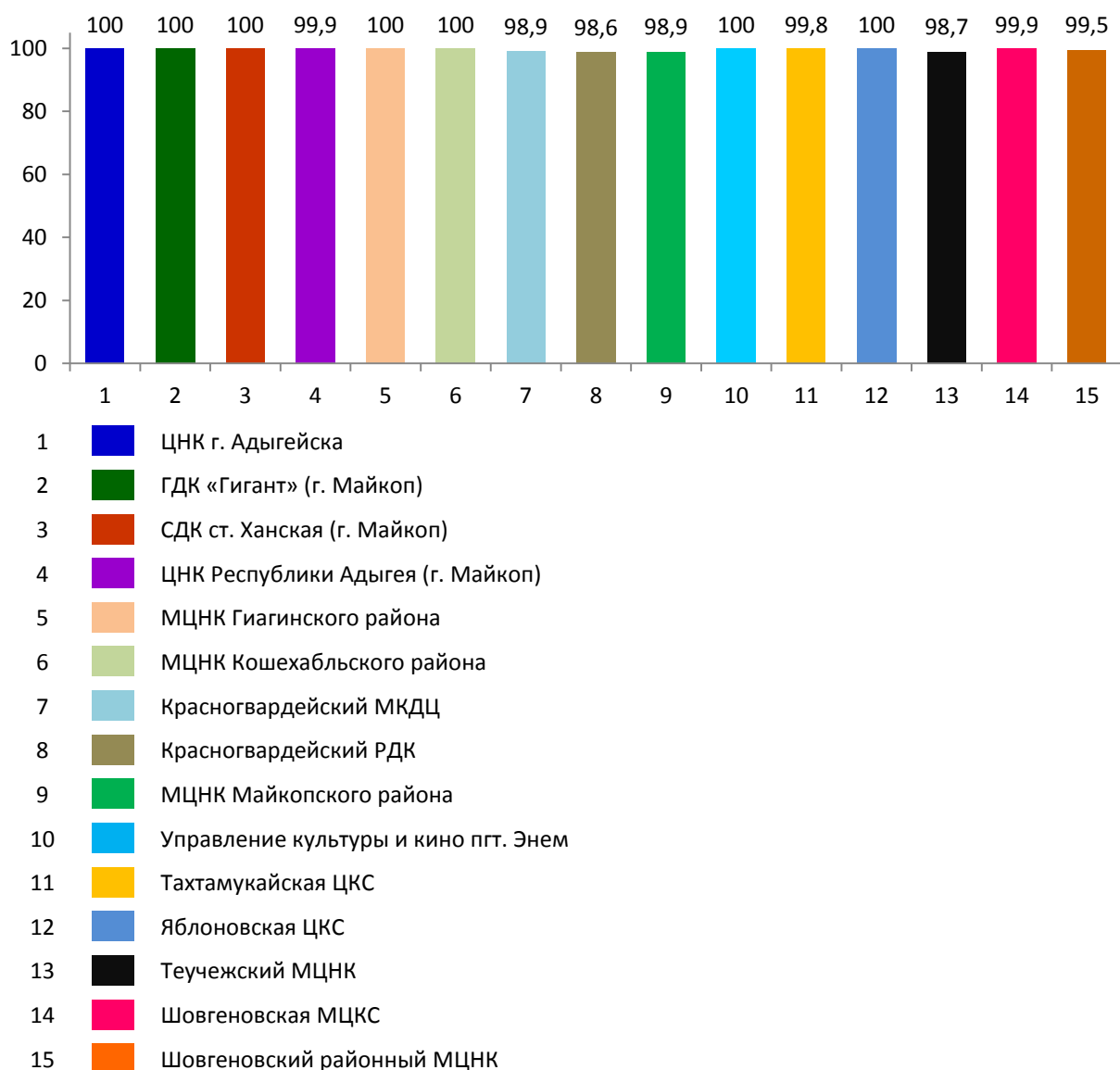
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

При проведении анкетирования респондентам было предложено оценить свою готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,2% – неудовлетворительно: не готовы рекомендовать организацию;
- 10,7% – удовлетворительно: пока не определились;
- 22,4% – в целом хорошо: порекомендуют, но не всем;
- 66,7% – отлично: готовы рекомендовать всем.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения» – Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы) по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»

Максимальный балл – 100



Из проведенного анализа можно сделать вывод, что по тем или иным причинам не во всех организациях получатели услуг готовы рекомендовать

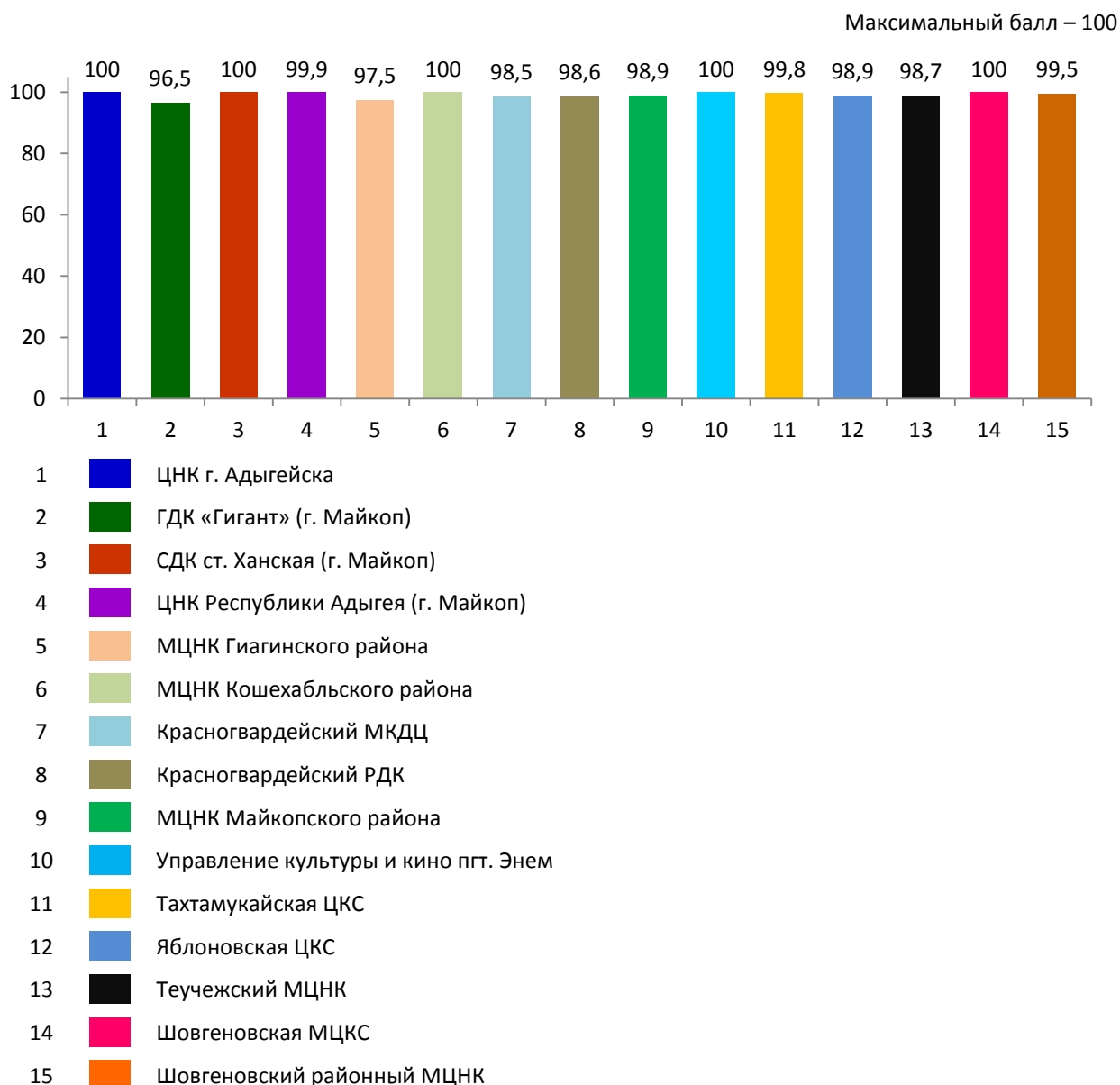
организацию своим родственникам и знакомым. Вместе с тем число указанных пользователей в общем числе опрошенных незначительно.

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

В соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 респондентам было предложено оценить удовлетворенность графиком работы организации. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,5% – неудовлетворительно: график работы не удобен, не соблюдается;
- 31% – удовлетворительно: график работы периодически не соблюдается;
- 31,8% – в целом хорошо: в графике работы имеются незначительные отклонения;
- 37,1% – отлично: график работы удобен.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения» – Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»



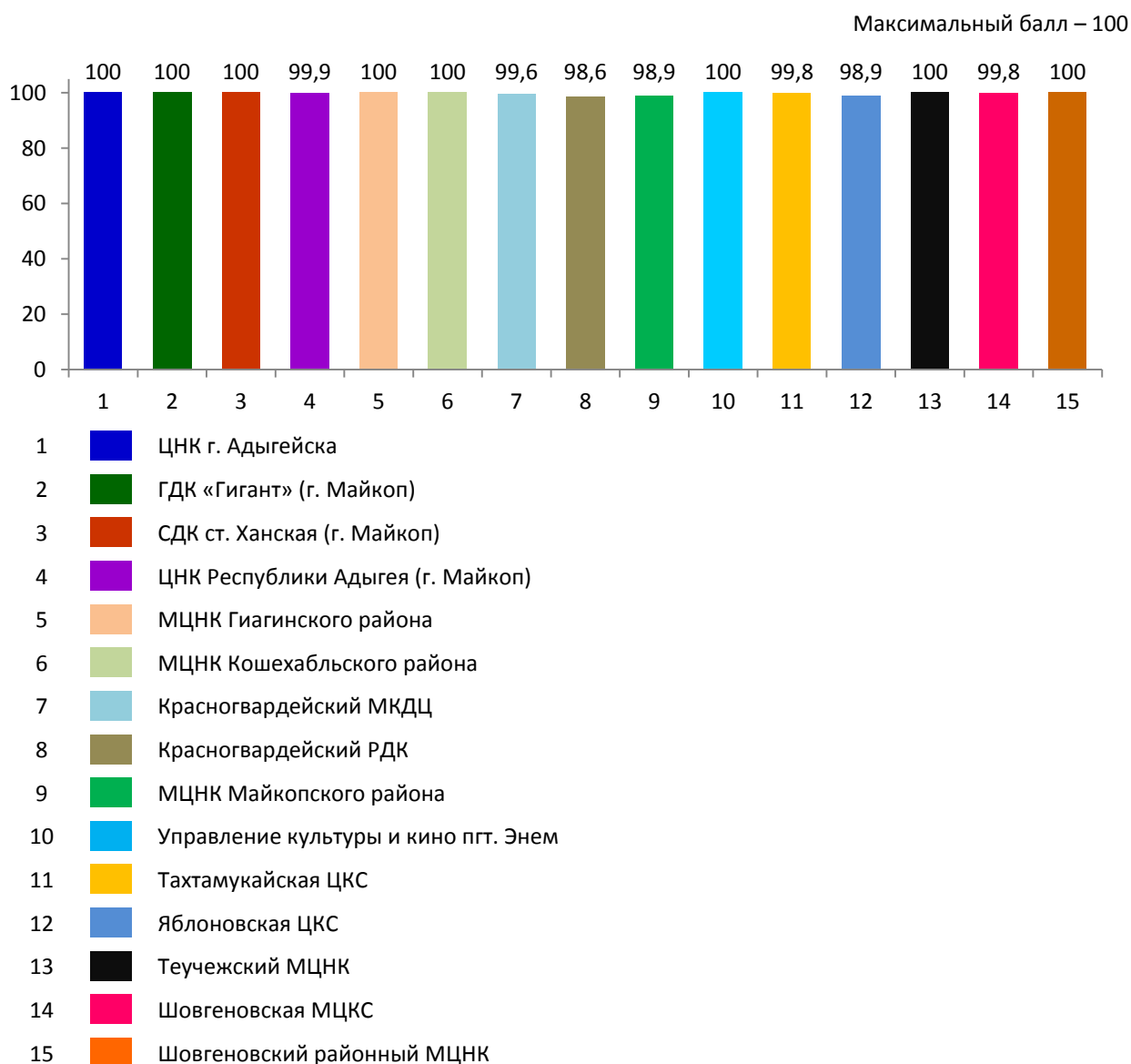
Из проведенного анализа можно сделать вывод, что не все получатели услуг удовлетворены графиком работы организации. Вместе с тем число указанных пользователей в общем числе опрошенных незначительно. Некоторые получатели услуг отмечают не соблюдение установленного графика работы организации.

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

При проведении анкетирования респондентам было предложено оценить удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

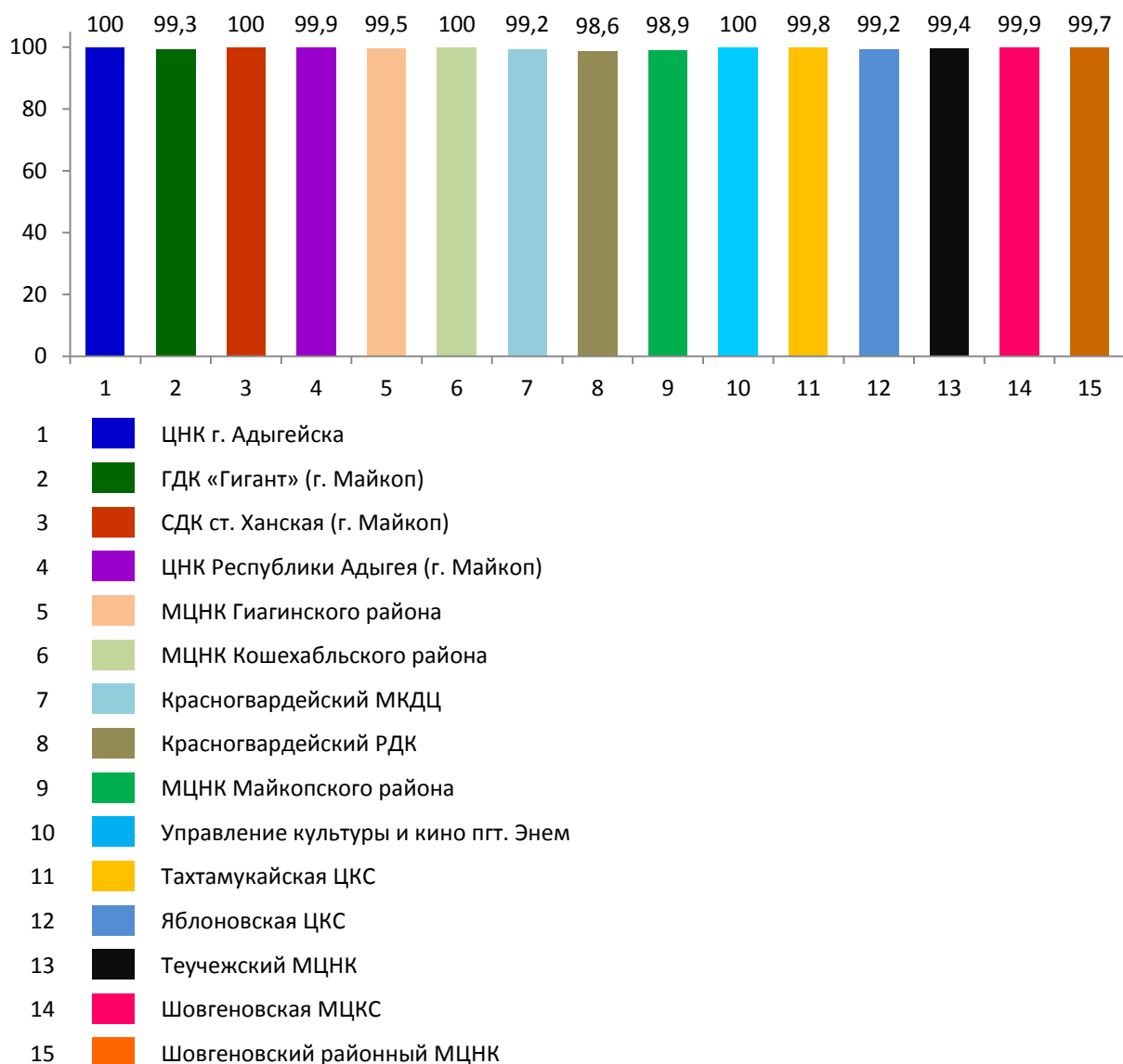
- 0,1% – неудовлетворительно: много недостатков;
- 11,2% – удовлетворительно: незначительные недостатки;
- 21% – в целом хорошо: недостатки можно не заметить;
- 67,7% – отлично: полностью удовлетворены созданными условиями.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения» – Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»



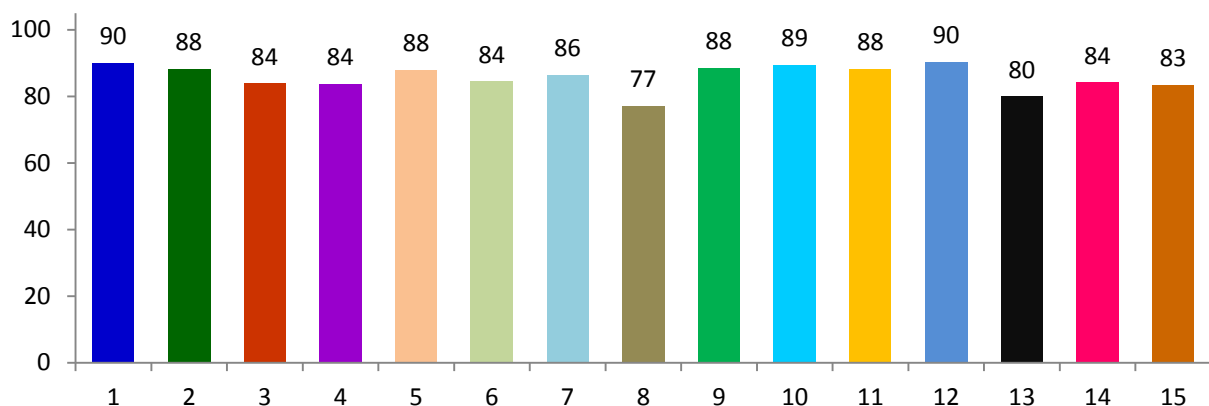
**Сводный организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения»
– Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы) по критерию
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Максимальный балл – 100



**Итоговый рейтинг организаций культуры Республики Адыгея
по типу «Культурно-досуговые учреждения»
– Центры народной культуры, Дома культуры, клубные системы**

Максимальный балл – 100



1		ЦНК г. Адыгейска
2		ГДК «Гигант» (г. Майкоп)
3		СДК ст. Ханская (г. Майкоп)
4		ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп)
5		МЦНК Гиагинского района
6		МЦНК Кошехабльского района
7		Красногвардейский МКДЦ
8		Красногвардейский РДК
9		МЦНК Майкопского района
10		Управление культуры и кино пгт. Энем
11		Тахтамукайская ЦКС
12		Яблоновская ЦКС
13		Теучежский МЦНК
14		Шовгеновская МЦКС
15		Шовгеновский районный МЦНК

Итоговый рейтинг показывает, что качество условий во всех организациях культуры указанного типа практически одинаковое. ТОП-3 организаций-лидеров по мере убывания набранных баллов составили:

1. ЦНК г. Адыгейска и Яблоновская ЦКС.
2. Управление культуры и кино пгт. Энем.
3. ГДК «Гигант» (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Майкопского района и Тахтамукайская ЦКС.

Выводы и рекомендации

Из проведенного анализа можно сделать вывод, что большинство получателей услуг организаций указанного типа в целом удовлетворены созданными условиями. Однако у отдельных организаций существуют проблемы с обеспечением открытости в сети Интернет (отсутствие официальных сайтов, отсутствие актуальной, полной и достоверной информации на имеющихся сайтах обо всех условиях и возможностях, которые созданы и которыми могут воспользоваться получатели услуг), недостаточная работа по организации условий для получения услуг инвалидами и др.

Исходя из итоговых баллов, полученных при проведении независимой оценки, организациям необходимо провести работу по улучшению качества предоставляемых условий.

На основании вышеизложенного **р е к о м е н д у е т с я**:

I. Провести работу по наполнению официальных сайтов организаций достоверной и актуальной информацией:

1. Для обеспечения открытости и доступности информации об организациях культуры принять меры по приведению сайтов организаций в актуальное состояние, наполнению достоверной информацией с обеспечением легкости и доступности ее поиска, для чего:

1.1. Красногвардейскому РДК, Теучежскому МЦНК создать официальные сайты организаций.

1.2. Всем организациям, участвовавшим в НОКУ:

– провести анализ сайтов на соответствие требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

– структурировать находящуюся на сайтах информацию, продумав организацию сайта, обеспечивающую простоту и понятность восприятия информации, при необходимости создать требуемые разделы.

1.3. В соответствующих разделах сайтов разместить обязательную к размещению информацию (приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»), в т. ч.:

1) почтовый адрес: СДК ст. Ханская (г. Майкоп);

2) схему проезда: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, МЦНК Майкопского района, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

3) дату создания: Красногвардейский МКДЦ, Управление культуры и кино пгт. Энем, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

4) сведения об учредителях: МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, Управление культуры и кино пгт. Энем, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

5) график и режим работы: МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

6) адрес электронной почты: СДК ст. Ханская (г. Майкоп), Красногвардейский МКДЦ;

7) Ф. И. О., должность руководящего состава: Тахтамукайская ЦКС;

8) структуру организации: МЦНК Майкопского района, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

9) положение о структурных подразделениях: ЦНК г. Адыгейска, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, Управление культуры и кино пгт. Энем, Яблоновская ЦКС;

10) Ф. И. О., должности руководящего состава структурного подразделения: Яблоновская ЦКС;

11) копию устава: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), МЦНК Кошехабльского района, Шовгеновская МЦКС;

12) копию свидетельства о государственной регистрации: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, Красногвардейский МКДЦ, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС;

13) решение учредителя о создании организации: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, МЦНК Майкопского района, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

14) решение учредителя о назначении руководителя организации: МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, МЦНК Майкопского района, Управление культуры и кино пгт. Энем, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС;

15) сведения о видах предоставляемых услуг: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), Красногвардейский МКДЦ, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС;

16) копию плана финансово-хозяйственной деятельности: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, Красногвардейский МКДЦ, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

17) информацию о материально-техническом обеспечении: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, МЦНК Майкопского района, Управление культуры и кино пгт. Энем, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

18) информацию о планируемых мероприятиях: ЦНК г. Адыгейска, Шовгеновская МЦКС;

19) информацию о выполнении государственного (муниципального) задания: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

20) отчет о результатах деятельности организации: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, Тахтамукайская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

21) результаты независимой оценки качества оказания услуг: ЦНК г. Адыгейска, СДК ст. Ханская (г. Майкоп), ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), Красногвардейский МКДЦ, Тахтамукайская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

22) предложения об улучшении качества деятельности организации: СДК ст. Ханская (г. Майкоп), ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский

МКДЦ, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

23) план по улучшению работы организации: ЦНК г. Адыгейска, ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, МЦНК Майкопского района, Управление культуры и кино пгт. Энем, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК.

1.4. Всем организациям-участникам НОКУ проанализировать информацию об оказании платных услуг, и в случае оказания таковых населению, разместить на официальном сайте:

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

1.5. Принять меры по обеспечению доступности взаимодействия с организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, для чего всем организациям разработать и разместить на сайтах:

– адрес электронной почты: СДК ст. Ханская (г. Майкоп), Красногвардейский МКДЦ, Шовгеновский районный МЦНК;

– форму для подачи электронного обращения, жалобы, предложения: МЦНК Гиагинского района, Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

– раздел «Часто задаваемые вопросы»: все организации, кроме ГДК «Гигант» (г. Майкоп), Красногвардейского РДК, Теучежского МЦНК;

– электронный сервис по получению консультации по оказываемым услугам: все организации, кроме Красногвардейского РДК, Теучежского МЦНК;

– форму для записи на получение услуги: ГДК «Гигант» (г. Майкоп), СДК ст. Ханская (г. Майкоп), МЦНК Кошехабльского района, Красногвардейский МКДЦ, МЦНК Майкопского района, Управление культуры и кино пгт. Энем, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС;

– форму опроса граждан для выражения мнения о качестве оказанных услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее): СДК ст. Ханская (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Кошехабльского района, Тахтамукайская ЦКС, Яблоновская ЦКС.

II. Для повышения уровня комфортности условий, в которых осуществляется оказание услуг:

2.1. Рассмотреть возможность улучшения материально-технического обеспечения организаций в целях создания более комфортных зон отдыха (ожидания), обеспечения доступности питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений с учетом современных условий, а также соответствующего санитарного состояния помещений организаций.

2.2. Всем организациям-участникам НОКУ проанализировать условия, созданные в организации, на предмет требований комфортности, и принять меры по исправлению сложившейся ситуации, в т. ч.:

1) организовать:

– комфортную зону отдыха (ожидания): ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп);

– доступную, легкую для восприятия пользователей (соответствующие навигационные знаки и схемы) навигацию внутри здания: все организации;

– доступный питьевой режим: СДК ст. Ханская (г. Майкоп), ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), МЦНК Кошехабльского района;

2) принять меры к оборудованию санитарно-гигиенических помещений внутри здания: Шовгеновская МЦКС, Шовгеновский районный МЦНК;

3) поддерживать и осуществлять контроль за соответствующим санитарным состоянием всех помещений организаций: все организации.

III. Для повышения уровня доступности организаций и предоставляемых в них услуг для инвалидов:

3.1. Провести анализ доступности организаций и их территорий для инвалидов, принять всевозможные меры по обеспечению такой доступности, в т. ч. организовать:

– создание адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов: Красногвардейский МКДЦ,

– приобретение сменных кресел-колясок: все организации;

– оборудование специальных санитарно-гигиенических помещений: все организации, кроме Теучежского МЦНК.

3.2. Принять меры по организации получения услуг инвалидами наравне с другими, в т. ч.:

1) организовать:

– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: все организации, кроме Тахтамукайской ЦКС;

– дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля: все организации, кроме Тахтамукайской ЦКС;

2) рассмотреть возможность предоставления услуг:

– сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): все организации;

– сопровождения инвалидов сотрудниками организации: ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп);

3.3. Для повышения уровня открытости организации и информирования о доступности организации для инвалидов рекомендуется:

1) всем организациям создать отдельный раздел сайта «Доступность организации для инвалидов» и разместить актуальную информацию, в т. ч.:

– паспорт доступности для инвалидов организации и предоставляемых в ней услуг (приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»);

- план мероприятий по обеспечению условий развития доступной среды организации;
- перечень помещений, приспособленных для инвалидов;
- схему безопасного подхода к зданию организации;
- сведения об обеспечении доступа в здания организации инвалидам (схема с указанием размещения пандусов, подъемов и платформ, выделенных стоянок для автотранспорта, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений);
- информацию о сотрудниках, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам обслуживания инвалидов при оказании услуг;
- перечни электронных ресурсов (в случае их наличия), к которым обеспечен доступ инвалидов;

2) ЦНК Республики Адыгея (г. Майкоп), МЦНК Гиагинского района, МЦНК Майкопского района, Яблоновской ЦКС, Шовгеновской МЦКС, Шовгеновскому районному МЦНК адаптировать официальный сайт и созданные разделы для людей с нарушениями зрения.

IV. Принять всевозможные меры по популяризации сайтов организаций среди общественности (реклама сайта непосредственно в организации, в социальной сети, привлечение общественности к онлайн-опросам и др.).

V. Организовать знакомство общественности с условиями, предоставляемыми в организации, непосредственно в самих организациях (проведение дней «открытых» дверей, демонстрация электронных презентаций, создание и размещение на сайтах организаций «виртуальных туров», создание буклетов об организации и раздача их широкой общественности и др.).

VI. Обратить внимание сотрудников организаций на недопустимость грубого отношения к получателям услуг, необходимость строгого соблюдения установленного графика работы.

5.4.2. Детские студии, творческие объединения, ансамбли

В мероприятиях НОКУ приняли участие 9 организаций.

Каждой организацией было обеспечено прохождение анкетирования установленным минимумом респондентов. Общее количество участников анкетирования составило 7278 чел.

Анализ сайтов организаций проводился организацией-оператором НОКУ в Республике Адыгея.

Используемые сокращения:

1) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард» – ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард» (г. Майкоп);

2) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа» – детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа» (г. Майкоп);

3) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Детская вокально-эстрадная студия «Радуга» – детская вокально-эстрадная студия «Радуга» (г. Майкоп);

4) государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка» – детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка» (г. Майкоп);

5) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Духовой оркестр» – Духовой оркестр (г. Майкоп);

б) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Студия эстрадного вокала «Шпаргалка» – студия эстрадного вокала «Шпаргалка» (г. Майкоп);

7) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческое объединение «Звонница» – творческое объединение «Звонница» (г. Майкоп);

8) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческое объединение «Ошад» – творческое объединение «Ошад» (г. Майкоп);

9) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ансамбль адыгского танца «Адыги» – ансамбль адыгского танца «Адыги» (Тахтамукайский район).

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Организацией-оператором был проведен анализ сайтов организаций на соответствие требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

В ходе анализа выявлено, что 3 из 9 организаций-участников НОКУ (ансамбль адыгского танца «Адыги», детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка», духовой оркестр) не имеют официальных сайтов в сети Интернет, сайт студии эстрадного вокала «Шпаргалка» не работает.

У остальных организаций-участниц НОКУ отмечаются следующие замечания по размещению необходимой информации:

1. В разделе «Общая информация об организации культуры» отсутствуют:

– сокращенное наименование: детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Ошад»;

– место нахождения: детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Ошад»;

– почтовый адрес: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

– схема проезда: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

– сведения об учредителях: детская вокально-эстрадная студия «Радуга»;

– график и режим работы: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

– контактные телефоны: детская вокально-эстрадная студия «Радуга»;

– адрес электронной почты: детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга»;

– Ф. И. О., должность руководящего состава: детская вокально-эстрадная студия «Радуга»;

– структура организации: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детская вокально-эстрадная студия «Радуга».

2. Организации культуры на своих официальных сайтах должны размещать информацию о своих структурных подразделениях (в случае их наличия). Однако на сайтах указанных организаций информация о структурных подразделениях отсутствует, из чего можно сделать вывод, что организации не имеют таковых в своем составе, также отсутствует информация о возможных филиалах организаций. Полная информация о структурных подразделениях (наименование, положения, Ф. И. О., должности руководящего состава структурных подразделений) отражена на сайте творческого объединения «Звонница».

3. В разделе «Документы об организации» отсутствуют:

– копия устава: творческое объединение «Звонница»;

– копия свидетельства о государственной регистрации: творческое объединение «Звонница»;

– решение учредителя о создании организации: детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

– решение учредителя о назначении руководителя организации: детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад».

4. В разделе «Информация о деятельности организации» отсутствуют:

– сведения о видах предоставляемых услуг: детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Ошад»;

– копия плана финансово-хозяйственной деятельности: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

– информация о материально-техническом обеспечении: ансамбль эст-

радно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

– информация о планируемых мероприятиях: детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

– информация о выполнении государственного (муниципального) задания: творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

– отчет о результатах деятельности организации: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

– результаты независимой оценки качества оказания услуг: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

– предложения об улучшении качества деятельности организации: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

– план по улучшению работы организации: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад».

Кроме этого при анализе сайтов организаций указанного типа выявлено отсутствие информации, определенной нормативными правовыми актами, о платных услугах, в т. ч. перечня оказываемых платных услуг, копий нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, цены (тарифы) на услуги, что позволяет сделать вывод о том, что культурно-досуговые учреждения – детские студии, творческие объединения, ансамбли не оказывают платных услуг.

Опрошенные респонденты оценили полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на информационном сайте, следующим образом:

– 0,03% – неудовлетворительно: информация отсутствует;

– 0,04% – плохо: информация представлена не полностью, не структурирована, неактуальна;

– 8,5% – удовлетворительно: информация представлена полностью, но плохо структурирована, неактуальна, не продуман доступный и быстрый поиск;

– 28,4% – в целом хорошо: информация представлена полностью, хорошо структурирована, доступна для быстрого поиска, но частично неактуальна;

– 63% – отлично: на сайте размещена хорошо структурированная, актуальная информация в полном объеме.

Учитывая анализ организации-оператора, подобное распределение голосов респондентов можно объяснить достаточностью для получателей услуг

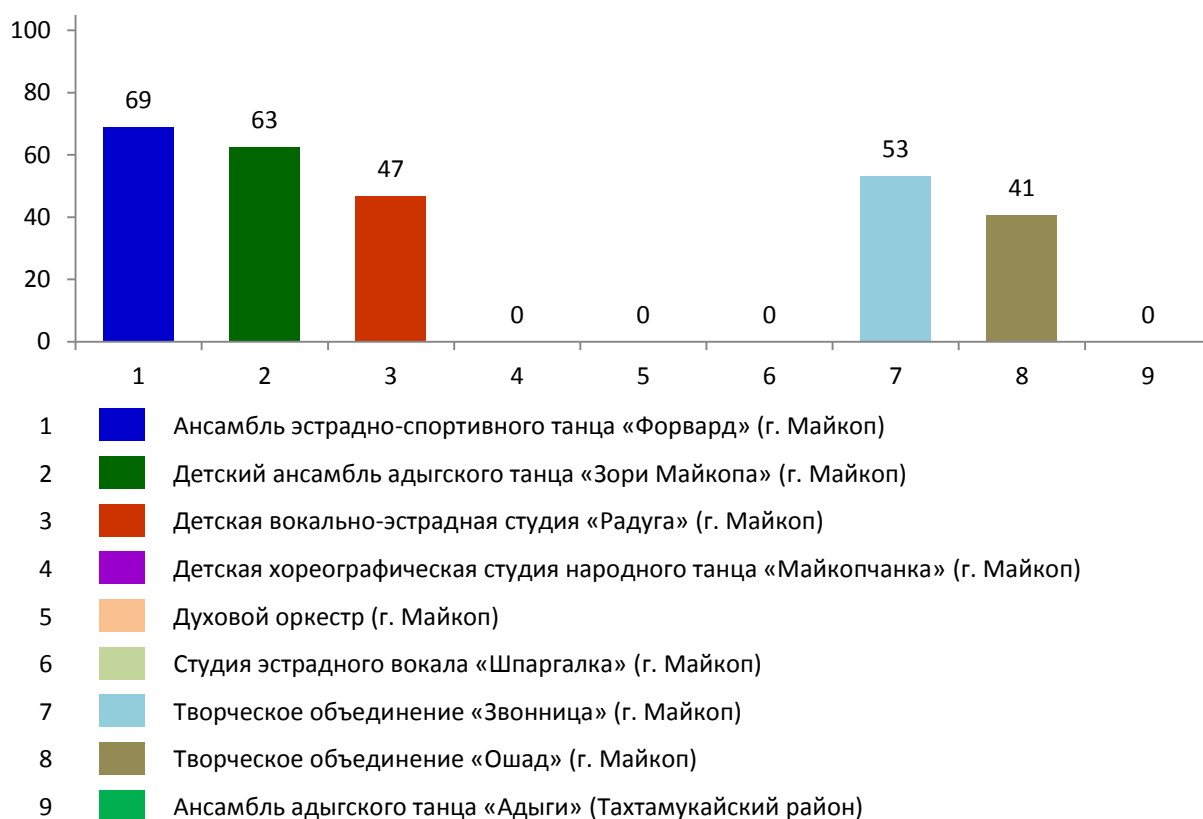
информации об организации, находящейся на сторонних сайтах и в различных информационных системах.

Также респондентами была проведена оценка информации, размещенной на информационных стендах в организациях. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,03% – плохо: стенды присутствуют, однако объем информации минимален, информация неактуальна;
- 11% – удовлетворительно: не организован корректный поиск информации;
- 28,8% – в целом хорошо: информация частично неактуальна;
- 60,17% – отлично: информация размещена в полном объеме, доступна для поиска.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения – детские студии, творческие объединения, ансамбли) по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требований к ней, установленным нормативными правовыми актами»

Максимальный балл – 100



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что организациями культуры указанного типа не соблюдаются требования приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления

и организаций культуры в сети «Интернет» в части полноты, актуальности, структурированности, простоты и понятности восприятия информации, организации быстрого и доступного поиска.

Созданные сайты носят формальный характер и не позволяют получить необходимой информации об организации и ее деятельности.

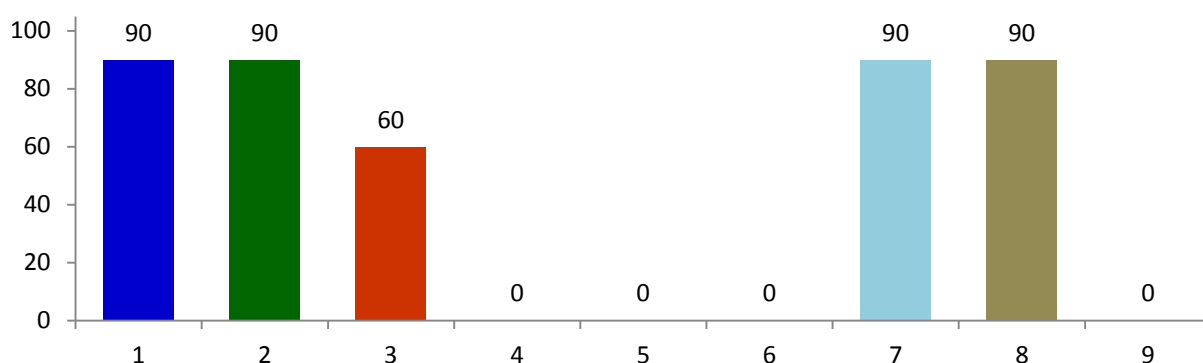
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

На имеющихся сайтах отмечается отсутствие:

- контактных телефонов: детская вокально-эстрадная студия «Радуга»;
- адреса электронной почты: детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга»;
- формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения: творческое объединение «Ошад»;
- раздела «Часто задаваемые вопросы»: все организации;
- электронного сервиса по получению консультации по оказываемым услугам: все организации;
- формы для записи на получение услуги: все организации;
- опроса граждан для выражения мнения о качестве оказанных услуг: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», творческое объединение «Звонница».

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения – детские студии, творческие объединения, ансамбли) по показателю «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»

Максимальный балл – 100



- 1 ■ Ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард» (г. Майкоп)
- 2 ■ Детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа» (г. Майкоп)
- 3 ■ Детская вокально-эстрадная студия «Радуга» (г. Майкоп)
- 4 ■ Детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка» (г. Майкоп)
- 5 ■ Духовой оркестр (г. Майкоп)
- 6 ■ Студия эстрадного вокала «Шпаргалка» (г. Майкоп)
- 7 ■ Творческое объединение «Звонница» (г. Майкоп)
- 8 ■ Творческое объединение «Ошад» (г. Майкоп)
- 9 ■ Ансамбль адыгского танца «Адыги» (Тахтамукайский район)

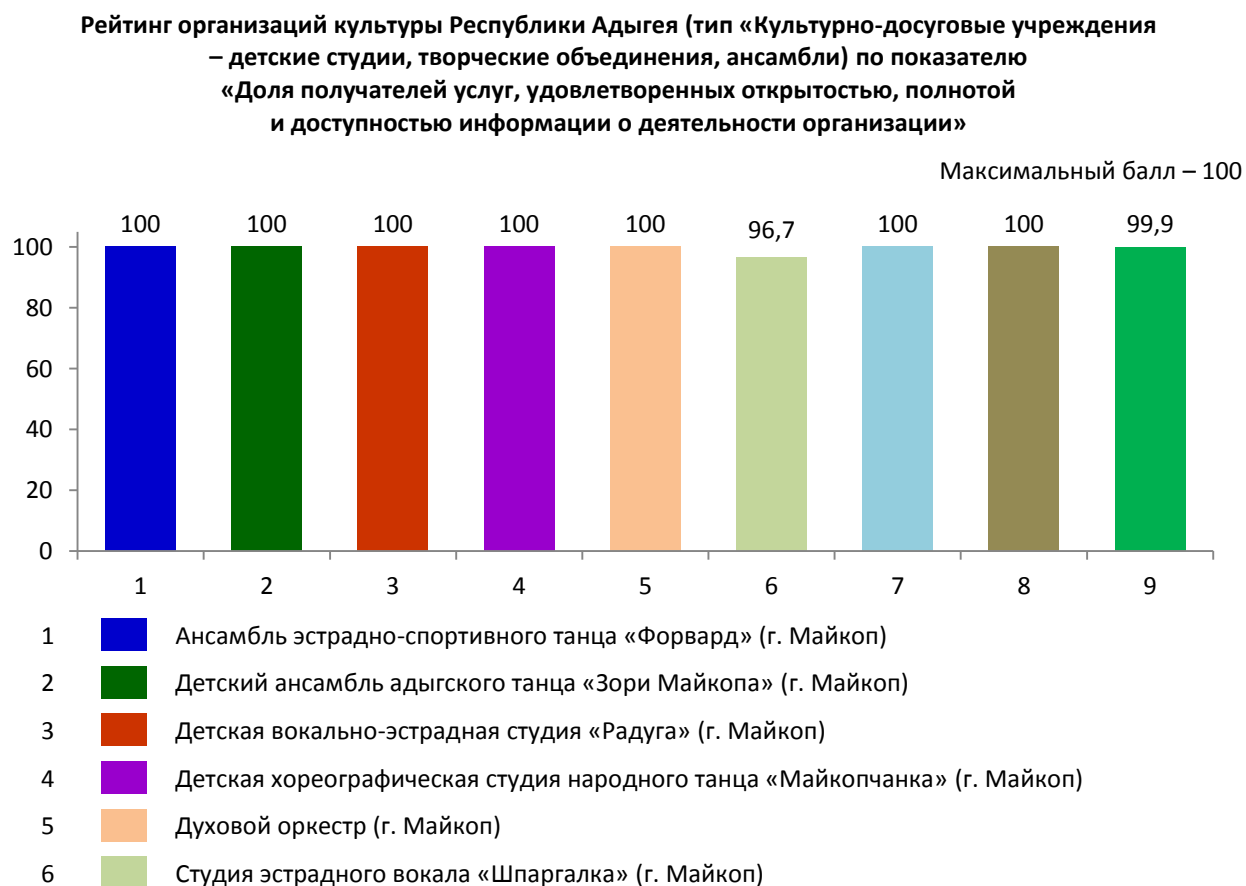
В соответствии с параметрами и значениями показателей НОКУ оказания услуг организациями социальной сферы достаточной (100 баллов) считается организация на сайте более трех функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Опрошенным респондентам было предложено оценить доступность взаимодействия с организациями посредством дистанционных способов связи. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,01% – неудовлетворительно: взаимодействие с участниками не обеспечено;
- 0,03% – плохо: обеспечена только работа по телефону;
- 6,6% – удовлетворительно: взаимодействие обеспечено по телефону и электронной почте;
- 19,7% – в целом хорошо: функционируют различные электронные сервисы;
- 73,66% – отлично: функционируют различные электронные сервисы, проводятся онлайн-опросы.

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Несмотря на отсутствие сайтов и несоответствие размещенной на имеющихся официальных сайтах информации установленным правовым актам, большинство получателей услуг в той или иной степени выразили удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций.



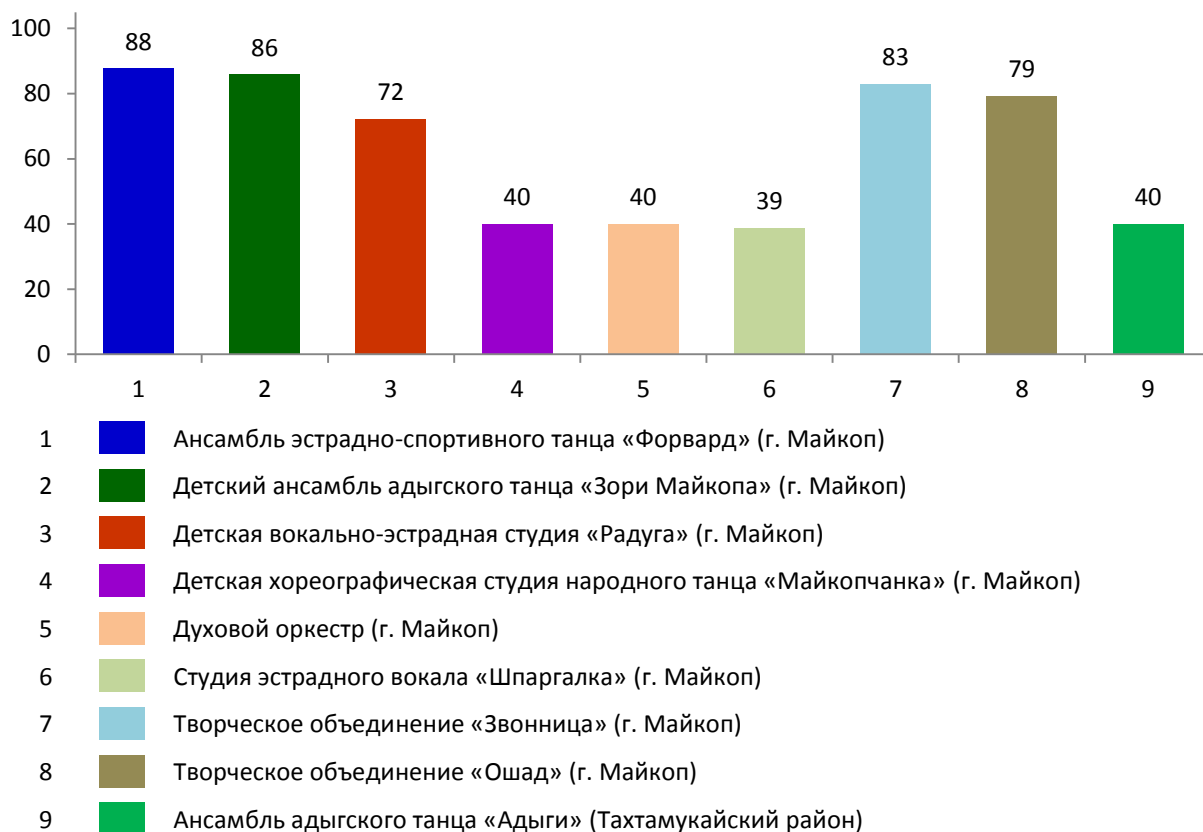
- 7 Творческое объединение «Звонница» (г. Майкоп)
- 8 Творческое объединение «Ошад» (г. Майкоп)
- 9 Ансамбль адыгского танца «Адыги» (Тахтамукайский район)

Такое распределение голосов опрошенных респондентов возможно объяснить достаточностью для получателей услуг информации об организации, находящейся на сторонних сайтах и в различных информационных системах. Кроме того, в соответствии с Единым порядком расчета показателей, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, при расчете доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью полнотой и доступностью информации о деятельности организации, учитывалось суммарное значение удовлетворенности стендами и сайтами организаций.

Вместе с тем, организациям указанного типа необходимо обратить внимание на соблюдение требований приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения – детские студии, творческие объединения, ансамбли) по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Максимальный балл – 100



2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Обеспеченность комфортных условий для предоставления услуг включает в себя:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри здания;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- соответствующее санитарное состояние помещений.

Проведенный анализ показывает, что не во всех организациях обеспечена достаточная комфортность условий для предоставления услуг. Так:

1) отсутствует зона отдыха (ожидания): детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка»;

2) отсутствует навигация внутри здания: детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка», студия эстрадного вокала «Шпаргалка», творческое объединение «Звонница», ансамбль адыгского танца «Адыги»;

3) не организован питьевой режим: детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка», творческое объединение «Звонница»;

4) состояние санитарно-гигиенических помещений не удовлетворительное: детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка».

Респондентам также было предложено оценить комфортность предоставления услуг. По итогам анкетирования получены следующие результаты:

1) оценка зоны отдыха (ожидания) в организации:

- 0,1% – неудовлетворительно: зоны отдыха (ожидания) не созданы;
- 0,1% – плохо: зона отдыха (ожидания) не комфортна для пользователей;
- 7,3% – удовлетворительно: отсутствует Wi-Fi доступ;
- 19,4% – в целом хорошо: перебои в работе Wi-Fi доступа;
- 73,1% – отлично: замечания к организации зоны отдыха (ожидания)

отсутствуют;

2) оценка навигации внутри здания:

- 0,04% – неудовлетворительно: навигация внутри здания отсутствует;
- 0,05% – плохо: неудовлетворительное качество навигационных знаков, непонятны навигационные схемы;

– 7,1% – удовлетворительно: замечания к качеству некоторых навигационных знаков и схем;

– 31,1% – в целом хорошо: замечания к некоторым навигационным схемам;

– 61,71% – отлично: замечания к навигации внутри здания отсутствуют;

3) оценка доступности питьевой воды:

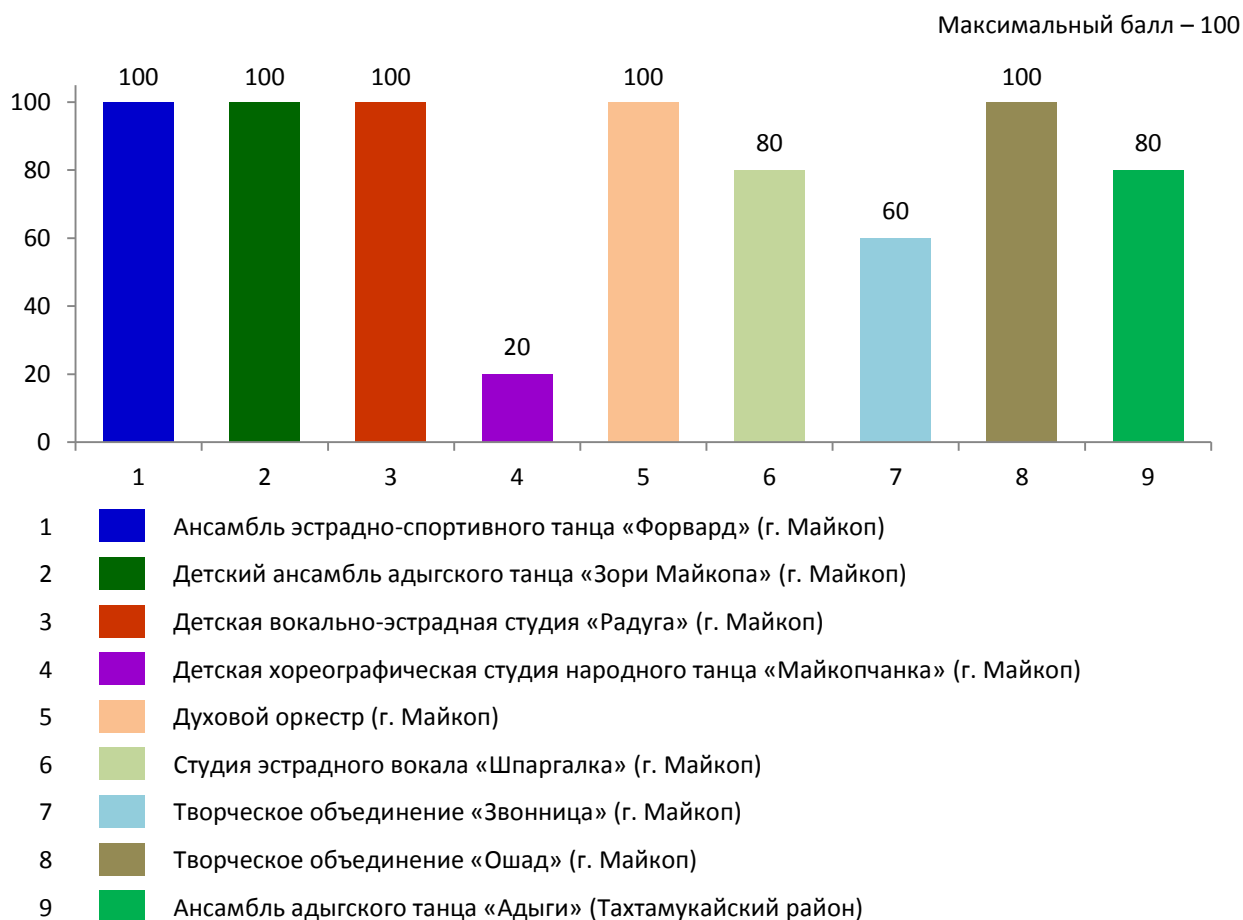
– 2% – неудовлетворительно: доступ к питьевой воде не организован;

– 0,1% – плохо: имеется кулер с питьевой водой, однако отсутствуют бутылки, одноразовая посуда, урна;

– 6,9% – удовлетворительно: замена бутылей с водой происходит нерегулярно, периодически отсутствуют одноразовые стаканчики;

- 29,6% – в целом хорошо: периодически отсутствуют одноразовые стаканчики;
- 61,4% – отлично: замечания к доступности питьевой воды отсутствуют;
- 4) оценка санитарно-гигиенических помещений:
 - 0,01% – неудовлетворительно: санитарно-гигиенические помещения в здании отсутствуют;
 - 2% – плохо: замечания к чистоте, отсутствуют мыло, туалетная бумага и пр.;
 - 7% – удовлетворительно: нерегулярная уборка помещений, периодическое отсутствие мыла, туалетной бумаги и пр.;
 - 25,1% – в целом хорошо: отсутствие одноразовых бумажных полотенец;
 - 65,89% – отлично: замечания отсутствуют;
- 5) оценка санитарного состояния помещений:
 - 0,04% – неудовлетворительно: уборка помещений не проводится;
 - 0,05% – плохо: уборка проводится нерегулярно;
 - 6,8% – удовлетворительно: не проводится проветривание, неудовлетворительное освещение;
 - 18% – в целом хорошо: не проводится проветривание;
 - 48,19% – отлично: замечаний нет.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения – детские студии, творческие объединения, ансамбли) по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

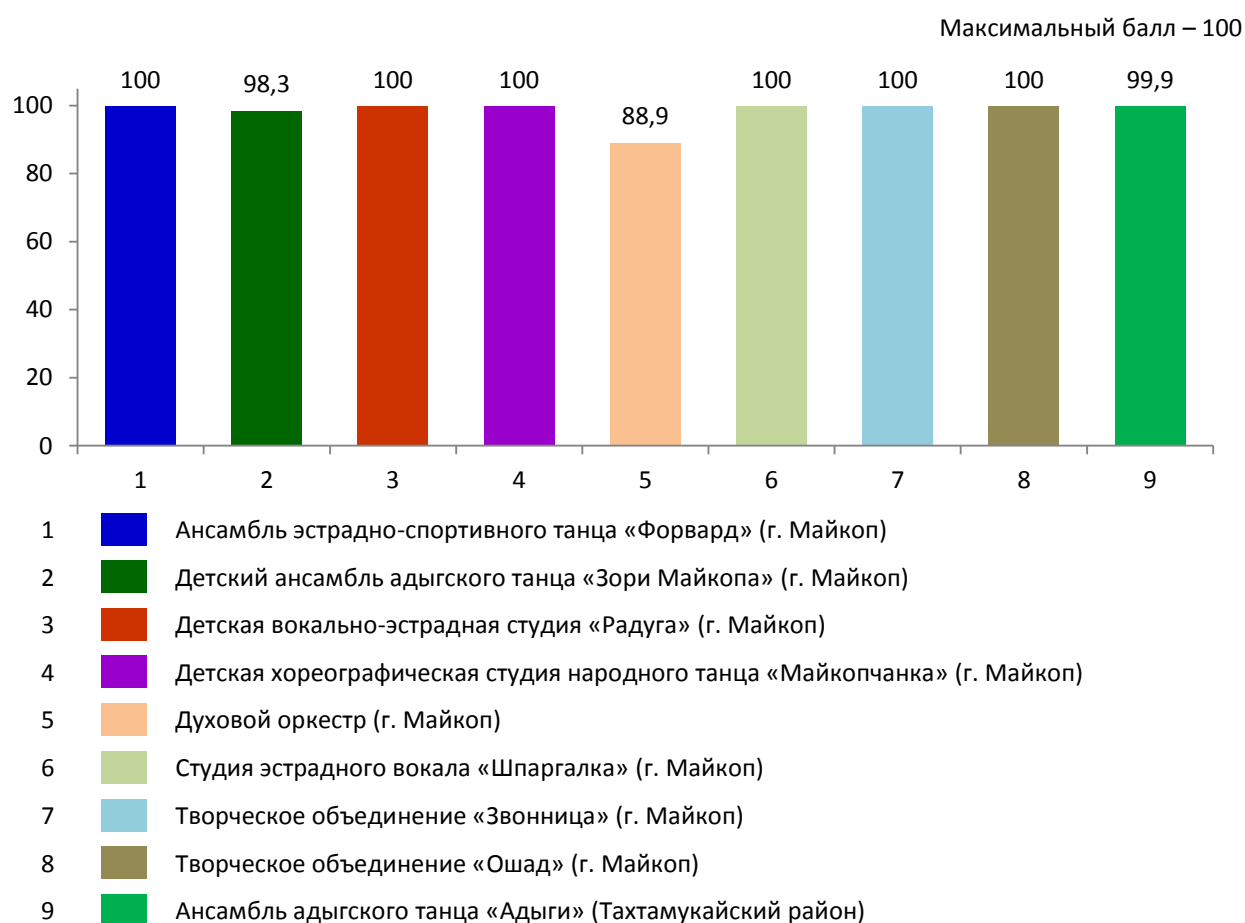


2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организациями.

Респондентам было предложено оценить общую удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в организации. Результаты анкетирования следующие:

- 0,04% – неудовлетворительно: совершенно не устраивает;
- 0,07% – плохо: много недостатков;
- 6,8% – удовлетворительно: недостатки незначительные;
- 21,2% – в целом хорошо: все устраивает, отдельные недостатки можно не заметить;
- 71,89% – отлично: все устраивает.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения – детские студии, творческие объединения, ансамбли) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией»

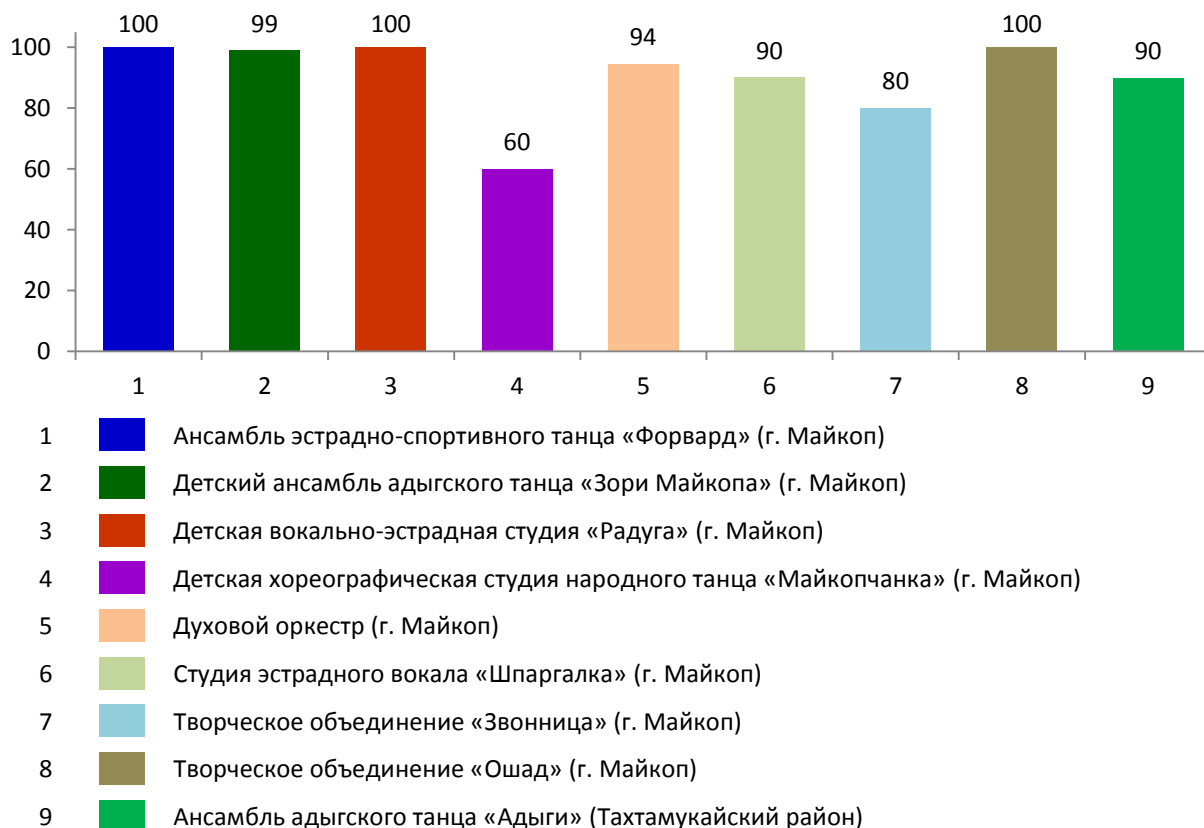


Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что большинство получателей услуг в той или иной степени удовлетворены комфортностью созданных в организациях условий.

Вместе с тем организациям следует обратить внимание на улучшение отдельных условий, влияющих на оценку комфортности.

Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения – детские студии, творческие объединения, ансамбли) по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Максимальный балл – 100



3. Доступность услуг для инвалидов

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Оборудование помещений и территории организации с учетом доступности для инвалидов включает в себя наличие:

- пандусов/подъемных платформ;
- выделенных автостоянок;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специальных санитарно-гигиенических помещений.

В результате проведенного анализа отмечается отсутствие:

- пандусов/подъемных платформ: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», духовой оркестр, творческое объединение «Звонница»;
- выделенных автостоянок: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка», духовой оркестр, творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;
- сменных кресел-колясок: все организации;

– специальные санитарно-гигиенические помещения: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка», студия эстрадного вокала «Шпаргалка», творческое объединение «Ошад», ансамбль адыгского танца «Адыги».

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения – детские студии, творческие объединения, ансамбли) по показателю «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»

Максимальный балл – 100



Таким образом, можно сделать вывод, что в организациях оборудование помещений и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов недостаточное.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

К условиям доступности, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.02.2018 № 599 были отнесены следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля;
- предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- сопровождение получателей услуг указанной категории сотрудниками организации;
- предоставление услуг в дистанционном режиме на дому.

В результате проведенного анализа отмечается:

1) отсутствует:

– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: детская вокально-эстрадная студия «Радуга», детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка», студия эстрадного вокала «Шпаргалка», творческое объединение «Звонница»;

– дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля: детская вокально-эстрадная студия «Радуга», детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка», студия эстрадного вокала «Шпаргалка», творческое объединение «Звонница»;

2) не предоставляются услуги:

– сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): все организации;

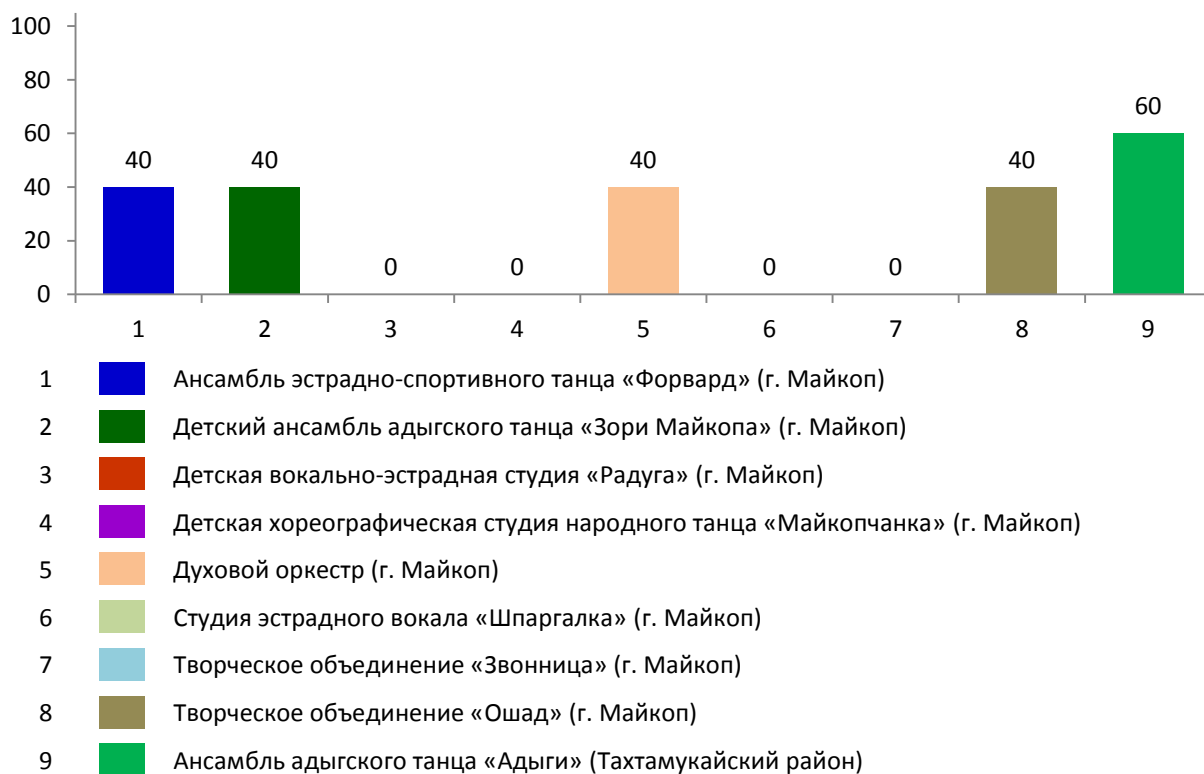
– сопровождения инвалидов сотрудниками организации: все организации, кроме ансамбля адыгского танца «Адыги»;

– в дистанционном режиме на дому: все организации.

Созданные сайты ансамбля эстрадно-спортивного танца «Форвард», детской вокально-эстрадной студии «Радуга», творческого объединения «Ошад» не имеют альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения – детские студии, творческие объединения, ансамбли) по показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Максимальный балл – 100



Таким образом, можно сделать вывод, что в большинстве организаций инвалидам достаточно сложно получать услуги наравне с другими ввиду отсутствия соответствующих условий.

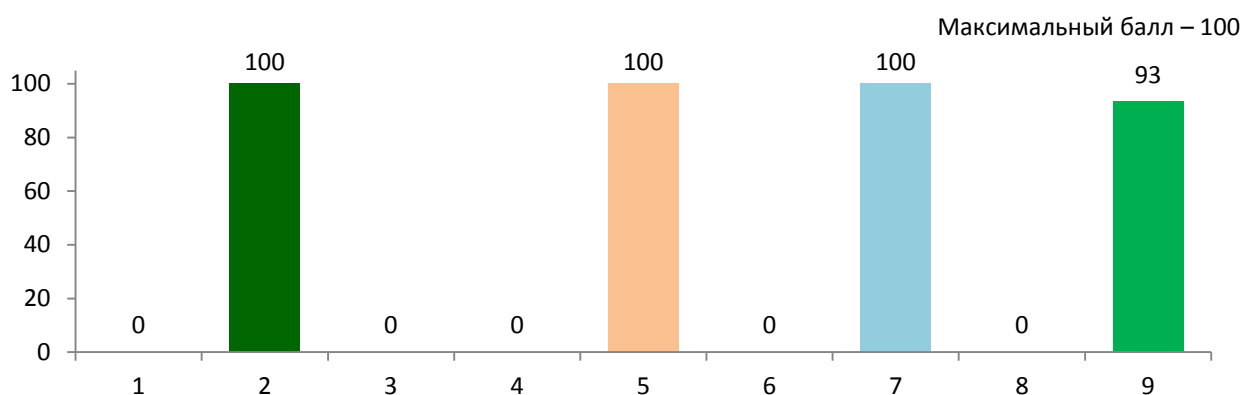
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Общее число опрошенных получателей услуг – инвалидов составило 21 чел.

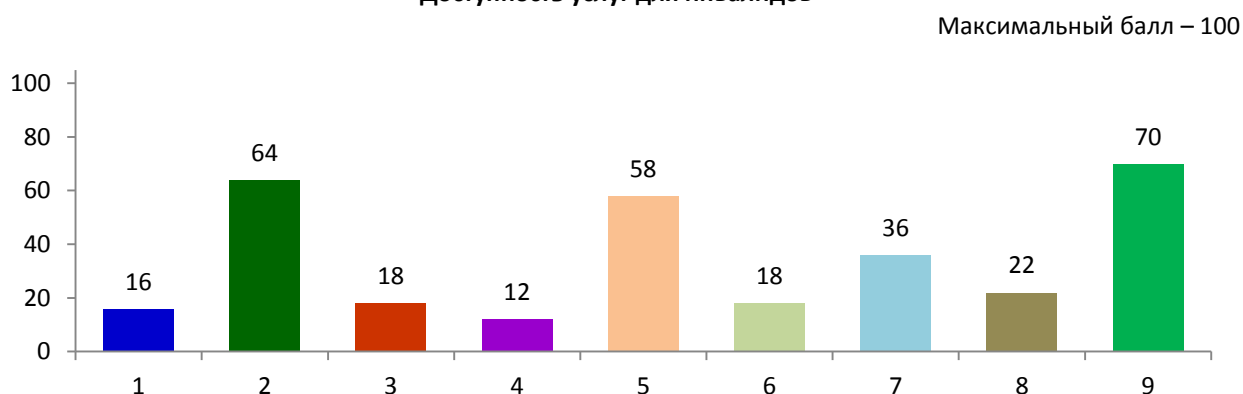
Респондентам указанной категории было предложено оценить удовлетворенность доступностью услуг, созданных в организациях, для инвалидов. Результаты анкетирования следующие:

- 4,7% – неудовлетворительно: условия не созданы;
- 14,3% – удовлетворительно: значительные недостатки;
- 47,6% – в целом хорошо: отмечаются незначительные недостатки;
- 3,3% – отлично: все устраивает.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения – детские студии, творческие объединения, ансамбли) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»



Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения – детские студии, творческие объединения, ансамбли) по критерию «Доступность услуг для инвалидов»



- 1 Ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард» (г. Майкоп)
- 2 Детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа» (г. Майкоп)
- 3 Детская вокально-эстрадная студия «Радуга» (г. Майкоп)
- 4 Детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка» (г. Майкоп)
- 5 Духовой оркестр (г. Майкоп)
- 6 Студия эстрадного вокала «Шпаргалка» (г. Майкоп)
- 7 Творческое объединение «Звонница» (г. Майкоп)
- 8 Творческое объединение «Ошад» (г. Майкоп)
- 9 Ансамбль адыгского танца «Адыги» (Тахтамукайский район)

4. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры

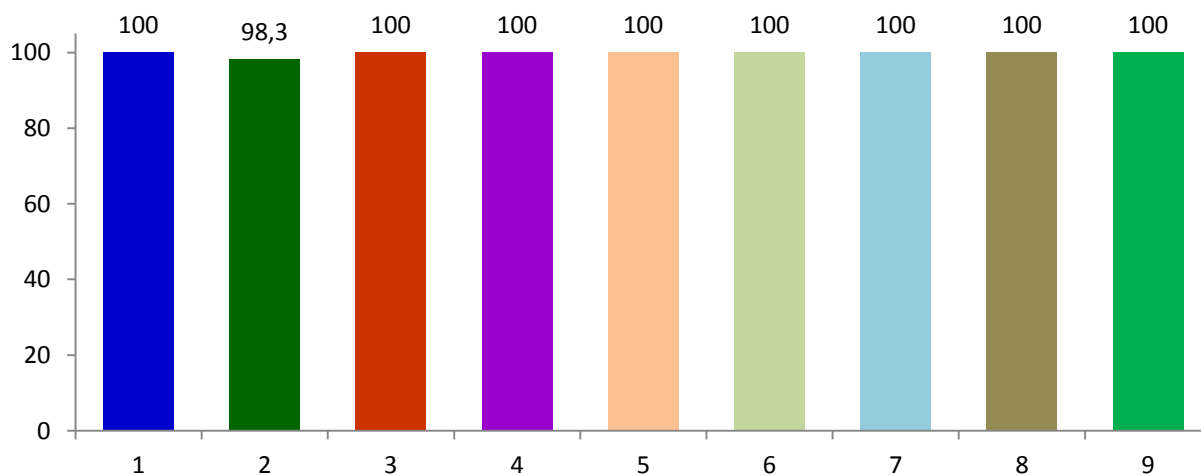
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.










При оценке доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, голоса респондентов распределились следующим образом:

- 0,01% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;
- 6,6% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;
- 17,7% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;
- 75,7% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения – детские студии, творческие объединения, ансамбли) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»

Максимальный балл – 100



- 1  Ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард» (г. Майкоп)
- 2  Детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа» (г. Майкоп)
- 3  Детская вокально-эстрадная студия «Радуга» (г. Майкоп)
- 4  Детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка» (г. Майкоп)
- 5  Духовой оркестр (г. Майкоп)
- 6  Студия эстрадного вокала «Шпаргалка» (г. Майкоп)
- 7  Творческое объединение «Звонница» (г. Майкоп)
- 8  Творческое объединение «Ошад» (г. Майкоп)
- 9  Ансамбль адыгского танца «Адыги» (Тахтамукайский район)

Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

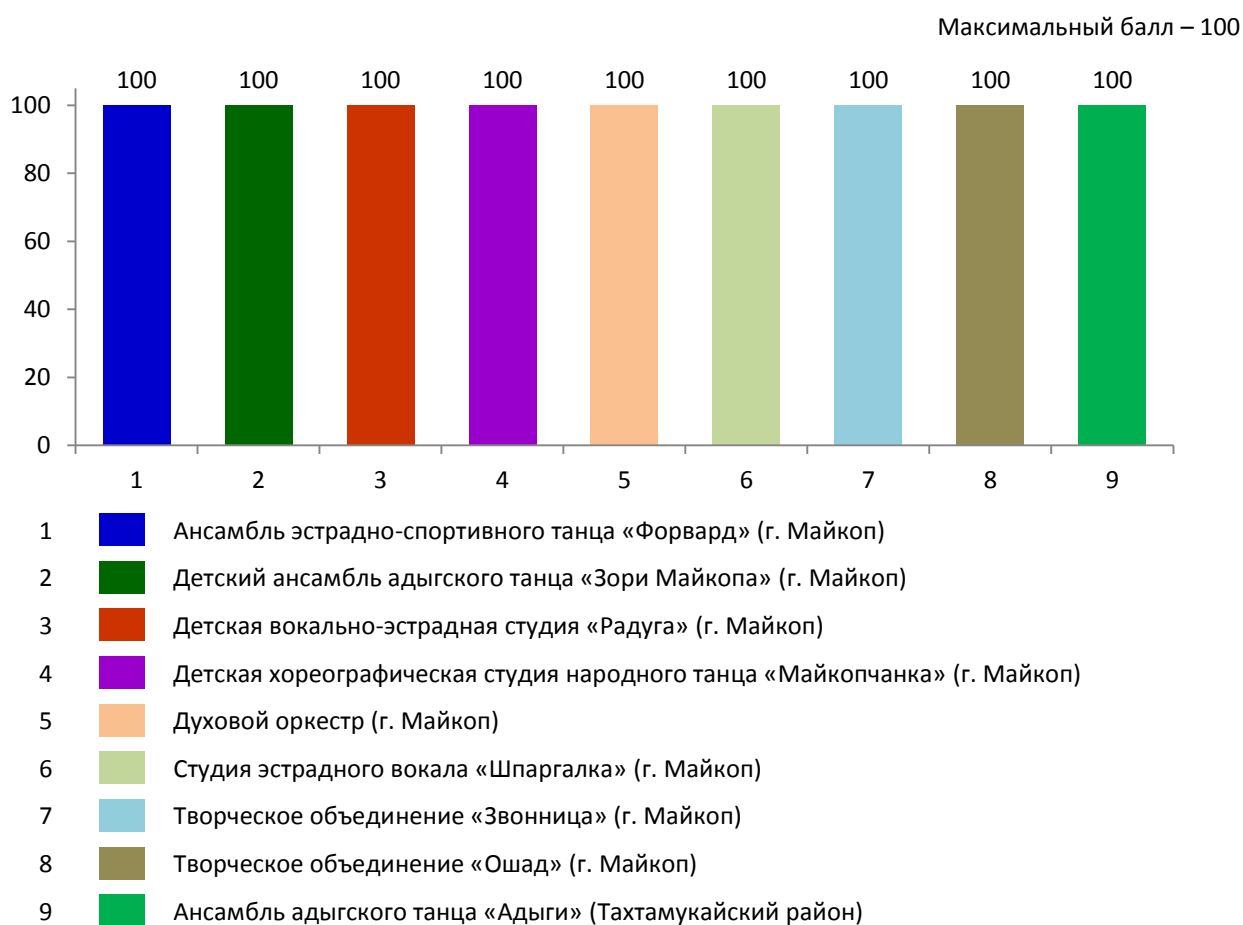
При оценке доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, голоса респондентов распределились следующим образом:

– 6,6% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;

– 19,4% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;

– 74% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения – детские студии, творческие объединения, ансамбли) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги»



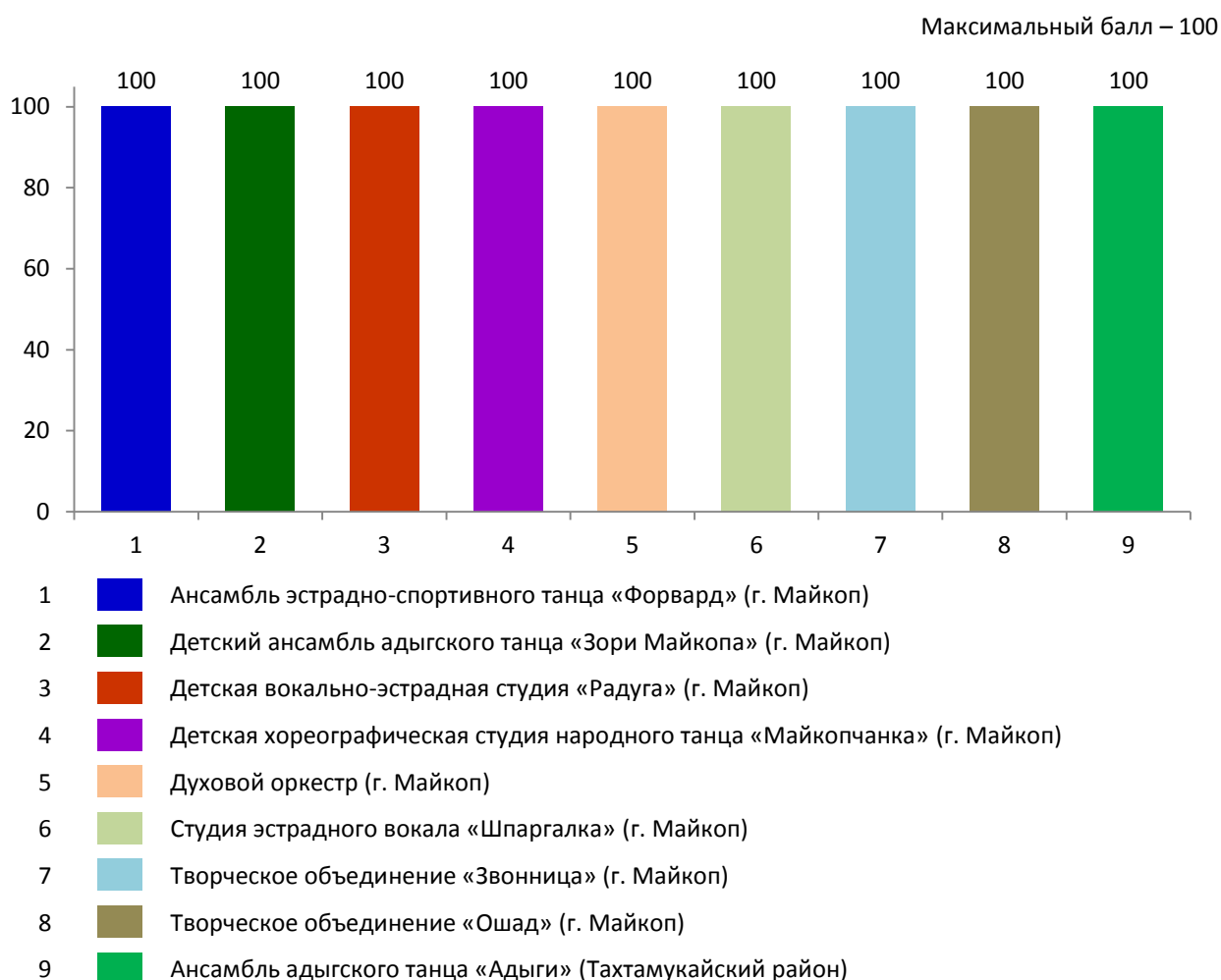
Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при непосредственном оказании услуг в организации.

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

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия голоса респондентов распределились следующим образом:

- 6,6% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;
- 31,5% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;
- 61,9% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

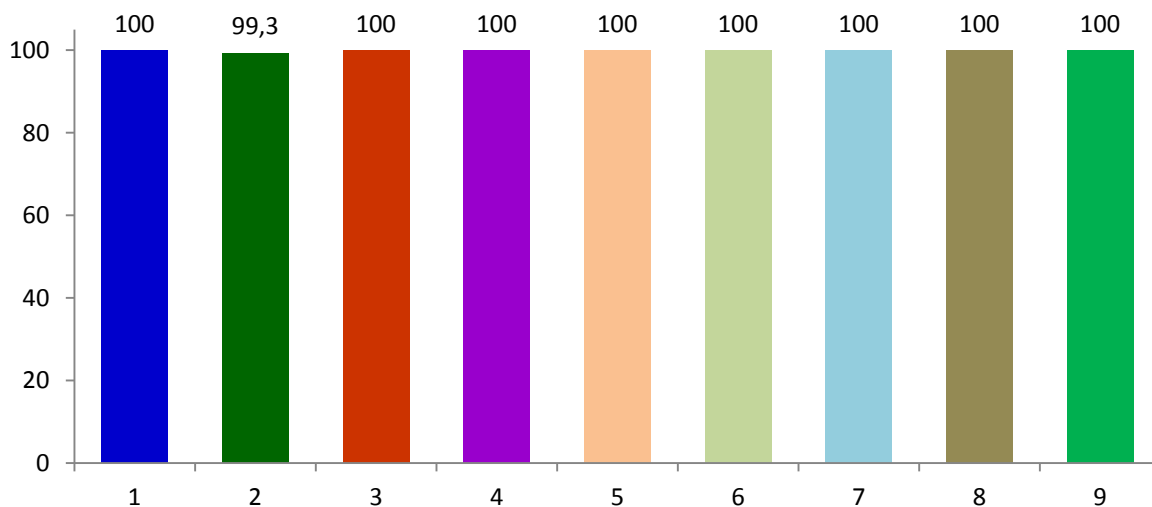
Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения – детские студии, творческие объединения, ансамбли) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения – детские студии, творческие объединения, ансамбли) по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»

Максимальный балл – 100



- 1 ■ Ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард» (г. Майкоп)
- 2 ■ Детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа» (г. Майкоп)
- 3 ■ Детская вокально-эстрадная студия «Радуга» (г. Майкоп)
- 4 ■ Детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка» (г. Майкоп)
- 5 ■ Духовой оркестр (г. Майкоп)
- 6 ■ Студия эстрадного вокала «Шпаргалка» (г. Майкоп)
- 7 ■ Творческое объединение «Звонница» (г. Майкоп)
- 8 ■ Творческое объединение «Ошад» (г. Майкоп)
- 9 ■ Ансамбль адыгского танца «Адыги» (Тахтамукайский район)

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

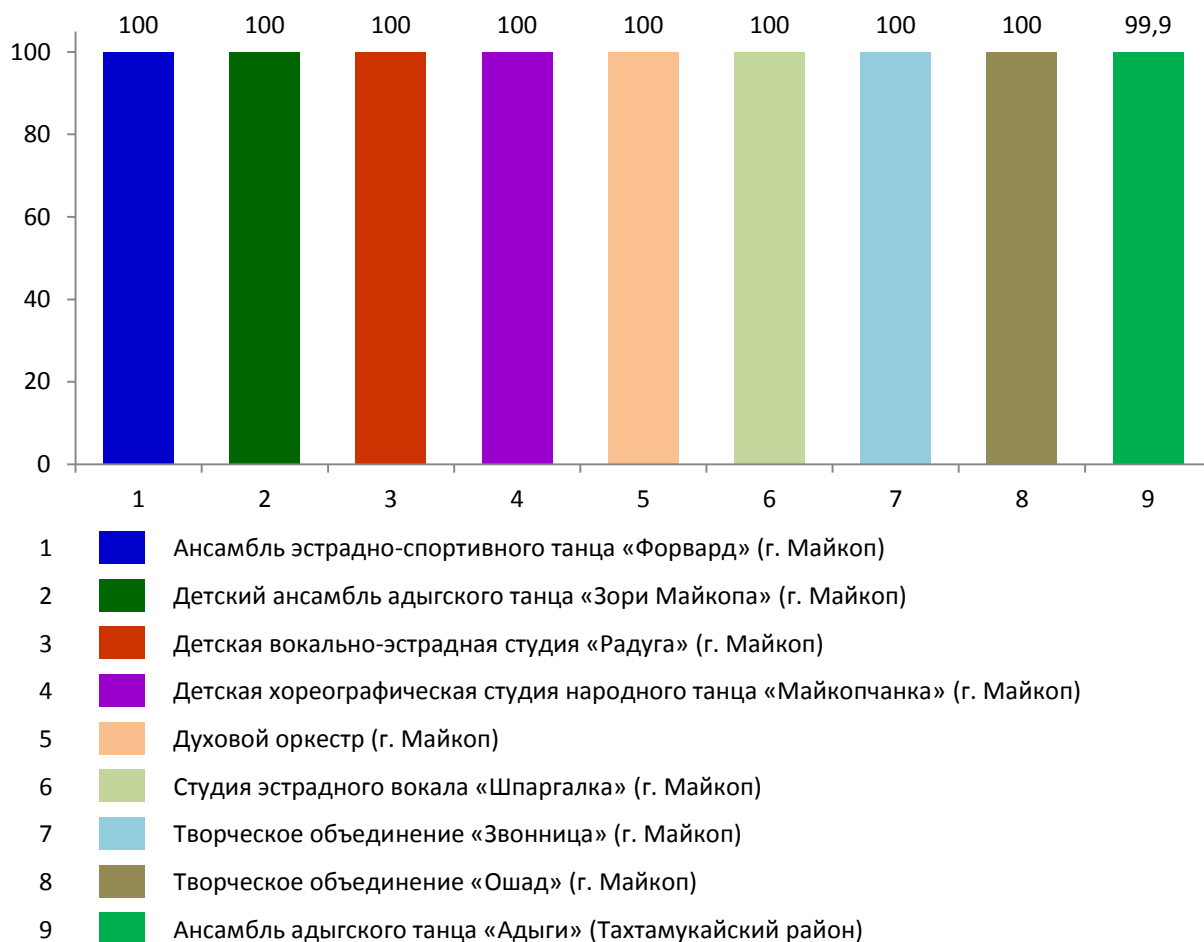
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

При проведении анкетирования респондентам было предложено оценить свою готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,01% – неудовлетворительно: не готовы рекомендовать организацию;
- 6,6% – удовлетворительно: пока не определились;
- 31,8% – в целом хорошо: порекомендуют, но не всем;
- 61,6% – отлично: готовы рекомендовать всем.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения – детские студии, творческие объединения, ансамбли) по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»

Максимальный балл – 100



Из проведенного анализа можно сделать вывод, что по тем или иным причинам не во всех организациях получатели услуг готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым, некоторые получатели услуг пока не определились. Вместе с тем число указанных пользователей в общем числе опрошенных незначительно.

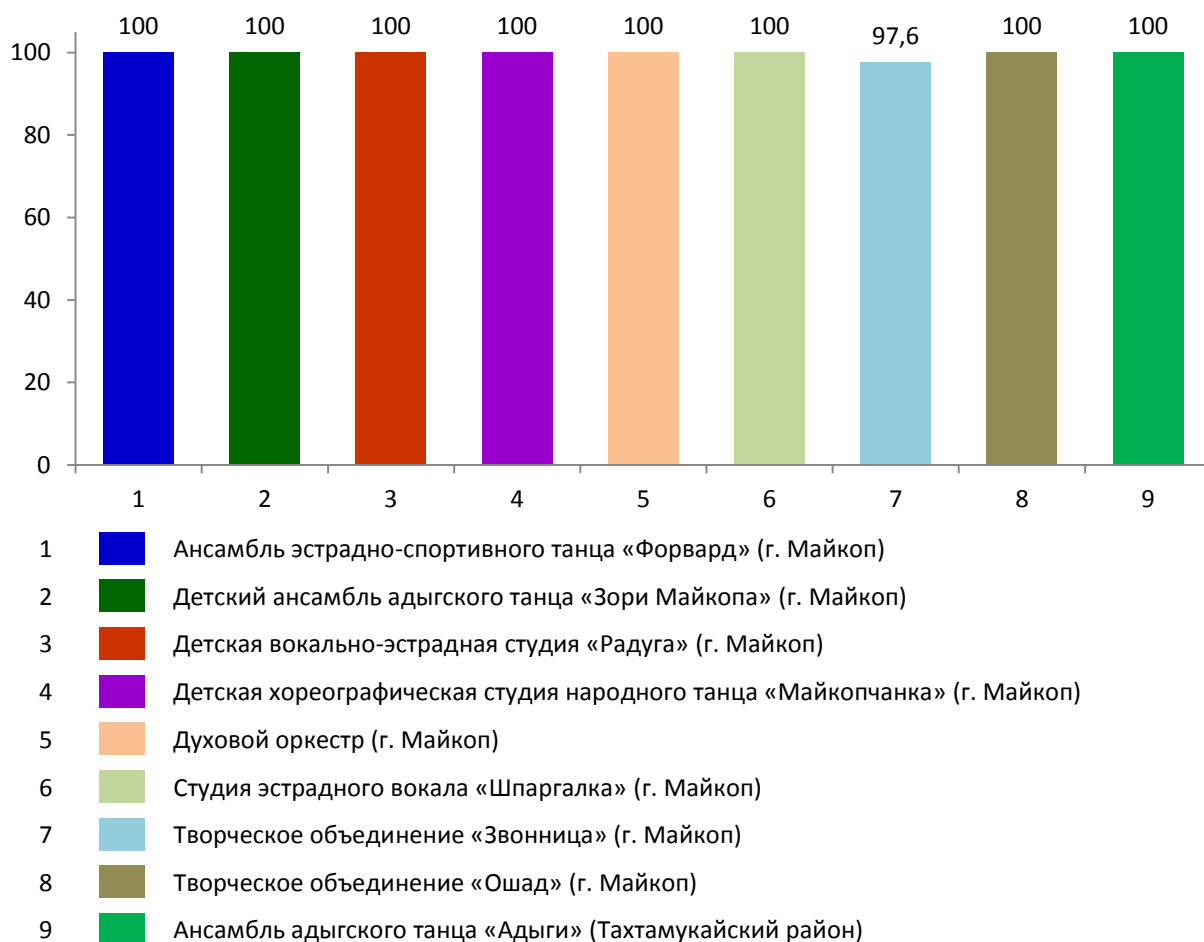
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 респондентам было предложено оценить удовлетворенность графиком работы организации. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,01% – неудовлетворительно: график работы не удобен, не соблюдается;
- 6,6% – удовлетворительно: график работы периодически не соблюдается;
- 13,6% – в целом хорошо: в графике работы имеются незначительные отклонения;
- 79,8% – отлично: график работы удобен.

**Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения»
– детские студии, творческие объединения, ансамбли) по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»**

Максимальный балл – 100



Из проведенного анализа можно сделать вывод, что не все получатели услуг удовлетворены графиком работы организации, отдельные получатели услуг отмечают его периодическое несоблюдение. Вместе с тем число указанных пользователей в общем числе опрошенных незначительно.

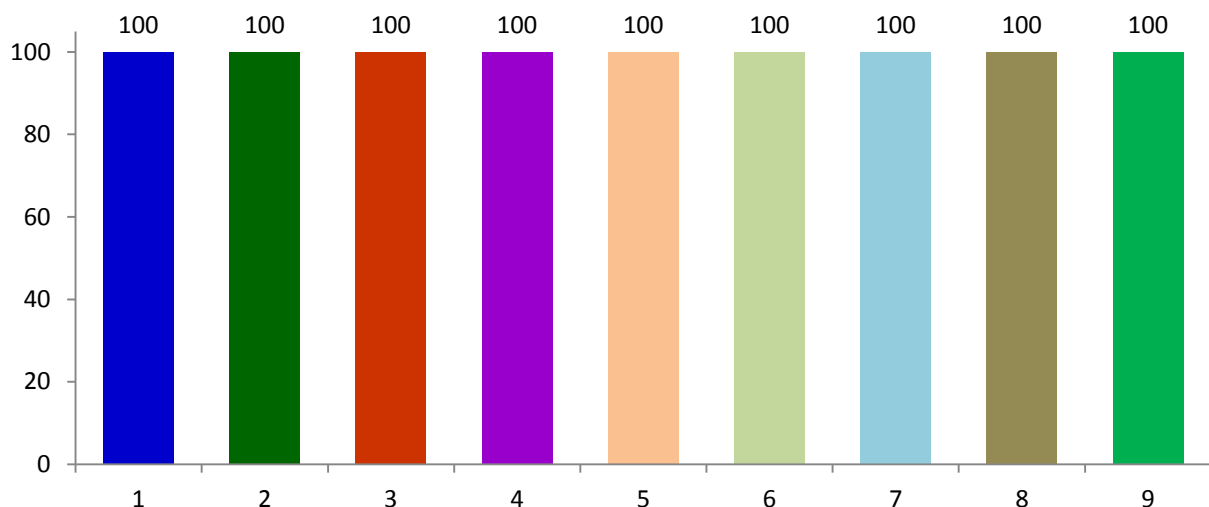
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

При проведении анкетирования респондентам было предложено оценить удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 6,6% – удовлетворительно: незначительные недостатки;
- 14,7% – в целом хорошо: недостатки можно не заметить;
- 78,7% – отлично: полностью удовлетворены созданными условиями.

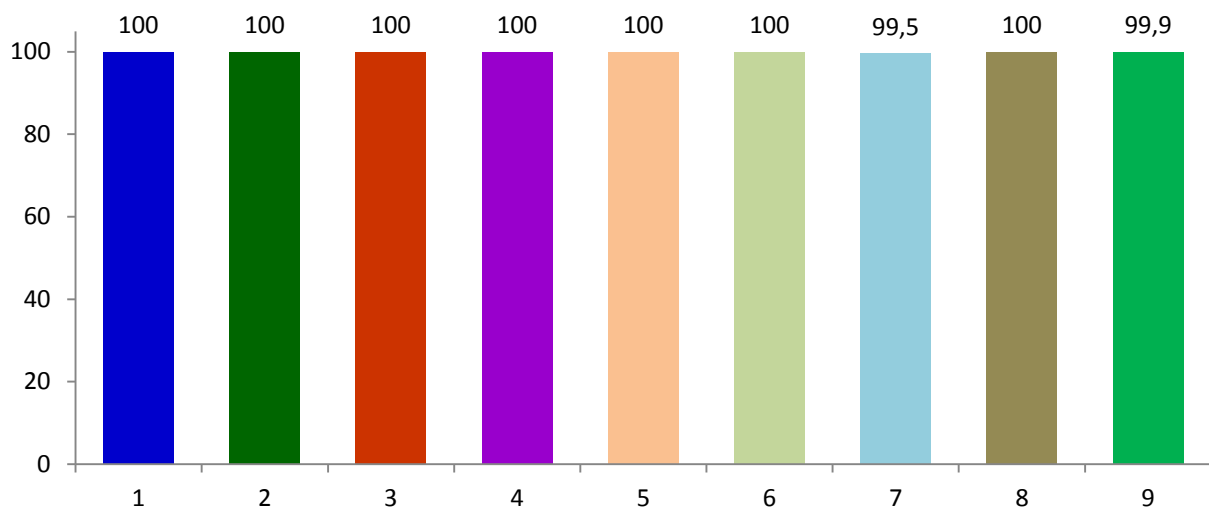
**Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения»
– детские студии, творческие объединения, ансамбли) по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»**

Максимальный балл – 100



**Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Культурно-досуговые учреждения»
– детские студии, творческие объединения, ансамбли) по критерию
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

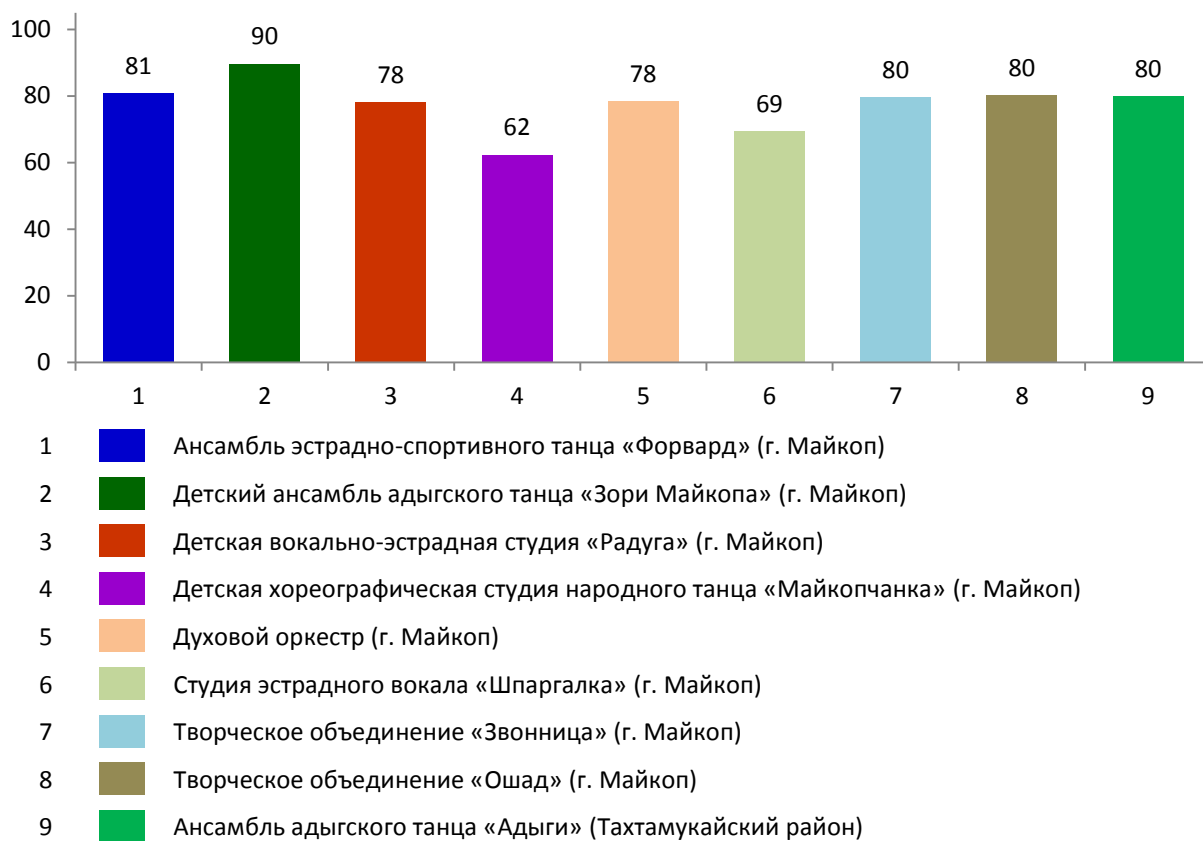
Максимальный балл – 100



- 1 Ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард» (г. Майкоп)
- 2 Детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа» (г. Майкоп)
- 3 Детская вокально-эстрадная студия «Радуга» (г. Майкоп)
- 4 Детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка» (г. Майкоп)
- 5 Духовой оркестр (г. Майкоп)
- 6 Студия эстрадного вокала «Шпаргалка» (г. Майкоп)
- 7 Творческое объединение «Звонница» (г. Майкоп)
- 8 Творческое объединение «Ошад» (г. Майкоп)
- 9 Ансамбль адыгского танца «Адыги» (Тахтамукайский район)

**Итоговый рейтинг организаций культуры Республики Адыгея
по типу «Культурно-досуговые учреждения» – детские студии, творческие объединения, ансамбли**

Максимальный балл – 100



Итоговый рейтинг показывает, что качество условий во всех организациях культуры указанного типа практически одинаковое. Организациями-лидерами по мере убывания набранных баллов являются:

1. Детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа» (г. Майкоп).
2. Ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард» (г. Майкоп).
3. Творческое объединение «Звонница» (г. Майкоп), творческое объединение «Ошад» (г. Майкоп), ансамбль адыгского танца «Адыги» (Тахтамукайский район).

Выводы и рекомендации

Из проведенного анализа можно сделать вывод, что большинство получателей услуг организаций указанного типа в целом удовлетворены созданными условиями. Однако у отдельных организаций существуют проблемы с обеспечением открытости в сети Интернет (отсутствие официальных сайтов, отсутствие актуальной, полной и достоверной информации на имеющихся сайтах обо всех условиях и возможностях, которые созданы и которыми могут воспользоваться получатели услуг), недостаточная работа по организации условий для получения услуг инвалидами и др.

Исходя из итоговых баллов, полученных при проведении независимой оценки, организациям необходимо провести работу по улучшению качества предоставляемых условий.

На основании вышеизложенного рекомендуется:

I. Провести работу по наполнению официальных сайтов организаций достоверной и актуальной информацией:

1. Для обеспечения открытости и доступности информации об организациях культуры принять меры по приведению сайтов организаций в актуальное состояние, наполнению достоверной информацией с обеспечением легкости и доступности ее поиска, для чего:

1.1. Ансамблю адыгского танца «Адыги», детской хореографической студии народного танца «Майкопчанка», духовому оркестру, студии эстрадного вокала «Шпаргалка» создать официальные сайты организаций в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.

1.2. Всем организациям, участвовавшим в НОКУ:

– провести анализ сайтов на соответствие требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

– структурировать находящуюся на сайтах информацию, продумав организацию сайта, обеспечивающую простоту и понятность восприятия информации, при необходимости создать требуемые разделы.

1.3. В соответствующих разделах сайтов разместить обязательную к размещению информацию (приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»), в т. ч.:

1) сокращенное наименование: детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Ошад»;

2) место нахождения: детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Ошад»;

3) почтовый адрес: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

4) схему проезда: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

5) сведения об учредителях: детская вокально-эстрадная студия «Радуга»;

6) график и режим работы: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-

эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

7) контактные телефоны: детская вокально-эстрадная студия «Радуга»;

8) адрес электронной почты: детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга»;

9) Ф. И. О., должность руководящего состава: детская вокально-эстрадная студия «Радуга»;

10) структуру организации: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детская вокально-эстрадная студия «Радуга».

11) наименование, положения, Ф. И. О., должности руководящего состава структурных подразделений (в случае наличия структурных подразделений);

12) копию устава: творческое объединение «Звонница»;

13) копию свидетельства о государственной регистрации: творческое объединение «Звонница»;

14) решение учредителя о создании организации: детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

15) решение учредителя о назначении руководителя организации: детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад».

16) сведения о видах предоставляемых услуг: детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Ошад»;

17) копию плана финансово-хозяйственной деятельности: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

18) информацию о материально-техническом обеспечении: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

19) информацию о планируемых мероприятиях: детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

20) информацию о выполнении государственного (муниципального) задания: творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

21) отчет о результатах деятельности организации: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

22) результаты независимой оценки качества оказания услуг: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

23) предложения об улучшении качества деятельности организации: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

24) план по улучшению работы организации: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

25) перечень оказываемых платных услуг, копий нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, цены (тарифы) на услуги (в случае наличия платных услуг).

1.4. Принять меры по обеспечению доступности взаимодействия с организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, для чего всем организациям разработать и разместить на сайтах:

– форму для подачи электронного обращения, жалобы, предложения: все организации;

– раздел «Часто задаваемые вопросы»: все организации;

– электронный сервис по получению консультации по оказываемым услугам: все организации;

– форму для записи на получение услуги: все организации;

– форму опроса граждан для выражения мнения о качестве оказанных услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее): ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», творческое объединение «Звонница».

II. Для повышения уровня комфортности условий, в которых осуществляется оказание услуг:

2.1. Рассмотреть возможность улучшения материально-технического обеспечения организаций в целях создания более комфортных зон отдыха (ожидания), обеспечения доступности питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений с учетом современных условий, а также соответствующего санитарного состояния помещений организаций.

2.2. Всем организациям-участникам НОКУ проанализировать условия, созданные в организации, на предмет требований комфортности, и принять меры по исправлению сложившейся ситуации, в т. ч.:

1) организовать:

– комфортную зону отдыха (ожидания): детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка»;

– доступную, легкую для восприятия пользователей (соответствующие навигационные знаки и схемы) навигацию внутри здания: детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка», студия эстрадного вокала «Шпаргалка», творческое объединение «Звонница», ансамбль адыгского танца «Адыги»;

– доступный питьевой режим: детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка», творческое объединение «Звонница»;

2) принять меры к соблюдению соответствующего состояния санитарно-гигиенических помещений: детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка»;

3) поддерживать и осуществлять контроль за соответствующим санитарным состоянием всех помещений организаций: все организации.

III. Для повышения уровня доступности организаций и предоставляемых в них услуг для инвалидов:

3.1. Провести анализ доступности организаций и их территорий для инвалидов, принять всевозможные меры по обеспечению такой доступности, в т. ч. организовать создание:

– пандусов/подъемных платформ: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», духовой оркестр, творческое объединение «Звонница»;

– выделенных автостоянок: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа», детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка», духовой оркестр, творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

– адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», творческое объединение «Звонница», творческое объединение «Ошад»;

– сменных кресел-колясок: все организации;

– специальных санитарно-гигиенических помещений: ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард», детская вокально-эстрадная студия «Радуга», детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка», студия эстрадного вокала «Шпаргалка», творческое объединение «Ошад», ансамбль адыгского танца «Адыги».

3.2. Принять меры по организации получения услуг инвалидами наравне с другими, в т. ч.:

1) организовать:

– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: детская вокально-эстрадная студия «Радуга», детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка», студия эстрадного вокала «Шпаргалка», творческое объединение «Звонница»;

– дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля: детская вокально-эстрадная студия «Радуга», детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка», студия эстрадного вокала «Шпаргалка», творческое объединение «Звонница»;

2) рассмотреть возможность предоставления услуг:

– сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): все организации;

– сопровождения инвалидов сотрудниками организации: все организации, кроме ансамбля адыгского танца «Адыги»;

– в дистанционном режиме на дому: все организации.

3.3. Для повышения уровня открытости организации и информирования о доступности организации для инвалидов рекомендуется:

1) всем организациям создать отдельный раздел сайта «Доступность

организации для инвалидов» и разместить актуальную информацию, в т. ч.:

– паспорт доступности для инвалидов организации и предоставляемых в ней услуг (приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»);

– план мероприятий по обеспечению условий развития доступной среды организации;

– перечень помещений, приспособленных для инвалидов;

– схему безопасного подхода к зданию организации;

– сведения об обеспечении доступа в здания организации инвалидам (схема с указанием размещения пандусов, подъемов и платформ, выделенных стоянок для автотранспорта, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений);

– информацию о сотрудниках, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам обслуживания инвалидов при оказании услуг;

– перечни электронных ресурсов (в случае их наличия), к которым обеспечен доступ инвалидов;

2) Ансамблю эстрадно-спортивного танца «Форвард», детской вокально-эстрадной студии «Радуга», творческому объединению «Ошад» адаптировать официальный сайт и созданные разделы для людей с нарушениями зрения.

IV. Принять всевозможные меры по популяризации сайтов организаций среди общественности (реклама сайта непосредственно в организации, в социальной сети, привлечение общественности к онлайн-опросам и др.).

V. Организовать знакомство общественности с условиями, предоставляемыми в организации, непосредственно в самих организациях (проведение дней «открытых» дверей, демонстрация электронных презентаций, создание и размещение на сайтах организаций «виртуальных туров», создание буклетов об организации и раздача их широкой общественности и др.).

VI. Обратить внимание сотрудников организаций на недопустимость грубого отношения к получателям услуг, необходимость строгого соблюдения установленного графика работы.

5.5. ТИП «ТЕАТРАЛЬНО-ЗРЕЛИЩНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ»

В мероприятиях НОКУ приняла участие 1 организация.

Было обеспечено прохождение анкетирования установленным минимумом респондентов. Общее количество участников анкетирования составило 2558 чел.

Анализ сайта организаций проводился организацией-оператором НОКУ в Республике Адыгея.

Используемые сокращения:

1) государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Камерный музыкальный театр Республики Адыгея им. А. А. Ханаху» – Камерный музыкальный театр Республики Адыгея;

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Организацией-оператором был проведен анализ сайтов организаций на соответствие требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Отмечаются следующие замечания по размещению необходимой информации:

1. В разделе «Информация о деятельности организации» отсутствуют:
 - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
 - отчет о результатах деятельности организации;
 - результаты независимой оценки качества оказания услуг;
 - предложения об улучшении качества деятельности организации;
 - план по улучшению работы организации.

Опрошенные респонденты оценили полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на информационном сайте, следующим образом:

- 0,03% – неудовлетворительно: информация отсутствует;
- 0,03% – плохо: информация представлена не полностью, не структурирована, неактуальна;
- 0,5% – удовлетворительно: информация представлена полностью, но плохо структурирована, неактуальна, не продуман доступный и быстрый поиск;
- 76% – в целом хорошо: информация представлена полностью, хорошо структурирована, доступна для быстрого поиска, но частично неактуальна;
- 23,44% – отлично: на сайте размещена хорошо структурированная, актуальная информация в полном объеме.

Также респондентами была проведена оценка информации, размещенной на информационных стендах в организациях. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,03 – неудовлетворительно: информация отсутствует;
- 0,1% – плохо: стенды присутствуют, однако объем информации минимален, информация неактуальна;
- 0,5% – удовлетворительно: не организован корректный поиск информации;
- 36,4% – в целом хорошо: информация частично неактуальна;
- 63% – отлично: информация размещена в полном объеме, доступна для поиска.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Театрально-зрелищные организации») по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требований к ней установленным нормативными правовыми актами»

Максимальный балл – 100



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что указанной организацией культуры не достаточно соблюдаются требования приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» в части полноты, актуальности, структурированности, простоты и понятности восприятия информации, организации быстрого и доступного поиска.

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

На сайте отмечается отсутствие:

- раздела «Часто задаваемые вопросы»;
- электронного сервиса по получению консультации по оказываемым услугам.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Театрально-зрелищные организации») по показателю «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»

Максимальный балл – 100



В соответствии с параметрами и значениями показателей НОКУ оказания услуг организациями социальной сферы достаточной (100 баллов) считается организация на сайте более трех функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Опрошенным респондентам было предложено оценить доступность взаимодействия с организациями посредством дистанционных способов связи. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,04% – неудовлетворительно: взаимодействие с участниками не обеспечено;
- 0,04% – плохо: обеспечена только работа по телефону;
- 0,6% – удовлетворительно: взаимодействие обеспечено по телефону и электронной почте;
- 31% – в целом хорошо: функционируют различные электронные сервисы;
- 68,3% – отлично: функционируют различные электронные сервисы, проводятся онлайн-опросы.

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Большинство получателей услуг в той или иной степени выразили удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Театрально-зрелищные организации») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации»

Максимальный балл – 100



**Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея
(тип «Театрально-зрелищные организации») по критерию
«Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Максимальный балл – 100



2. Комфортность условий предоставления услуг

В соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 данный критерий не применяется к театрально-зрелищным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1.

На основании вышеизложенного оценка организаций данного типа по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» не проводилась.

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Оборудование помещений и территории организации с учетом доступности для инвалидов включает в себя наличие:

- пандусов/подъемных платформ;
- выделенных автостоянок;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специальных санитарно-гигиенических помещений.

В результате проведенного анализа отмечается отсутствие:

– пандусов/подъемных платформ: Камерный музыкальный театр Республики Адыгея;

– выделенных автостоянок: Камерный музыкальный театр Республики Адыгея;

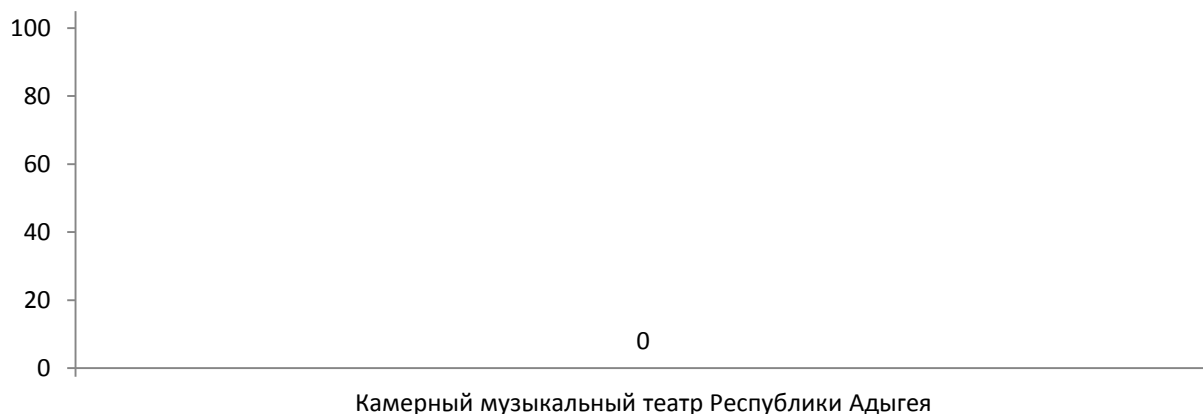
– адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов: Камерный музыкальный театр Республики Адыгея;

– сменных кресел-колясок: Камерный музыкальный театр Республики Адыгея;

– специальных санитарно-гигиенических помещений: Камерный музыкальный театр Республики Адыгея.

**Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Театрально-зрелищные организации»)
по показателю «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории
с учетом доступности для инвалидов»**

Максимальный балл – 100



Таким образом, можно сделать вывод, что в организации оборудование помещений и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов недостаточное.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

К условиям доступности, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.02.2018 № 599 были отнесены следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля;
- предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- сопровождение получателей услуг указанной категории сотрудниками организации;
- предоставление услуг в дистанционном режиме на дому.

В результате проведенного анализа отмечается:

1) отсутствует:

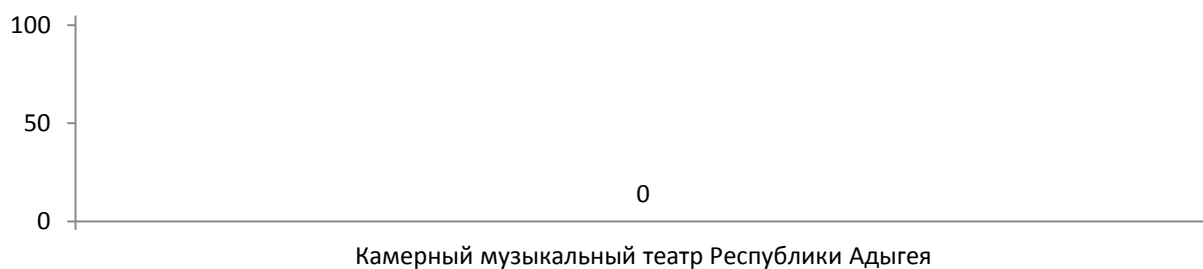
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: Камерный музыкальный театр Республики Адыгея;
- дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля: Камерный музыкальный театр Республики Адыгея;

2) не предоставляются услуги:

- сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): Камерный музыкальный театр Республики Адыгея;
- сопровождения инвалидов сотрудниками организации: Камерный музыкальный театр Республики Адыгея;
- в дистанционном режиме на дому: Камерный музыкальный театр Республики Адыгея.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Театрально-зрелищные организации») по показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Максимальный балл – 100



Таким образом, можно сделать вывод, что в указанной организации инвалидам достаточно сложно получать услуги наравне с другими ввиду отсутствия соответствующих условий.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Общее число опрошенных получателей услуг – инвалидов составило 1 чел.

Респондентам указанной категории было предложено оценить удовлетворенность доступностью услуг, созданных в организациях, для инвалидов. Результаты анкетирования следующие:

– 100% – удовлетворительно: значительные недостатки.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Театрально-зрелищные организации») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

Максимальный балл – 100



Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Театрально-зрелищные организации») по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Максимальный балл – 100



4. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры

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

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, голоса респондентов распределились следующим образом:

- 0,03% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;
- 0,2% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;
- 30% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;
- 69,77% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Театрально-зрелищные организации») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в организацию»

Максимальный балл – 100



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги голоса респондентов распределились следующим образом:

- 0,03 – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателей услуг;

- 0,15% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;
- 4,3% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;
- 95,5% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Театрально-зрелищные организации») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги»

Максимальный балл – 100



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при непосредственном оказании услуг в организации.

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

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия голоса респондентов распределились следующим образом:

- 0,03 – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателей услуг;
- 0,15% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;
- 31% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;
- 99,8% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Театрально-зрелищные организации») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»

Максимальный балл – 100



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Театрально-зрелищные организации») по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»

Максимальный балл – 100



5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

При проведении анкетирования респондентам было предложено оценить свою готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,08% – неудовлетворительно: не готовы рекомендовать организацию;
- 0,5% – удовлетворительно: пока не определились;
- 4% – в целом хорошо: порекомендуют, но не всем;
- 95,4% – отлично: готовы рекомендовать всем.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Театрально-зрелищные организации») по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»

Максимальный балл – 100



Из проведенного анализа можно сделать вывод, что по тем или иным причинам не во всех организациях получатели услуг готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым, некоторые получатели услуг пока не определились. Вместе с тем число указанных пользователей в общем числе опрошенных незначительно.

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

В соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 респондентам было предложено оценить удовлетворенность графиком работы организации. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,2% – неудовлетворительно: график работы не удобен, не соблюдается;
- 0,2% – удовлетворительно: график работы периодически не соблюдается;
- 30,5% – в целом хорошо: в графике работы имеются незначительные отклонения;
- 69,1% – отлично: график работы удобен.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Театрально-зрелищные организации») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»

Максимальный балл – 100



Из проведенного анализа можно сделать вывод, что не все получатели услуг удовлетворены графиком работы организации, отдельные получатели услуг отмечают его периодическое несоблюдение. Вместе с тем число указанных пользователей в общем числе опрошенных незначительно.

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

При проведении анкетирования респондентам было предложено оценить удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,2% – неудовлетворительно: плохо, много недостатков;
- 0,2% – удовлетворительно: незначительные недостатки;
- 4,4% – в целом хорошо: недостатки можно не заметить;
- 95,2% – отлично: полностью удовлетворены созданными условиями.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Театрально-зрелищные организации») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»

Максимальный балл – 100



Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Театрально-зрелищные организации») по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Максимальный балл – 100



**Итоговый рейтинг организаций культуры Республики Адыгея
по типу «Театрально-зрелищные организации»**

Максимальный балл – 100



Выводы и рекомендации

Из проведенного анализа можно сделать вывод, что большинство получателей услуг организаций указанного типа в целом удовлетворены созданными условиями. Однако существуют проблемы с обеспечением открытости в сети Интернет (недостаточное размещение информации на имеющемся сайте обо всех условиях и возможностях, которые созданы и которыми могут воспользоваться получатели услуг), недостаточная работа по организации условий для получения услуг инвалидами и др.

Исходя из итоговых баллов, полученных при проведении независимой оценки, организациям необходимо провести работу по улучшению качества предоставляемых условий.

На основании вышеизложенного **р е к о м е н д у е т с я**:

I. Провести работу по наполнению официального сайта организации достоверной и актуальной информацией:

1. Для обеспечения открытости и доступности информации об организациях культуры принять меры по приведению сайта организации в актуальное состояние, наполнению достоверной информацией с обеспечением легкости и доступности ее поиска, для чего:

1.1. Всем организациям, участвовавшим в НОКУ:

– провести анализ сайта на соответствие требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

– структурировать находящуюся на сайте информацию, продумав организацию сайта, обеспечивающую простоту и понятность восприятия информации, при необходимости создать требуемые разделы.

1.2. В соответствующих разделах сайта разместить обязательную к размещению информацию (приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»), в т. ч.:

1) копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

2) информацию о материально-техническом обеспечении;

3) отчет о результатах деятельности организации;

4) результаты независимой оценки качества оказания услуг;

5) предложения об улучшении качества деятельности организации;

6) план по улучшению работы организации.

1.3. Принять меры по обеспечению доступности взаимодействия с организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, для чего всем организациям разработать и разместить на сайте:

– раздел «Часто задаваемые вопросы»;

– электронный сервис по получению консультации по оказываемым услугам.

II. Для повышения уровня доступности организаций и предоставляемых в них услуг для инвалидов:

2.1. Провести анализ доступности организаций и их территорий для инвалидов, принять всевозможные меры по обеспечению такой доступности, в т. ч. организовать создание:

– пандусов/подъемных платформ;

– выделенных автостоянок;

– адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

– сменных кресел-колясок;

– специальных санитарно-гигиенических помещений.

2.2. Принять меры по организации получения услуг инвалидами наравне с другими, в т. ч.:

1) организовать:

– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

– дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля;

2) рассмотреть возможность предоставления услуг:

– сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

– сопровождения инвалидов сотрудниками организации;

– в дистанционном режиме на дому.

2.3. Для повышения уровня открытости организации и информирования о доступности организации для инвалидов рекомендуется:

- 1) создать отдельный раздел сайта «Доступность организации для инвалидов» и разместить актуальную информацию, в т. ч.:
- паспорт доступности для инвалидов организации и предоставляемых в ней услуг (приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»);
 - план мероприятий по обеспечению условий развития доступной среды организации;
 - перечень помещений, приспособленных для инвалидов;
 - схему безопасного подхода к зданию организации;
 - сведения об обеспечении доступа в здания организации инвалидам (схема с указанием размещения пандусов, подъемов и платформ, выделенных стоянок для автотранспорта, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений);
 - информацию о сотрудниках, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам обслуживания инвалидов при оказании услуг;
 - перечни электронных ресурсов (в случае их наличия), к которым обеспечен доступ инвалидов;

III. Принять всевозможные меры по популяризации сайта организации среди общественности (реклама сайта непосредственно в организации, в социальной сети, привлечение общественности к онлайн-опросам и др.).

IV. Организовать знакомство общественности с условиями, предоставляемыми в организации, непосредственно в самих организациях (проведение дней «открытых» дверей, демонстрация электронных презентаций, создание и размещение на сайте организации «виртуальных туров», создание буклетов об организации и раздача их широкой общественности и др.).

V. Обратить внимание сотрудников организации на недопустимость грубого отношения к получателям услуг, необходимость строгого соблюдения установленного графика работы.

5.6. ТИП «КОНЦЕРТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ»

В мероприятиях НОКУ приняли участие 3 организации.

Каждой организацией было обеспечено прохождение анкетирования установленным минимумом респондентов. Общее количество участников анкетирования составило 17682 чел.

Анализ сайтов организаций проводился организацией-оператором НОКУ в Республике Адыгея.

Используемые сокращения:

- 1) государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Государственный ансамбль народной песни Адыгеи «Исламей» – ансамбль «Исламей» (г. Майкоп);

2) государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Государственный академический ансамбль народного танца Адыгеи «Нальмэс» – ансамбль «Нальмэс» (г. Майкоп);

3) государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Государственная филармония Республики Адыгея» – Государственная филармония Республики Адыгея.

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Организацией-оператором был проведен анализ сайтов организаций на соответствие требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Отмечаются следующие замечания по размещению необходимой информации:

1. В разделе «Общая информация об организации» отсутствуют:
 - полное наименование: ансамбль «Нальмэс»;
 - почтовый адрес: ансамбль «Исламей»;
 - схема проезда: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс»;
 - дата создания: ансамбль «Нальмэс»;
 - график и режим работы: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс»;
 - Ф. И. О., должности руководящего состава: ансамбль «Исламей»;
 - структура организации: ансамбль «Исламей».
2. В разделе «Документы об организации» отсутствуют:
 - копия устава: ансамбль «Нальмэс»;
 - копия свидетельства о государственной регистрации: ансамбль «Нальмэс»;
 - решение учредителя о создании организации: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс»;
 - решение учредителя о назначении руководителя организации: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс».
3. В разделе «Информация о деятельности организации» отсутствуют:
 - сведения о видах предоставляемых услуг: ансамбль «Нальмэс»;
 - копия плана финансово-хозяйственной деятельности: ансамбль «Исламей», Государственная филармония Республики Адыгея;

- информация о материально-техническом обеспечении: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;
- информация о планируемых мероприятиях: ансамбль «Исламей»;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;
- отчет о результатах деятельности организации: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс»;
- предложения об улучшении качества деятельности организации: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;
- план по улучшению работы организации: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея.

Кроме этого на сайтах организаций отсутствует информация о платных услугах, в т. ч. перечень оказываемых платных услуг, копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, цены (тарифы) на услуги, из чего можно сделать вывод, что указанные организации не оказывают населению платных услуг.

Опрошенные респонденты оценили полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на информационном сайте, следующим образом:

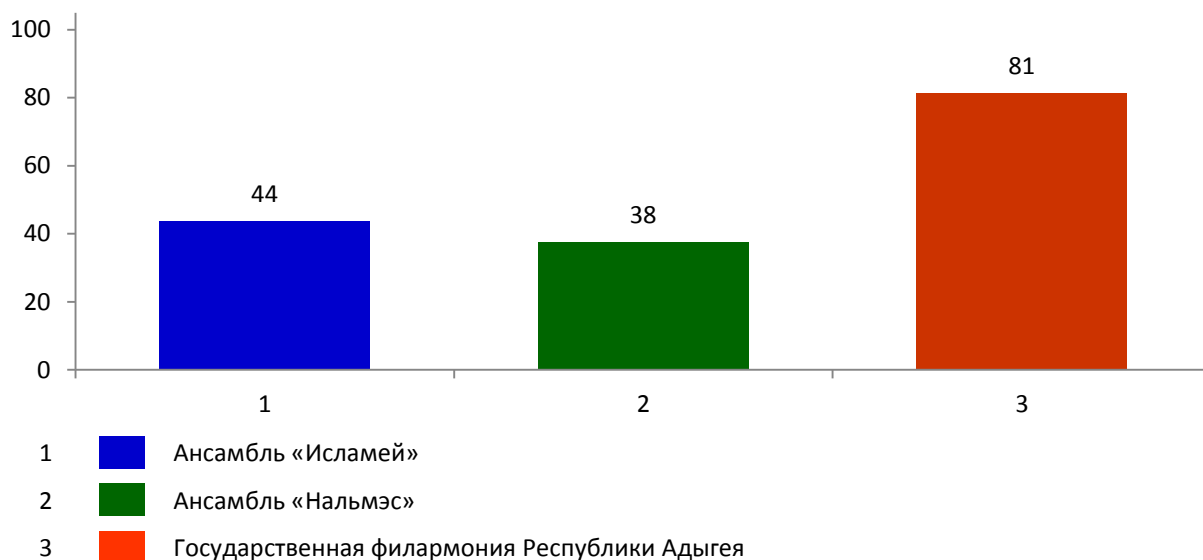
- 0,05% – неудовлетворительно: информация отсутствует;
- 0,07% – плохо: информация представлена не полностью, не структурирована, неактуальна;
- 2% – удовлетворительно: информация представлена полностью, но плохо структурирована, неактуальна, не продуман доступный и быстрый поиск;
- 19% – в целом хорошо: информация представлена полностью, хорошо структурирована, доступна для быстрого поиска, но частично неактуальна;
- 78,9% – отлично: на сайте размещена хорошо структурированная, актуальная информация в полном объеме.

Также респондентами была проведена оценка информации, размещенной на информационных стендах в организациях. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,07% – неудовлетворительно: информация отсутствует;
- 0,07% – плохо: стенды присутствуют, однако объем информации минимален, информация неактуальна;
- 1,7% – удовлетворительно: не организован корректный поиск информации;
- 49,6% – в целом хорошо: информация частично неактуальна;
- 48,6% – отлично: информация размещена в полном объеме, доступна для поиска.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Концертные организации») по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

Максимальный балл – 100



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что организациями культуры указанного типа не достаточно соблюдаются требования приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» в части полноты, актуальности, структурированности, простоты и понятности восприятия информации, организации быстрого и доступного поиска.

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

На сайтах отмечается отсутствие:

– формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;

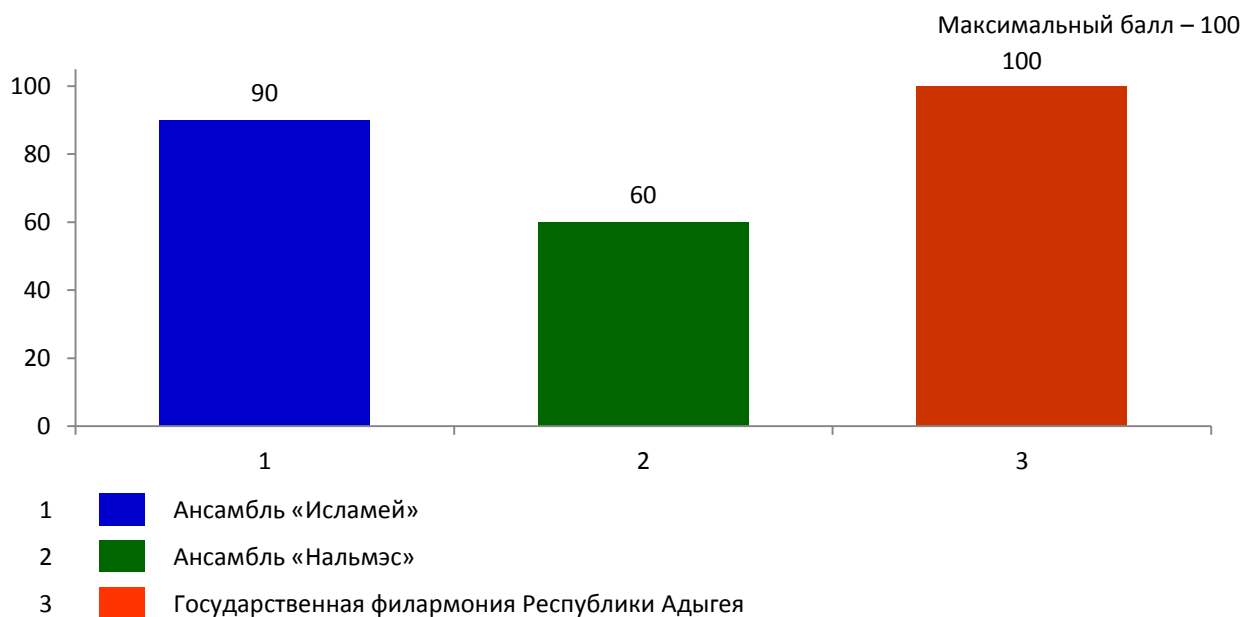
– раздела «Часто задаваемые вопросы»: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;

– электронного сервиса по получению консультации по оказываемым услугам: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;

– форма для записи на получение услуги: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс»;

– опроса граждан для выражения мнения о качестве оказанных услуг: ансамбль «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Концертные организации») по показателю «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»



В соответствии с параметрами и значениями показателей НОКУ оказания услуг организациями социальной сферы достаточной (100 баллов) считается организация на сайте более трех функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Опрошенным респондентам было предложено оценить доступность взаимодействия с организациями посредством дистанционных способов связи. Голоса распределились следующим образом:

– 0,04% – неудовлетворительно: взаимодействие с получателями услуг не обеспечено;

– 0,07% – плохо: обеспечена только работа по телефону;

– 1,1% – удовлетворительно: взаимодействие обеспечено по телефону и электронной почте;

– 41,4% – в целом хорошо: функционируют различные электронные сервисы;

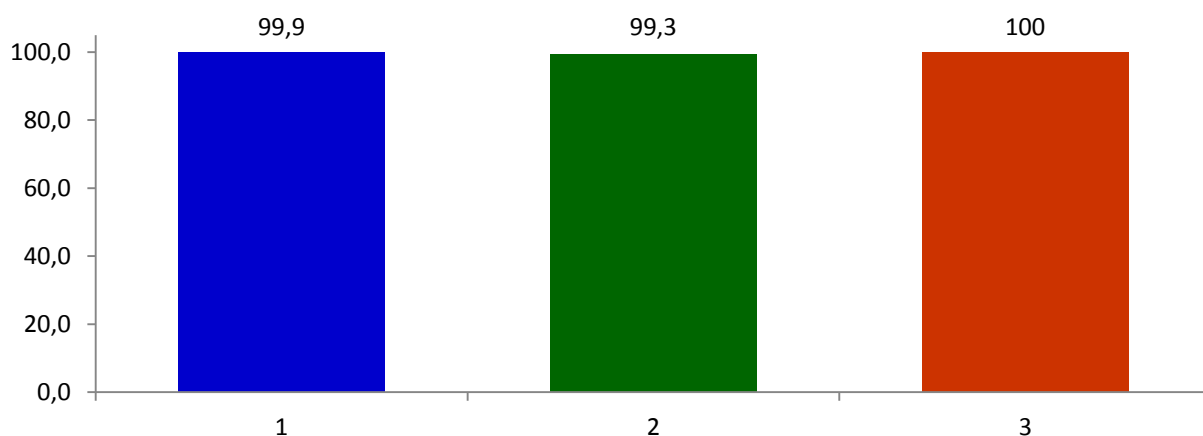
– 57,4% – отлично: функционируют различные электронные сервисы, проводятся онлайн-опросы.

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Большинство получателей услуг в той или иной степени выразили удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций.

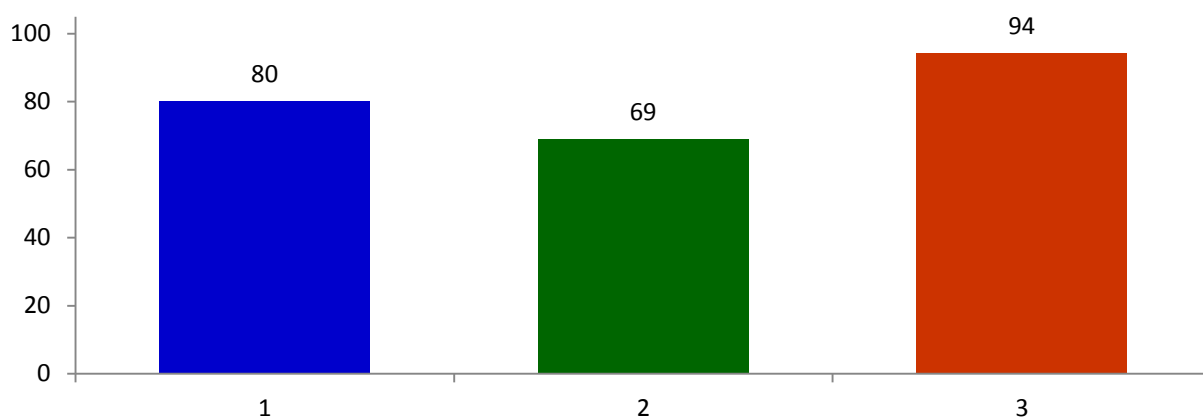
Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Концертные организации») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации»

Максимальный балл – 100



Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Концертные организации») по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Максимальный балл – 100



- 1 ■ Ансамбль «Исламей»
- 2 ■ Ансамбль «Нальмэс»
- 3 ■ Государственная филармония Республики Адыгея

2. Комфортность условий предоставления услуг

В соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 данный критерий не применяется к концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1.

На основании вышеизложенного оценка организаций данного типа по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» не проводилась.

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Оборудование помещений и территории организации с учетом доступ-

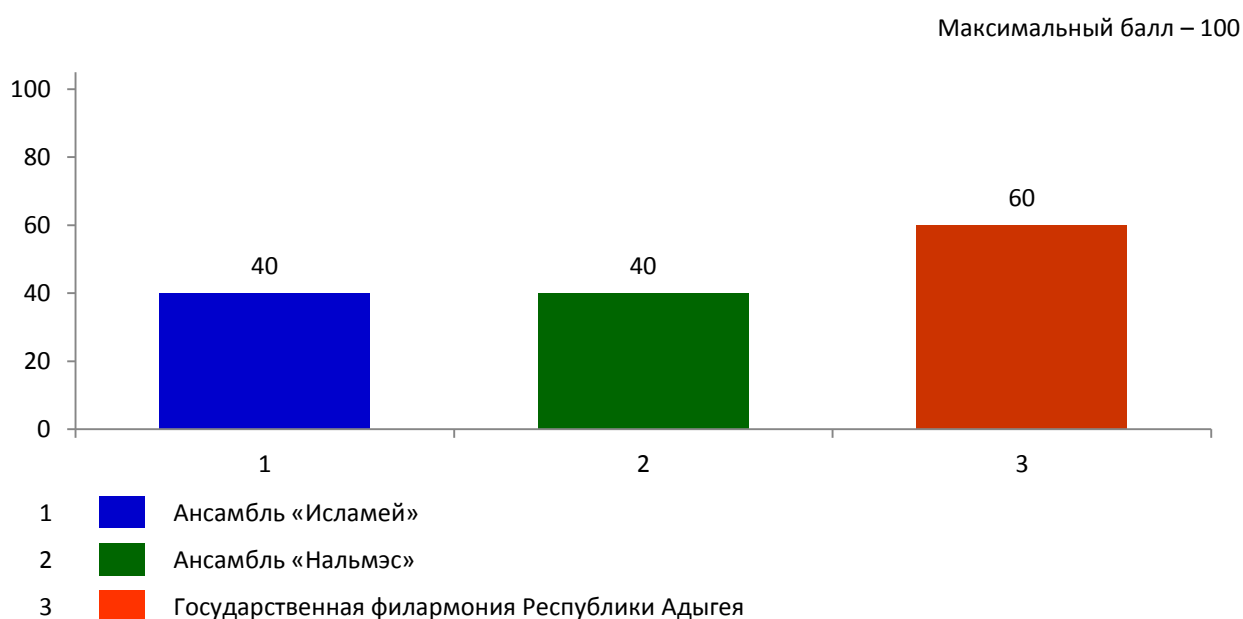
ности для инвалидов включает в себя наличие:

- пандусов/подъемных платформ;
- выделенных автостоянок;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специальных санитарно-гигиенических помещений.

В результате проведенного анализа отмечается отсутствие:

- сменных кресел-колясок: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;
- специальных санитарно-гигиенических помещений: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Концертные организации») по показателю «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»



Таким образом, можно сделать вывод, что в организациях оборудование помещений и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов недостаточное.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

К условиям доступности, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.02.2018 № 599 были отнесены следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля;
- предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- сопровождение получателей услуг указанной категории сотрудниками организации;
- предоставление услуг в дистанционном режиме на дому.

В результате проведенного анализа отмечается:

1) отсутствует:

– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;

– дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;

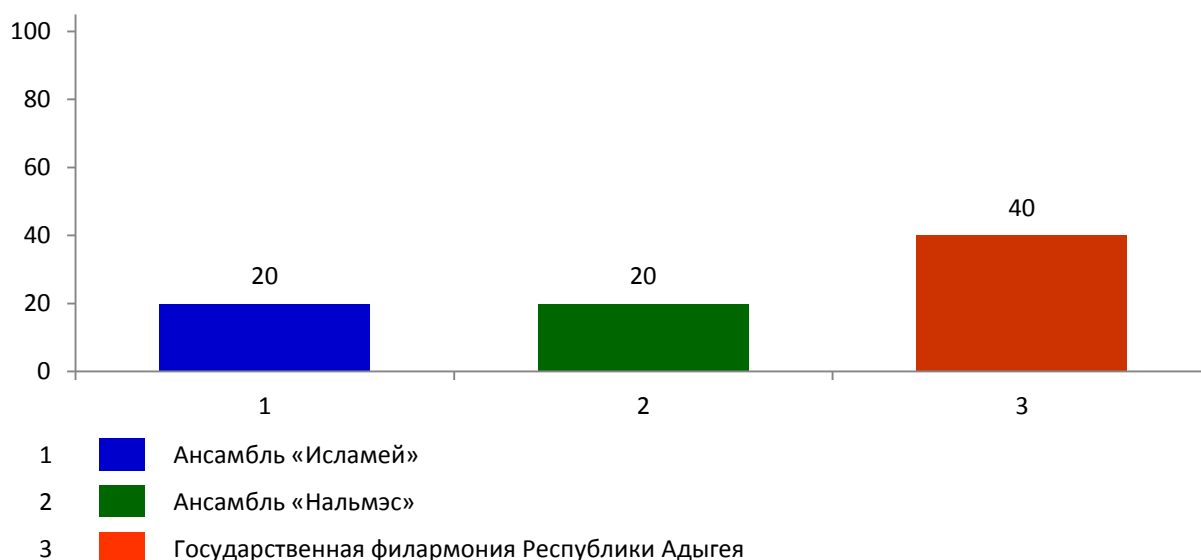
2) не предоставляются услуги:

– сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;

– в дистанционном режиме на дому: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс».

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Концертные организации») по показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Максимальный балл – 100



Таким образом, можно сделать вывод, что в организациях инвалидам достаточно сложно получать услуги наравне с другими ввиду отсутствия соответствующих условий.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Общее число опрошенных получателей услуг – инвалидов составило 1440 чел.

Респондентам указанной категории было предложено оценить удовлетворенность доступностью услуг, созданных в организациях, для инвалидов. Результаты анкетирования следующие:

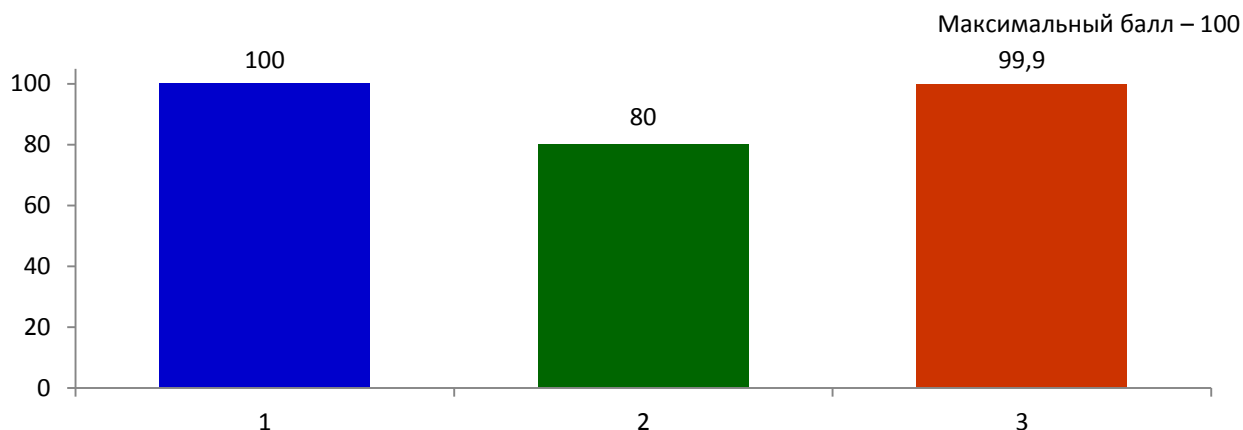
– 0,2% – неудовлетворительно: условия не созданы;

– 0,07% – удовлетворительно: условия созданы, но со значительными недостатками;

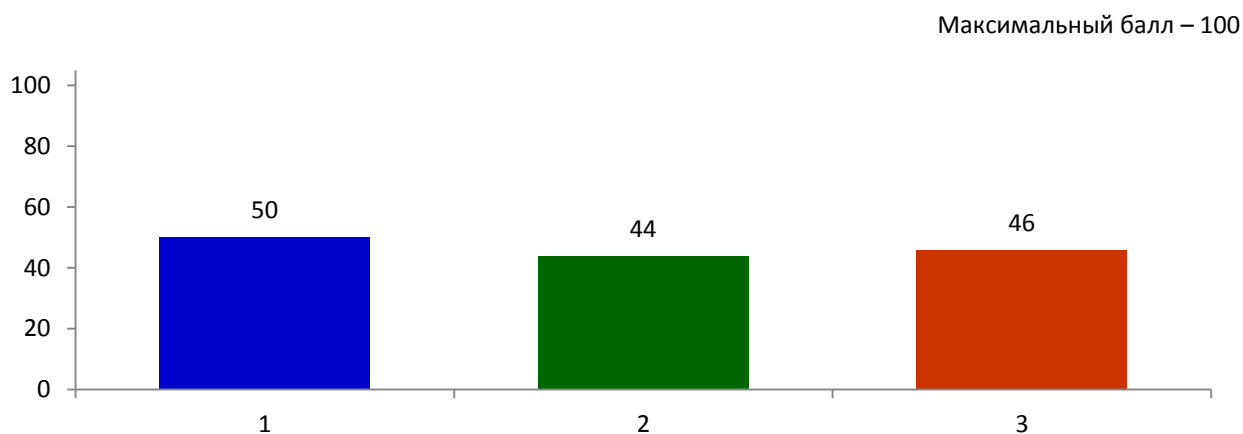
– 1,1% – в целом хорошо: отмечаются незначительные недостатки;




– 98,6% – отлично: все устраивает.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Концертные организации») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»



Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Концертные организации») по критерию «Доступность услуг для инвалидов»



- 1  Ансамбль «Исламей»
- 2  Ансамбль «Нальмэс»
- 3  Государственная филармония Республики Адыгея

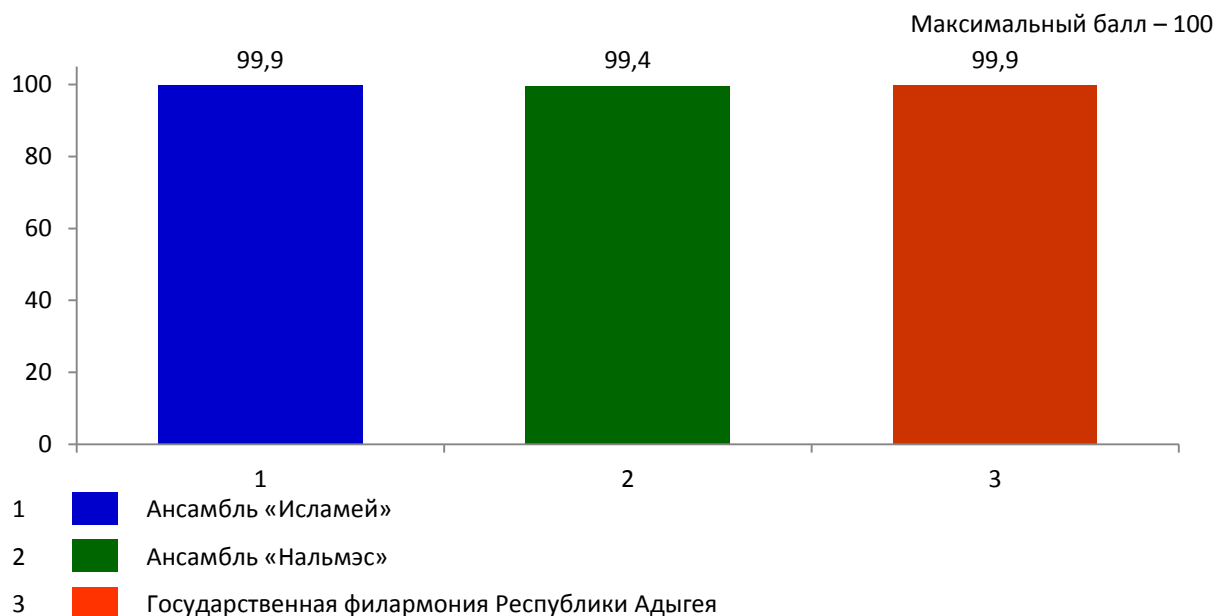
4. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры

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

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, голоса респондентов распределились следующим образом:

- 0,08% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;
- 0,3% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;
- 41,7% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;
- 57,9% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Концертные организации») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, голоса респондентов распределились следующим образом:

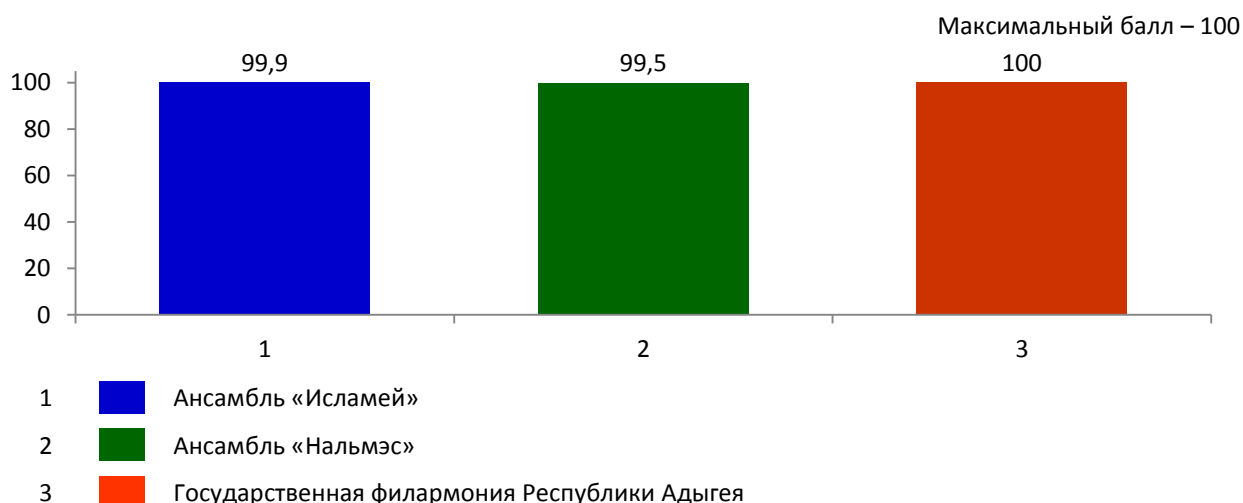
– 0,06% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателей услуг;

– 0,3% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;

– 16,9% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;

– 82,7% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Концертные организации») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги»



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при непосредственном оказании услуг в организации.

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

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия голоса респондентов распределились следующим образом:

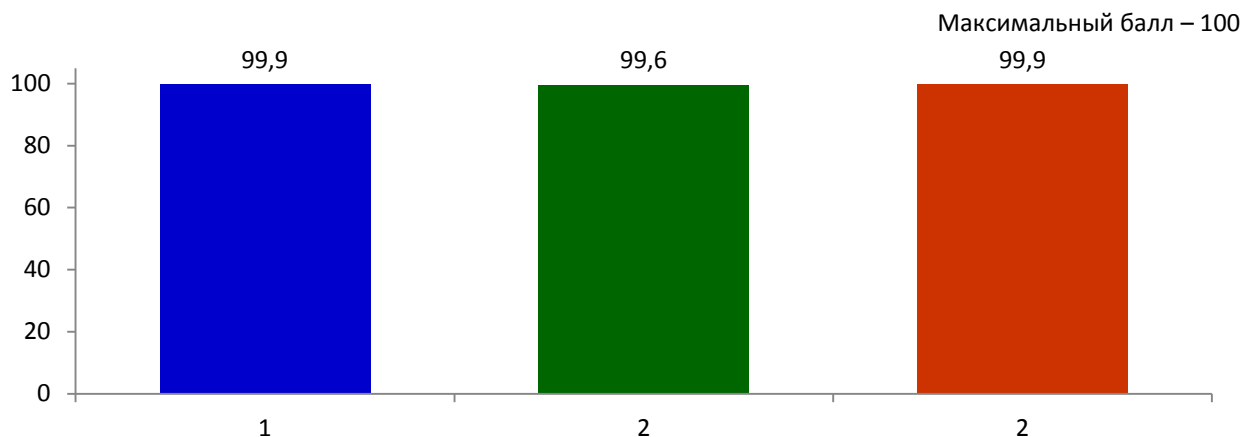
– 0,06% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателей услуг;

– 0,3% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;

– 42,8% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;

– 56,8% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

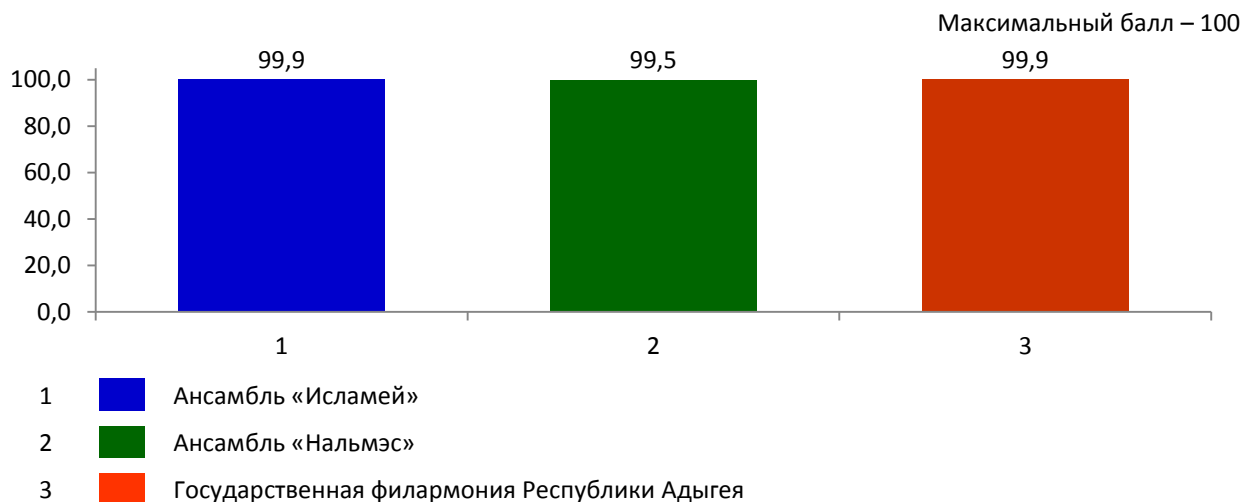
Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Концертные организации») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»



- 1 ■ Ансамбль «Исламей»
- 2 ■ Ансамбль «Нальмэс»
- 3 ■ Государственная филармония Республики Адыгея

Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Концертные организации») по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»



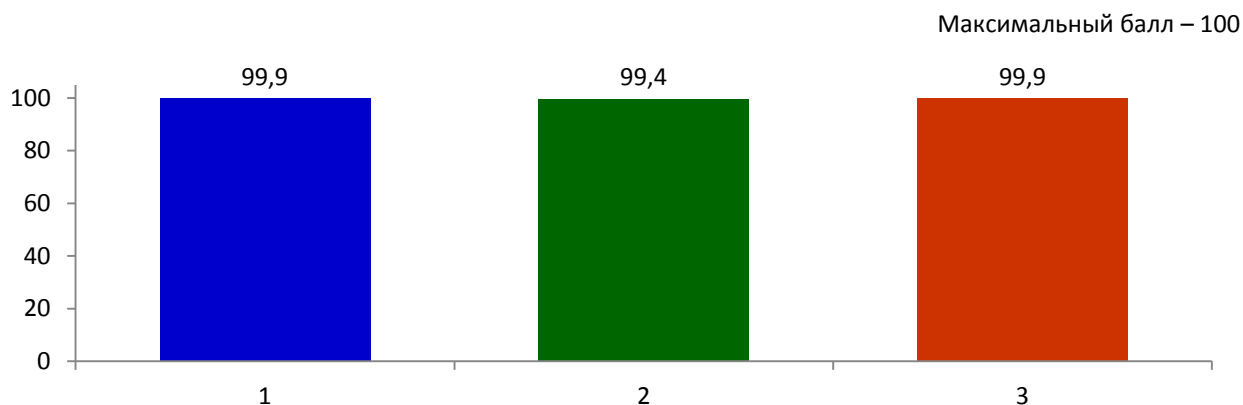
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

При проведении анкетирования респондентам было предложено оценить свою готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,07% – неудовлетворительно: не готовы рекомендовать организацию;
- 0,3% – удовлетворительно: пока не определились;
- 36,8% – в целом хорошо: порекомендуют, но не всем;
- 62,8% – отлично: готовы рекомендовать всем.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Концертные организации») по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»



- 1 ■ Ансамбль «Исламей»
- 2 ■ Ансамбль «Нальмэс»
- 3 ■ Государственная филармония Республики Адыгея

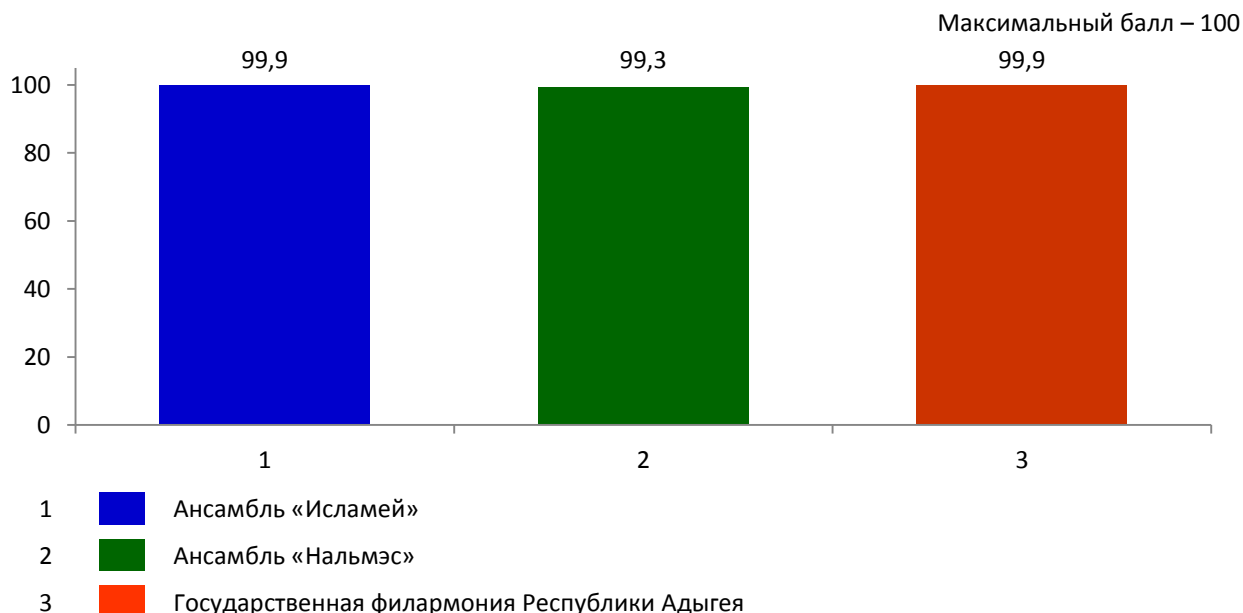
Из проведенного анализа можно сделать вывод, что по тем или иным причинам не во всех организациях получатели услуг готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым, некоторые получатели услуг пока не определились. Вместе с тем число указанных пользователей в общем числе опрошенных незначительно.

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

В соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 респондентам было предложено оценить удовлетворенность графиком работы организации. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,08% – неудовлетворительно: график работы не удобен, не соблюдается;
- 0,2% – удовлетворительно: график работы периодически не соблюдается;
- 30,5 % – в целом хорошо: в графике работы имеются незначительные отклонения;
- 69,2% – отлично: график работы удобен.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Концертные организации») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»



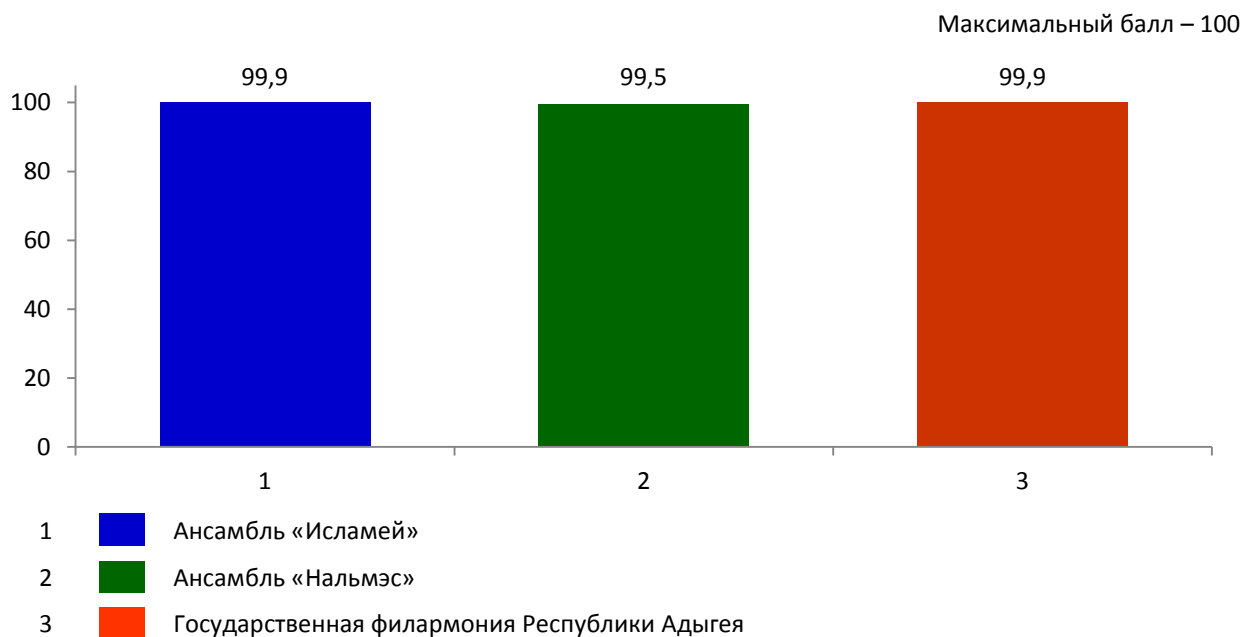
Из проведенного анализа можно сделать вывод, что не все получатели услуг удовлетворены графиком работы организации, отдельные получатели услуг отмечают его периодическое несоблюдение. Вместе с тем число указанных пользователей в общем числе опрошенных незначительно.

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

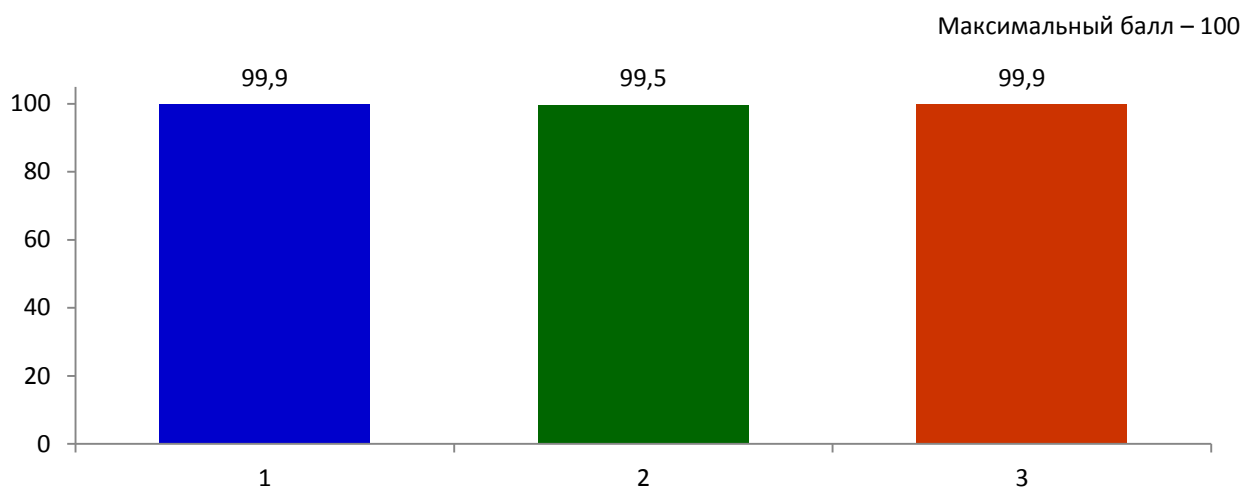
При проведении анкетирования респондентам было предложено оценить удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,06% – неудовлетворительно: плохо, много недостатков;
- 0,3% – удовлетворительно: незначительные недостатки;
- 26,2% – в целом хорошо: недостатки можно не заметить;
- 73,4% – отлично: полностью удовлетворены созданными условиями.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Концертные организации») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»

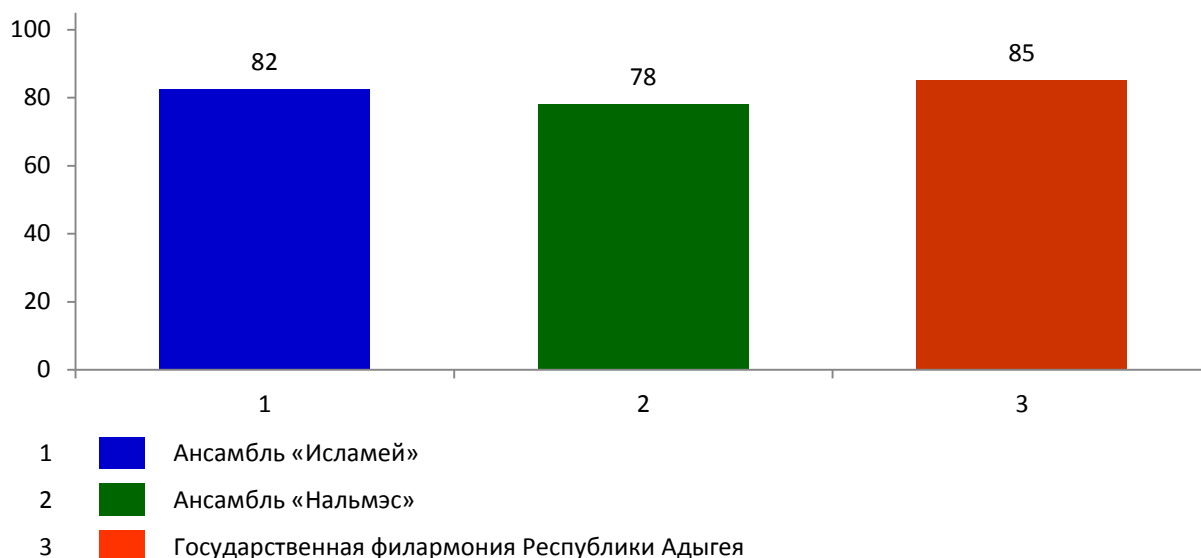


Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Концертные организации») по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»



Итоговый рейтинг организаций культуры Республики Адыгея по типу «Концертные организации»

Максимальный балл – 100



Итоговый рейтинг показывает, что качество условий во всех организациях культуры указанного типа практически одинаковое. Организацией-лидером по мере убывания набранных баллов является Государственная филармония Республики Адыгея.

Выводы и рекомендации

Из проведенного анализа можно сделать вывод, что большинство получателей услуг организаций указанного типа в целом удовлетворены созданными условиями. Однако существуют проблемы с обеспечением открытости в сети Интернет (недостаточное размещение информации на имеющихся сайтах обо всех условиях и возможностях, которые созданы и которыми могут воспользоваться получатели услуг), недостаточная работа по организации условий для получения услуг инвалидами и др.

Исходя из итоговых баллов, полученных при проведении НОКУ, организациям необходимо провести работу по улучшению качества предоставляемых условий.

На основании вышеизложенного **р е к о м е н д у е т с я**:

I. Провести работу по наполнению официальных сайтов организаций достоверной и актуальной информацией:

1. Для обеспечения открытости и доступности информации об организациях культуры принять меры по приведению сайтов организаций в актуальное состояние, наполнению достоверной информацией с обеспечением легкости и доступности ее поиска, для чего:

1.1. Всем организациям, участвовавшим в НОКУ:

– провести анализ сайтов на соответствие требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утвер-

ждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

– структурировать находящуюся на сайтах информацию, продумав организацию сайта, обеспечивающую простоту и понятность восприятия информации, при необходимости создать требуемые разделы.

1.2. В соответствующих разделах сайтов разместить обязательную к размещению информацию (приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»), в т. ч.:

- 1) полное наименование: ансамбль «Нальмэс»;
- 2) почтовый адрес: ансамбль «Исламей»;
- 3) схему проезда: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс»;
- 4) дату создания: ансамбль «Нальмэс»;
- 5) график и режим работы: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс»;
- 6) Ф. И. О., должности руководящего состава: ансамбль «Исламей»;
- 7) структуру организации: ансамбль «Исламей»;
- 8) копию устава: ансамбль «Нальмэс»;
- 9) копию свидетельства о государственной регистрации: ансамбль «Нальмэс»;
- 10) решение учредителя о создании организации: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс»;
- 11) решение учредителя о назначении руководителя организации: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс»;
- 12) сведения о видах предоставляемых услуг: ансамбль «Нальмэс»;
- 13) копию плана финансово-хозяйственной деятельности: ансамбль «Исламей», Государственная филармония Республики Адыгея;
- 14) информацию о материально-техническом обеспечении: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;
- 15) информацию о планируемых мероприятиях: ансамбль «Исламей»;
- 16) информацию о выполнении государственного (муниципального) задания: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс»;
- 17) отчет о результатах деятельности организации: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;
- 18) результаты независимой оценки качества оказания услуг: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс»;
- 19) предложения об улучшении качества деятельности организации: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики

Адыгея;

20) план по улучшению работы организации: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея.

1.3. Принять меры по обеспечению доступности взаимодействия с организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, для чего всем организациям разработать и разместить на сайтах:

– форму для подачи электронного обращения, жалобы, предложения: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;

– раздел «Часто задаваемые вопросы»: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;

– электронный сервис по получению консультации по оказываемым услугам: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;

– форму для записи на получение услуги: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс»;

– опрос граждан для выражения мнения о качестве оказанных услуг: ансамбль «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея.

II. Для повышения уровня доступности организаций и предоставляемых в них услуг для инвалидов:

2.1. Провести анализ доступности организаций и их территорий для инвалидов, принять всевозможные меры по обеспечению такой доступности, в т. ч. организовать создание:

– сменных кресел-колясок: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;

– специальных санитарно-гигиенических помещений: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея.

2.2. Принять меры по организации получения услуг инвалидами наравне с другими, в т. ч.:

1) организовать:

– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;

– дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;

2) рассмотреть возможность предоставления услуг:

– сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея;

– в дистанционном режиме на дому: ансамбли «Исламей» и «Нальмэс», Государственная филармония Республики Адыгея.

2.3. Для повышения уровня открытости организации и информирования о доступности организации для инвалидов рекомендуется:

1) всем организациям создать отдельный раздел сайта «Доступность организации для инвалидов» и разместить актуальную информацию, в т. ч.:

– паспорт доступности для инвалидов организации и предоставляемых в ней услуг (приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»);

– план мероприятий по обеспечению условий развития доступной среды организации;

– перечень помещений, приспособленных для инвалидов;

– схему безопасного подхода к зданию организации;

– сведения об обеспечении доступа в здания организации инвалидам (схема с указанием размещения пандусов, подъемов и платформ, выделенных стоянок для автотранспорта, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений);

– информацию о сотрудниках, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам обслуживания инвалидов при оказании услуг;

– перечни электронных ресурсов (в случае их наличия), к которым обеспечен доступ инвалидов.

III. Принять всевозможные меры по популяризации сайтов организаций среди общественности (реклама сайта непосредственно в организации, в социальной сети, привлечение общественности к онлайн-опросам и др.).

IV. Организовать знакомство общественности с условиями, предоставляемыми в организации, непосредственно в самих организациях (проведение дней «открытых» дверей, демонстрация электронных презентаций, создание и размещение на сайтах организаций «виртуальных туров», создание буклетов об организации и раздача их широкой общественности и др.).

V. Обратить внимание сотрудников организаций на недопустимость грубого отношения к получателям услуг, необходимость строгого соблюдения установленного графика работы.

VI. ОБЩИЕ ВЫВОДЫ И ИТОГИ НОКУ В РЕСПУБЛИКЕ АДЫГЕЯ

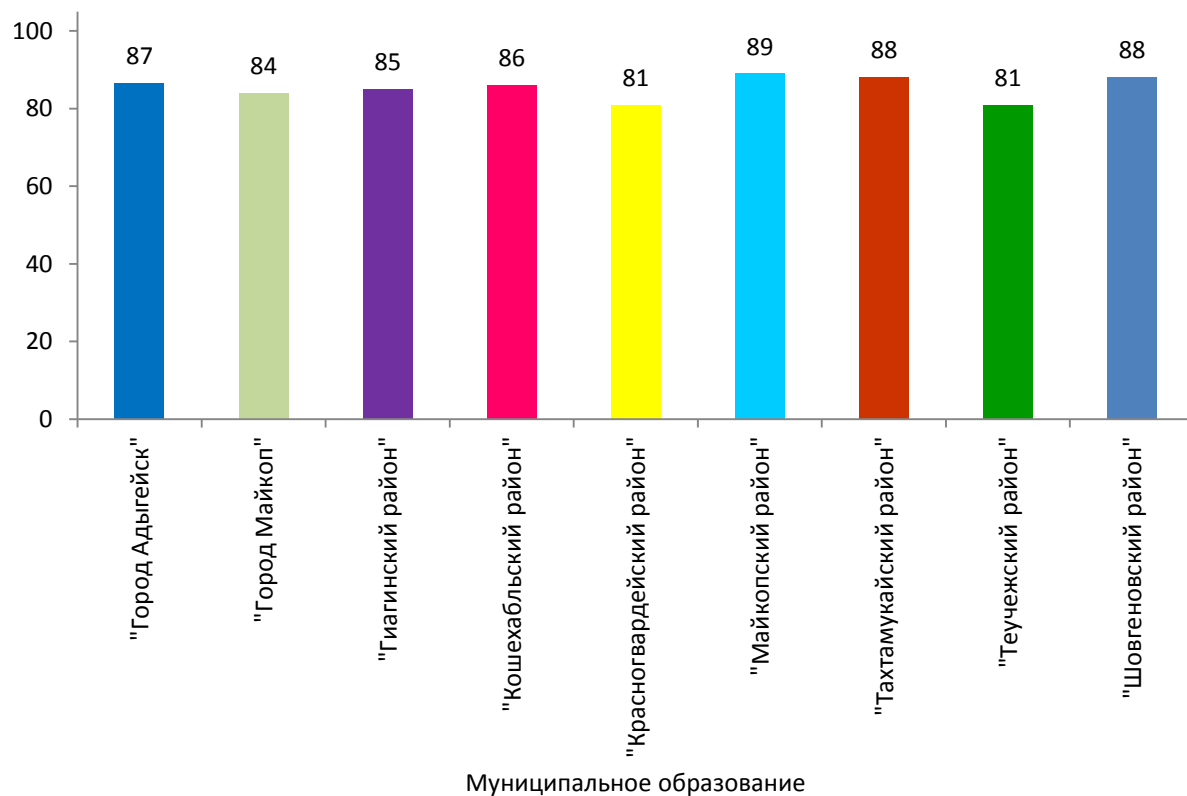
Проведенные мероприятия в рамках НОКУ выявили ряд проблем, характерных для всех организаций, охваченных указанными мероприятиями:

1. Отсутствие достоверной, актуальной информации по различным аспектам деятельности организаций в сети Интернет. Сайты большинства организаций не предоставляют пользователям исчерпывающей информации об их деятельности.

2. Большинство организаций не готовы к оказанию услуг инвалидам в связи с тем, что помещения организаций и прилегающие к ним территории не оборудованы с учетом доступности для указанной категории граждан, отсутствуют условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с

другими.

Качество условий деятельности, предоставляемых во всех организациях муниципальных образований, находится практически на одном уровне, что подтверждается рейтингом муниципальных образований, принявших участие в НОКУ в Республике Адыгея:



Интегрированный показатель оценки качества в сфере культуры в Республике Адыгея – 84%.

**Региональный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея
по результатам независимой оценки качества условий предоставления услуг**

Рейтин- говое место	Наименование организации	Показатели НОКУ					Итоговый показатель оценки качества
		Открытость и доступность информации об организа- ции культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжела- тельность, вежливость работников организаций культуры	Удовлетво- ренность условиями оказания услуг	
1.	Государственное казенное учреждение культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых»	92	100	94	100	100	97
2.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Национальный музей Республики Адыгея»	99	90	86	99,9	100	95
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Тахтамукайская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	93	90	76	99,6	99,6	92
4.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская юношеская библиотека»	99	100	57	99,9	99,9	91
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Адыгейска	93	90	74	99,7	99,5	91
6.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Национальная библиотека Республики Адыгея»	98	90	64	99,9	99,9	90
7.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры» г. Адыгейска	96	90	64	100	100	90
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яблоновская централизованная клубная система»	85	89	80	97,3	99,2	90
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа»	86	99	64	99,3	100	90
10.	Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Государственная филармония Республики Адыгея»	94	–	64	99,9	99,9	90
11.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская детская библиотека»	96	88	63	99,7	99,7	89
12.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	90	90	64	99,9	99,9	89
13.	Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотечная система Майкопского района»	99	90	57	99,7	99,6	89
14.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Красногвардейский историко-краеведческий музей»	93	90	64	100	100	89

Рейтин- говое место	Наименование организации	Показатели НОКУ					Итоговый показатель оценки качества
		Открытость и доступность информации об организа- ции культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжела- тельность, вежливость работников организаций культуры	Удовлетво- ренность условиями оказания услуг	
15.	Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры и кино» муниципального образования «Энемское городское поселение»	93	90	64	99,5	100	89
16.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кошехабльский район»	86	90	65	99,9	100	88
17.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городской дом культуры «Гигант»	87	90	64	100	99,3	88
18.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий центр народной культуры» муниципального образования «Гиагинский район»	86	90	64	100	99,5	88
19.	Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческий центр народной культуры Майкопского района»	91	89	64	98,9	98,9	88
20.	Муниципальное бюджетное учреждение «Тахтамукайская централизованная клубная система»	88	90	64	99,8	99,8	88
21.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Теучежская межпоселенческая централизованная библиотечная система» Теучежского района Республики Адыгея	88	90	61	99,8	99,8	87
22.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры МО «Шовгеновский район» «Шовгеновская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	94	80	55	99,9	99,9	86
23.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краеведческий музей» г. Адыгейска	84	90	56	99,8	100	86
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красногвардейский межпоселенческий культурно-досуговый центр»	80	90	63	99,9	99,2	86
25.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гиагинский районный краеведческий музей им. П. П. Тынченко» МО «Гиагинский район»	74	90	62	100	100	85
26.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры МО «Шовгеновский район» «Шовгеновский районный мемориальный музей Героя Советского Союза Х. Б. Андрухаева»	88	80	55	99,9	99,9	85
27.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Картинная галерея Республики Адыгея»	78	80	64	100	100	84
28.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры ст. Ханская»	75	80	64	100	100	84
29.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Центр народной культуры Республики Адыгея»	93	70	56	98,5	99,9	84

Рейтин- говое место	Наименование организации	Показатели НОКУ					Итоговый показатель оценки качества
		Открытость и доступность информации об организа- ции культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжела- тельность, вежливость работников организаций культуры	Удовлетво- ренность условиями оказания услуг	
30.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческий центр народной культуры» муниципального образования «Кошехабльский район»	84	80	58	100	100	84
31.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры МО «Шовгеновский район» «Шовгеновская межпоселенческая централизованная клубная система»	77	80	64	100	99,9	84
32.	Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей Майкопского района имени супругов И. В. и Е. И. Жерноклевых»	89	70	58	100	100	83
33.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры МО «Шовгеновский район» «Районный межпоселенческий центр народной культуры»	73	80	64	99,6	99,7	83
34.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Государственный ансамбль народной песни Адыгеи «Исламей»	80	–	50	99,9	99,9	82
35.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гиагинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» МО «Гиагинский район»	75	80	51	99,9	99,9	81
36.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Красногвардейского района»	89	69	49	99,1	99,3	81
37.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческий мемориальный дом-музей Ц. А. Теучежа» Теучежского района Республики Адыгея	72	80	56	99,9	99,9	81
38.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киносеть» г. Адыгейска	88	90	26	100	100	81
39.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард»	88	100	16	100	100	81
40.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Камерный музыкальный театр Республики Адыгея им. А. А. Ханаху»	94	–	30	99,9	99,9	81
41.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Теучежский межпоселенческий центр народной культуры» Теучежского района Республики Адыгея	40	90	70	100	99,4	80
42.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческое объединение «Звонница»	83	80	36	100	99,5	80
43.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческое объединение «Ошад»	79	100	22	100	100	80
44.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ансамбль адыгского танца «Адыги»	40	90	70	100	99,9	80
45.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Детская вокально-эстрадная студия «Радуга»	72	100	18	100	100	78

Рейтин- говое место	Наименование организации	Показатели НОКУ					Итоговый показатель оценки качества
		Открытость и доступность информации об организа- ции культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжела- тельность, вежливость работников организаций культуры	Удовлетво- ренность условиями оказания услуг	
46.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Духовой оркестр»	40	94	58	100	100	78
47.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Государственный академический ансамбль народного танца Адыгеи «Нальмэс»	69	–	44	99,5	99,5	78
48.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры по киновидеообслуживанию населения Красногвардейского района	40	88	56	99,6	99,6	77
49.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Теучежский межпоселенческий сервис по киновидеообслуживанию» Теучежского района Республики Адыгея	38	90	56	99,8	99,4	77
50.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красногвардейский районный дом культуры»	39	89	59	98,6	98,6	77
51.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры МО «Шовгеновский район» «Шовгеновский межпоселенческий сервис по киновидеообслуживанию»	61	77	17	92,2	100	69
52.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Студия эстрадного вокала «Шпаргалка»	39	90	18	100	100	69
53.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка»	40	60	12	100	100	62