****

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

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

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

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

Тюмень, 2021 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc84242448)

[Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждениях культуры 6](#_Toc84242449)

[Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки 17](#_Toc84242450)

[Итоговые значения показателей по результатам независимой оценки 20](#_Toc84242451)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 22](#_Toc84242452)

## ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг учреждений культуры Республики Хакасия проведена независимая оценка в отношении 4 учреждений. Все работы выполнены в соответствии с:

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

- Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

 - постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

 - распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»

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

 - приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;

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

 - приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

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

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

1) открытость и доступность информации об организации;

2) комфортность условий предоставления услуг;

3) доброжелательность, вежливость работников организаций;

4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

5) доступность услуг для инвалидов.

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

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества, опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек (таблица 1). Все работы по проведению независимой оценки проведены удаленно, при помощи специализированного сервиса «Тестограф».

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения культуры | Объем выборочной совокупности |
| 1 | ГАУ РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» им. Л.Г. Устинова» | 509 |
| 2 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | 752 |
| 3 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | 506 |
| 4 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | 270 |

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

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

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

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество информационных объектов на стенде(max 10) | Информативность стенда | Количество информационных объектов на сайте(max 13) | Информативность сайта | Итоговый балл |
| 1 | ГАУ РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» им. Л.Г. Устинова» | 10 | ***100*** | 10 | ***76,9*** | **88,5** |
| 2 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | 10 | ***100*** | 12 | ***92,3*** | **96,2** |
| 3 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | 10 | ***100*** | 9 | ***69,2*** | **84,6** |
| 4 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | 9 | ***90*** | 12 | ***92,3*** | **91,2** |

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

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | Раздел «Часто задаваемые вопросы» | Анкета оценки качества оказания услуг или ссылка на нее\*\* | Итоговый балл |
| 1 | ГАУ РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» им. Л.Г. Устинова» | + | *+* | + | *-* | *-* | **90** |
| 2 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | + | *+* | - | *-* | *-* | **60** |
| 3 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | + | *+* | - | *-* | *+* | **90** |
| 4 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | + | *+* | + | *-* | *+* | **100** |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

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

*1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.* В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество оценивших стенд | Кол-во удовлетворенных | Баллы по стенду | Количество оценивших сайт | Кол-во удовлетворенных | Баллы по сайту | Итоговый балл |
| 1 | ГАУ РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» им. Л.Г. Устинова» | 476 | 473 | **99,4** | 477 | 468 | **98,1** | **98,7** |
| 2 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | 748 | 747 | **99,9** | 744 | 743 | **99,9** | **99,9** |
| 3 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | 475 | 460 | **96,8** | 453 | 437 | **96,5** | **96,7** |
| 4 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | 219 | 210 | **95,9** | 229 | 221 | **96,5** | **96,2** |

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

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

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Наличие комфортной зоны отдыха  | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений  | Возможность бронирования/записи | Итоговый балл |
| 1 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | + | + | + | + | + | + | **100** |
| 2 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | + | + | + | + | + | + | **100** |
| 3 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | + | + | + | + | + | + | **100** |

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.* В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях культуры показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3.**

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

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | 752 | 747 | **99,3** |
| 2 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | 506 | 464 | **91,7** |
| 3 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | 270 | 245 | **90,7** |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

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

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Оборудование входных групп пандусами\* | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов\* | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов\* | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| 1 | ГАУ РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» им. Л.Г. Устинова» | + | *+* | - | *-* | **-** | **40** |
| 2 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | + | *+* | + | *+* | **+** | **100** |
| 3 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | + | *+* | + | *+* | **+** | **100** |
| 4 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | - | *-* | - | *-* | **-** | **0** |

\* - Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, определение параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке (условий доступности), осуществляется с учетом приказа Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834

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

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл  |
| 1 | ГАУ РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» им. Л.Г. Устинова» | - | + | - | + | + | **+** | **80** |
| 2 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | - | + | - | + | + | **+** | **80** |
| 3 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | - | + | - | + | + | **+** | **80** |
| 4 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | - | - | - | + | + | **+** | **60** |

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

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | ГАУ РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» им. Л.Г. Устинова» | 158 | 152 | **96,2** |
| 2 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | 92 | 91 | **98,9** |
| 3 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | 117 | 109 | **93,2** |
| 4 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | 9 | 9 | **100** |

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

Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

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

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

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | 752 | 751 | **99,9** |
| 2 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | 506 | 495 | **97,8** |
| 3 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | 270 | 262 | **97,0** |

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

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

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | 752 | 751 | **99,9** |
| 2 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | 506 | 496 | **98,0** |
| 3 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | 270 | 262 | **97,0** |

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

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

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | 737 | 737 | **100** |
| 2 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | 387 | 384 | **99,2** |
| 3 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | 196 | 196 | **100** |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

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

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

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | 752 | 752 | **100** |
| 2 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | 506 | 503 | **99,4** |
| 3 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | 270 | 262 | **97,0** |

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

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

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | 752 | 749 | **99,6** |
| 2 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | 506 | 482 | **95,3** |
| 3 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | 270 | 229 | **84,8** |

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

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

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | 752 | 752 | **100** |
| 2 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | 506 | 497 | **98,2** |
| 3 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | 270 | 253 | **93,7** |

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки, в соответствии
с утвержденным перечнем показателей в организациях (учреждениях) культуры Республики Хакасия, выявлен ряд недостатков, а именно:

Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе анализа информационных стендов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Недостатки по информационным стендам учреждений |
| 1 | ГАУ РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» им. Л.Г. Устинова» | - |
| 2 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | - |
| 3 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | - |
| 4 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | Отсутствуют результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). |

Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе контент-анализа официальных сайтов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Недостатки по официальным сайтам учреждений |
| 1 | ГАУ РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» им. Л.Г. Устинова» | Отсутствующая информация:Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя;Материально-техническое обеспечение предоставления услуг;Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). |
| 2 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | Отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг). |
| 3 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | Отсутствующая информация:Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя;Материально-техническое обеспечение предоставления услуг;Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). |
| 4 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | Отсутствует перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг). |

Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе изучения дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, размещенных на официальных сайтах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Отсутствующие способы обратной связи |
| 1 | ГАУ РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» им. Л.Г. Устинова» | Раздел «Часто задаваемые вопросы»;Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты оценки качества оказания услуг или гиперссылки на нее). |
| 2 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения или получения консультации);Раздел «Часто задаваемые вопросы»;Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты оценки качества оказания услуг или гиперссылки на нее). |
| 3 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения или получения консультации);Раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| 4 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | Раздел «Часто задаваемые вопросы». |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Недостатки по доступности услуг для инвалидов |
| 1 | ГАУ РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» им. Л.Г. Устинова» | Отсутствуют:Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;Сменные кресла-коляски;Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| 2 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | Отсутствуют:Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| 3 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | Отсутствуют:Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| 4 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | Отсутствуют:Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;Сменные кресла-коляски;Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по НОК | Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, в отношении которых проведена независимая оценка |
| Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников учреждения | Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| 1 | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2 | 2.1 | 2.2\* | 2.3 | 3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5 | 5.1 | 5.2 | 5.3 |
| 100 | 30 | 30 | 40 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 20 | 50 |
| 1 | ГАУ РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» им. Л.Г. Устинова» | 82,9 | 93,0 | 26,6 | 27 | 39,5 | \*\* | 72,9 | 12 | 32 | 28,9 | \*\* |
| 2 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | 95,6 | 86,8 | 28,9 | 18 | 40,0 | 99,7 | 30 | 39,9 | 29,8 | 91,7 | 30 | 32 | 29,7 | 99,9 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 99,9 | 30,0 | 19,9 | 50,0 |
| 3 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | 94,6 | 91,1 | 25,4 | 27 | 38,7 | 95,9 | 30 | 38,3 | 27,5 | 90,0 | 30 | 32 | 28,0 | 98,2 | 39,1 | 39,2 | 19,8 | 98,0 | 29,8 | 19,1 | 49,1 |
| 4 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | 87,1 | 95,8 | 27,4 | 30 | 38,5 | 95,4 | 30 | 38,1 | 27,2 | 54,0 | 0 | 24 | 30,0 | 97,6 | 38,8 | 38,8 | 20,0 | 92,9 | 29,1 | 17,0 | 46,9 |
|  | \* - Данный показатель в образовательных организациях рассчитывается как среднее арифметическое между показателями 2.1 и 2.3\*\* - Данные критерии не применимы к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1. |
|  | Итоговый балл по отрасли социальной сферы – 90,1 |

**Ранжированный итоговый рейтинг учреждений культуры Республики Хакасия**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. |  Наименование организации (учреждения) культуры | Итоговый балл по НОК |
| 1 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | 95,6 |
| 2 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | 94,6 |
| 3 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | 87,1 |
| 4 | ГАУ РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» им. Л.Г. Устинова» | 82,9 |

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Республики Хакасия, **итоговый балл отрасли культуры составил 90,1 баллов.**

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

1) Для повышения показателей информационной открытости учреждений культуры необходимо устранить выявленные недостатки информационных стендов и официальных сайтов организаций. Важно обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организаций на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах; продолжать деятельность по совершенствованию навигации и поисковой системы на официальных сайтах, удобных и доступных для получателей услуг; продолжить на официальных сайтах, для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями, системную поддержку работы вкладок «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».

2) Для повышения показателей комфортности необходимо продолжить совершенствовать материально-техническую базу организаций по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организаций; продолжить работы по ремонту и оборудованию санитарно-гигиенических помещений и обеспечение комфортности их использования (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги, бумажных полотенец или электросушилок, устранение специфических запахов и др.).

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т. ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями. Особое внимание необходимо обратить на поддержку качества прилегающих к организациям территорий с выделенными стоянками для автотранспортных средств людей с инвалидностью; обеспечение для получателей услуг с инвалидностью по слуху и зрению дублирования звуковой и зрительной информации; дублирования надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; предоставления людям с инвалидностью по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); обеспечение возможности предоставления услуг получателям услуг с ограниченными возможностями в дистанционном режиме и/или на дому; обеспечение наличия сотрудников организаций, готовых сопровождать получателей услуг, имеющих ограниченные возможности, при передвижении их по организации.

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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Рекомендации / пожелания / предложения получателей услуг |
| 1 | ГАУ РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» им. Л.Г. Устинова» | 1) Необходимо возобновить работу буфета.2) "Сказке" бы здание побольше и какую-нибудь обустроенную площадку для зрителей на открытие Чир-Чайана.3) Необходим ремонт и переоборудование туалетных комнат в театре, для обеспечения большей доступности для граждан с ограничениями здоровья, желателен ремонт и в других помещениях театра.4) Хочется видеть больше классических спектаклей, как взрослых, так и детских.5) Маленькие проходы между сиденьями, взрослым не очень удобно сидеть на спектаклях.6) На Полярке не вывешиваются афиши о предстоящих концертах и других мероприятий. Просьба улучшить информацию о концертах на Полярке и других районах города, пенсионерам не доступен интернет.7) Организовать работу детского кафе, аниматоров во время ожидания спектакля, билетеры, гардеробщики в сказочных костюмах.8) Ремонт гардероба.9) Хочется большого экрана на всю стену на улице! Чтобы проецировались афиши или репертуар.10) Делать спектакли для самых маленьких, как 2 года назад, в специальном малом зале. |
| 2 | ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» | 1) Было бы здание красивее, если бы снаружи произвели побелку, ремонт здания и благоустройство территории.2) Удручает отсутствие приличной зоны отдыха перед зданием и полное отсутствие автоматов в зоне перед залом. Стоять очередь в малюсенький буфет в антракте удовольствие не большое. Парочка автоматов с питьевой водой и горячими напитками в пределах досягаемости были бы кстати.3) Маленькая стоянка для авто. Мало информации на телевидении по всей Хакасии в новостных передачах про планируемые концерты.4) Установить кондиционеры.5) Чаще организовывать вечера отдыха, концерты, кружковые работы. |
| 3 | ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | 1) для концертов симфонического оркестра необходим новый концертный зал с большой сценой.2) Больше рекламы на больших уличных стендах.3) Мало молодежных программ.4) Мало мест на парковке, нужен более комфортный температурный режим в большом зале.5) Провести реновацию туалетов.Холл - мало посадочных мест для ожидания, нет экспозиций. Допустим, история муз. инструментов, фото, кто играет в оркестре и на каких муз. инструментах и т.д.6) Удручает отсутствие приличной зоны отдыха перед зданием и полное отсутствие автоматов в зоне перед залом. Стоять очередь в малюсенький буфет в антракте удовольствие не большое. Парочка автоматов с питьевой водой и горячими напитками в пределах досягаемости были бы кстати.7) Побольше литературы о Хакасии и обычаях, песни этно-групп, диски.8) Хочется, чтобы был сделана хорошая акустика в зале, увеличение проходов для людей на сидячих местах, обновление мебели и фасада. Здание требуется облагородить.9) Капитальный ремонт здания - внутри и фасада.10) Сделать «Семейные билеты» от трёх человек со скидкой.11) Ремонт гардероба.12) Нужно отремонтировать потолок в большом зале.13) Если приезжает какой-либо коллектив, то хотелось бы более развернутую информацию о них получать.14) Желательно какие-либо напитки типа воды обычной, либо минеральной и разовые стаканы.15) Можно организовать онлайн-трансляцию концертов.16) Делать чаще мероприятия в выходные дни, так как мы работаем и сложно попадать на мероприятия среди недели.17) Обновить музыкальную аппаратуру.18) Обратить внимание на оформление сцены.19) Систему вентиляции надо отрегулировать. Очень душно на последних рядах в зале и наверняка та же проблема на балконе. В масках вообще дышать нечем. |
| 4 | ГАУК РХ «Дом литераторов Хакасии» | 1) Сильно маленькое здание, нужно расширяться.2) Хотелось бы, чтобы рассмотрели вопрос о поощрении участников конкурсов, а не только победителей.3) Нужно обновить аппаратуру. |