ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ К.Н. Кириков

МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

НА ТЕРРИТОРИИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

Руководитель проекта

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Радченко С.В.

подпись, дата

Ответственный исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Якушина Н.В.

подпись, дата

Исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Балезина Е.А.

подпись, дата

Исполнитель

канд. филос. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Кузьменков В.А.

подпись, дата

Симферополь 2021

**Содержание**

[Введение 3](#_Toc86247633)

[1. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры 5](#_Toc86247634)

[2. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и выборка исследования 8](#_Toc86247635)

[2.1 Выборка исследования 8](#_Toc86247636)

[2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах 11](#_Toc86247637)

[3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Республики Крым 13](#_Toc86247638)

[4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Республики Крым 18](#_Toc86247639)

[5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Республики Крым 32](#_Toc86247640)

[6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории Республики Крым 35](#_Toc86247641)

[6.1 Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации» 35](#_Toc86247642)

[6.2 Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» 36](#_Toc86247643)

[Приложение 1. Перечень организаций культуры Республики Крым для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году 37](#_Toc86247644)

[Приложение 2. Анкета получателей услуг 39](#_Toc86247645)

[Приложение 3. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры Республики Крым 42](#_Toc86247646)

[Приложение 4. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры 45](#_Toc86247647)

[Приложение 5. Протоколы по учреждениям, принявшим участие в независимой оценке качества условий оказания услуг 46](#_Toc86247648)

**Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях культуры Республики Крым проведена в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

1. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (далее – Закон РФ № 3612-1);

2. Указа Президента РФ от 07.05.2012 №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

3. Постановление 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»;

4. Приказ Минтруда России 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»;

5. Приказ Минтруда России 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»;

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

7. Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее – Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 №599);

8. Приказ Минфина России 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».

**1. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

Основной целью независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством деятельности организаций культуры, анализ состояния сайтов организаций культуры и анализ деятельности организаций культуры путем расчета показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Крым.

2. Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации культуры;

- на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет».

3. Сбор, обобщение и анализ информации о наличии на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

5. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.

6. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры.

7. Сбор, обобщение и анализ информации об оборудовании помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

9. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

10. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

11. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

12. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

13. Сбор, обобщение и анализ информации о готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

14. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы организации культуры.

15. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости условиями оказания услуг в организации культуры.

16. Расчет показателей качества условий оказания услуг, расчет рейтинга организаций культуры.

17. Разработка рекомендаций по улучшению качества деятельности организаций культуры, расположенных на территории Республики Крым.

**Объект исследования** – организации культуры, расположенные на территории Республики Крым в 2021 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

**Предмет исследования** - независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Республики Крым в 2021 году на основе общедоступной информации.

**Сроки** выполнения оценочных процедур с 23 августа по 01 ноября 2021 года.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

* изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг;
* разработана анкета для организаций культуры;
* рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;
* разработаны инструкции проведения опроса;
* осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций культуры.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы организаций культуры.

Сбор данных осуществлен путем:

* систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;
* систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* проведения опроса респондентов-получателей услуг организаций культуры, расположенных на территории Республики Крым, включенных в Перечень в возрасте 14 и более лет.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен аналитический отчет с выводами и рекомендациями.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание качества условий оказания услуг организациями культуры. А именно:

1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) рассчитаны значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

# 2. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и выборка исследования

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организаций культуры Республики Крым проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России "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", Приложение к приказу Минтруда России от 2018 г. № "Единый порядок 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".

**2.1 Выборка исследования**

Выборочная совокупность получателей услуг в организациях культуры Республики Крым, отобранных для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, составила 3 663 респондента.

Основными методами для получения достоверных данных были использованы анкетирование, телефонный опрос и онлайн-анкетирование в организациях культуры, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт **http://н-о-к.рф**) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

*Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году*

| **№** | **Наименование организации** | **Минимальное необходимое количество анкет \*** | **Фактическое количество респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 500 | 512 |
| 2 | Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 500 | 520 |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 500 | 507 |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 150 | 435 |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 500 | 510 |
| 6 | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 150 | 156 |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 150 | 160 |
| 8 | Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 150 | 150 |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 150 | 184 |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 500 | 529 |
|  | **Всего:** | **-** | **3663** |

\* Согласно Распоряжению Минкультуры России от 18.12.2020 № P-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры", объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о деятельности организации культуры рекомендуется формировать для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет.

*Таблица 1.2 Расчёт необходимого количества анкет для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг по организации в сфере культуры*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N** | **Количество получателей услуг** | **Количество анкет** |
| I | менее 1 000 человек | не менее 50 и не более 600 \*\* |
| II | от 1 000 до 5 000 человек | не менее 100 и не более 600 |
| III | от 5 000 до 12 000 человек | не менее 150 и не более 600 |
| IV | от 12 000 до 50 000 человек | не менее 450 и не более 600 |
| V | более 50 000 человек | не менее 500 и не более 600 |

\*\* Максимальное количество респондентов определено в соответствии с приказом Минтруда России N 675н.

**2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

Для анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами организаций культуры Республики Крым использован инструментарий, рекомендованный Министерством культуры Российской Федерации (табл.2.1).

*Таблица 2.1* *Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах*

| **Перечень информации** | **на информационных стендах в помещении организации** | **на официальном сайте организации в сети "Интернет»** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| **I. Общая информация об организации культуры** |  |  |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты |  |  |
| 1. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) |  |  |
| 1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей |  |  |
| 1. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) | **Х** |  |
| 1. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты |  |  |
| 1. Режим, график работы организации культуры |  |  |
| **II. Информация о деятельности организации культуры** |  |  |
| 1. Виды предоставляемых услуг организацией культуры |  |  |
| 1. 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)\* | * **\*** | * **\*** |
| 1. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | **Х** |  |
| 1. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | **Х** |  |
| 1. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события |  |  |
| **III. Информация о независимой оценке качества** |  |  |
| 1. Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг) |  |  |
| **Всего** | **9 (8\*\*)** | **12 (11\*\*)** |

**Условные обозначения:**

* – информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

**Х** – информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии платных услуг размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации **Инорм** уменьшается.

\*\* В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **Инорм**, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

**3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Республики Крым**

Необходимость анализа критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» наибольший результат *96,96 балла* набрало государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова». На втором месте по данному критерию – государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» (*95,97 балла*), на третьем ‒ государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» (*94,04* *балла)*.

Рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Республики Крым, представлен в таблице 3.1.

*Таблица 3.1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 96,96 | 1 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 95,97 | 2 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 94,04 | 3 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 93,20 | 4 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 92,76 | 5 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 92,33 | 6 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 85,39 | 7 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 84,12 | 8 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 83,97 | 9 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 78,87 | 10 |

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг наивысший результат *100* из *100 баллов* получило государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи». На втором месте государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей», набравшее *99,46 балла*, на третьем ‒ государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник», набравшее *99,22 балла*.

Рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Республики Крым, представлен в таблице 3.2.

*Таблица 3.2 «Комфортность условий предоставления услуг»*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 100,00 | 1 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 99,46 | 2 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 99,22 | 3 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 99,11 | 4 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 99,06 | 5 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 99,04 | 6 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 99,02 | 7 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 98,96 | 8 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 98,72 | 9 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 98,00 | 10 |

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» наибольший результат – *94 балла* – набрало государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи». На втором месте ‒ государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник», которое набрало *88 баллов*. На третьем ‒ государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» (*85,69 балла*).

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Республики Крым, представлен в таблице 3.3.

*Таблица 3.3 «Доступность услуг для инвалидов»*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 94,00 | 1 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 88,00 | 2 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 85,69 | 3 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 76,00 | 4 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 72,00 | 5 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 62,00 | 6 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 38,00 | 7 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 38,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 36,00 | 8 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 30,50 | 9 |

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» самый высокий балл *100 из 100* возможных набрали четыре оцениваемые организации: государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи», государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник», государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» и государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей».

Рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Республики Крым, представлен в таблице 3.4.

*Таблица 3.4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 100,00 | 1 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 99,63 | 2 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 99,54 | 3 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 99,53 | 4 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 99,53 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 98,75 | 5 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 98,67 | 6 |

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» максимально высокий балл *100 из 100* возможныхнабрали четыре оцениваемые организации: государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» и государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр».

Рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Республики Крым, представлен в таблице 3.5.

*Таблица 3.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 100,00 | 1 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 99,91 | 2 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 99,40 | 3 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 99,19 | 4 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 99,18 | 5 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 99,17 | 6 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 99,13 | 7 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 98,67 | 8 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 97,09 | 9 |

**4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Республики Крым**

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»** представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2. таблице 4.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.1.

*Таблица 4.1 Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 91,67 | 1 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 91,67 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 90,28 | 2 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 87,50 | 3 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 87,50 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 87,50 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 87,50 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 87,50 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 87,50 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 70,83 | 4 |

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг.

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Полученные данные представлены в таблице 4.2.

*Таблица 4.2 Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 100,00 | 1 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 100,00 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 90,00 | 2 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 90,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 90,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 90,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 60,00 | 3 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 60,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 60,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 60,00 |

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.3.

*Таблица 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 99,90 | 1 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 99,88 | 2 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 99,73 | 3 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 99,68 | 4 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 99,30 | 5 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 99,29 | 6 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 99,05 | 7 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 98,78 | 8 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 98,65 | 9 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 97,71 | 10 |

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации культуры; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации культуры; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги и другие условия.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.4.

*Таблица 4.4 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 100,00 |

Показатель 2.2. не рассчитывается для организаций культуры.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.5

*Таблица 4.5 Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 100,00 | 1 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 98,91 | 2 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 98,43 | 3 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 98,22 | 4 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 98,13 | 5 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 98,08 | 6 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 98,05 | 7 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 97,92 | 8 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 97,44 | 9 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 96,00 | 10 |

**Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»** представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов.

Индикаторами этого показателя являются: оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.6.

*Таблица 4.6 Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 80,00 | 1 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 80,00 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 60,00 | 2 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 60,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 60,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 20,00 | 3 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 20,00 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 0,00 | 4 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 0,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 0,00 |

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

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации культуры, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.7.

*Таблица 4.7 Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 100,00 | 1 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 100,00 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 60,00 | 2 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 20,00 | 3 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 20,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 20,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 20,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 0,00 | 4 |

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

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.8.

*Таблица 4.8 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 92,31 | 2 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 75,00 | 3 |

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.9.

*Таблица 4.9 Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 100,00 | 1 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 100,00 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 99,81 | 2 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 99,80 | 3 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 99,80 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 99,33 | 4 |

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры. Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.10.

*Таблица 4.10 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 100,00 | 1 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 100,00 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 99,42 | 2 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 99,41 | 3 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 99,41 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 99,38 | 4 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 98,67 | 5 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 97,92 | 6 |

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

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.11.

*Таблица 4.11 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 100,00 | 1 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 99,38 | 2 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 99,23 | 3 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 99,22 | 4 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 99,21 | 5 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 97,92 | 6 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 97,33 | 7 |

**Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.12.

*Таблица 4.12 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 100,00 | 1 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 99,46 | 2 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 99,42 | 3 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 99,41 | 4 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 99,41 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 99,38 | 5 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 98,67 | 6 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 97,92 | 7 |

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

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.13.

*Таблица 4.13 Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 100,00 | 1 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 99,54 | 2 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 98,67 | 3 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 98,27 | 4 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 98,24 | 5 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 98,22 | 6 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 98,13 | 7 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 97,83 | 8 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 93,76 | 9 |

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.14.

*Таблица 4.14 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 100,00 | 1 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 100,00 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 99,42 | 2 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 99,41 | 3 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 99,41 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 99,38 | 4 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 98,67 | 5 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 97,92 | 6 |

**5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Республики Крым**

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций культуры на территории Республики Крым, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов организаций культуры, а также в разрезе отдельных учреждений.

В таблице 5.1 представлен рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Республики Крым.

Наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг набрало государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» (*97,42 балла*).

Второе место по значению итогового показателя заняло государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» (*96,25 балла*).

На третьем ‒ государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» (*95,6 балла*).

*Таблица 5.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Республике Крым*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 97,42 | 1 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 96,25 | 2 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 95,60 | 3 |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 93,15 | 4 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 92,05 | 5 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 88,76 | 6 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 85,70 | 7 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 84,63 | 8 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 82,94 | 9 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 82,67 | 10 |

*Гистограмма 1. Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Республике Крым*

**6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории Республики Крым**

**6.1 Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»**

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте организаций в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"

2. Для обеспечения наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

**6.2 Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»**

1. Оборудовать помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами

- специальными креслами-колясками

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организациях.

2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организаций культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Предложения и замечания респондентов по улучшению качества предоставления услуг организациями культуры приведены в Приложении 3.

Более детальные рекомендации по организациям культуры приведены в Протоколах (См.: Приложение 5 к отчету).

# Приложение 1. Перечень организаций культуры Республики Крым для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Адрес организации** | **ФИО руководителя** | **Телефон** | **Эл. почта** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 298662, Российская Федерация, Республика Крым, г. Ялта, пгт. Гаспра, Алупкинское шоссе, дом 9А | Щур  Юрий Анатольевич | +7 (978) 004-91-22 | lastochkino.gnezdo@list.ru |
| 2 | Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 295000, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Горького, дом 3 | Тезиков  Борис Борисович | +7 (3652) 27-65-05, +7 (978) 072-56-15 | info@circtezikova.com simfcirk@mail.ru |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 295011, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Гоголя, дом 14 | Мальгин Андрей Витальевич | (3652) 25-25-11 | muztavr.m@yandex.ru |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 295050, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Кечкеметская, дом 94А | Подшивалова Анна Александровна | 7 (3652) 22-86-95, 7 (3652)51-57-41 | info@krbm.ru |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 298637, Российская Федерация, Республика Крым, г. Ялта, ул. Кирова, дом 112 | Лариса Александровна Ковальчук | (3654) 39-49-47, +7 978 939-01-14 | info@yalta-museum.ru marketing@yalta-museum.ru |
| 6 | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 295001, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Крылова, дом 37 | Косарич Светлана Дмитриевна | (3652) 27-53-57 | rk.kinomedia@mail.ru |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 295029, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Археологическая, дом 1 | Зайцев  Юрий Павлович | +7 (978) 792-56-42 | skilur46@mail.ru |
| 8 | Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 295017, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Тургенева, дом 16 | Аносова Наталья Христофоровна | +7 (3652) 27-55-57, +7 (978) 58-555-85 | info@orlovka.org.ru |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 295006, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Долгоруковская, дом 35 | Бурова  Ольга Васильевна | +7 (978) 900-50-11, 27-54-04 | simhm@mail.ru |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 298405, Российская Федерация, Республика Крым, Бахчисарайский район, г. Бахчисарай, ул. Речная, дом 133 | Мартынюк Вадим Леонидович | +7 (978) 139-02-94, +7 (36554) 5-08-05, +7 (978) 701-38-44 | handvorec@mail.ru |

**Приложение 2. Анкета получателей услуг**

**Анкета для опроса получателей услуг**

**о качестве условий оказания услуг организациями культуры**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)

**2. Удовлетворены ли Вы** **открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

1. Да
2. Нет

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 5)

**4. Удовлетворены ли Вы** **открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

1. Да
2. Нет

**5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Наименование критерия** | **Удовлетворен** | **Не удовлетворен** |
| **1.** | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | **1** | **2** |
| **2.** | Наличие и понятность навигации в помещении организации | **1** | **2** |
| **3.** | Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации | **1** | **2** |
| **4.** | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации | **1** | **2** |
| **5.** | Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации | **1** | **2** |
| **6.** | Транспортная доступность организации (наличие остановки общественного транспорта) | **1** | **2** |
| **7.** | Транспортная доступность организации (наличие парковки) | **1** | **2** |

**6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 8)

**7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Наименование критерия** | **Да** | **Нет** | **Нет в организации/**  **не пользовался** |
| **1.** | Оборудованная входная группа пандусами (подъемными платформами) | **1** | **2** | **3** |
| **2.** | Выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов | **1** | **2** | **3** |
| **3.** | Адаптированных лифты, поручни, расширенные дверные проемы | **1** | **2** | **3** |
| **4.** | Сменное кресло-коляска | **1** | **2** | **3** |
| **5.** | Специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение в организации социальной сферы | **1** | **2** | **3** |
| **6.** | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | **1** | **2** | **3** |
| **7.** | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | **1** | **2** | **3** |
| **8.** | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | **1** | **2** | **3** |
| **9.** | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | **1** | **2** | **3** |
| **10.** | Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории | **1** | **2** | **3** |

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?**

1. Да
2. Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?**

1. Да
2. Нет

**10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Наименование критерия** | **Пользовался** | **Не пользовался** |
| **1.** | По телефону | **1** | **2** |
| **2.** | По электронной почте | **1** | **2** |
| **3.** | Электронный сервис (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) | **1** | **2** |
| **4.** | Получение консультации по оказываемым услугам | **1** | **2** |
| **5.** | Раздел «Часто задаваемые вопросы» | **1** | **2** |
| **6.** | Анкета для опроса граждан на сайте | **1** | **2** |

**11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Наименование критерия** | **Да** | **Нет** | **Не пользовался** |
| **1.** | По телефону | **1** | **2** | **3** |
| **2.** | По электронной почте | **1** | **2** | **3** |
| **3.** | С помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) | **1** | **2** | **3** |
| **4.** | Получение консультации по оказываемым услугам | **1** | **2** | **3** |

**12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да 2. Нет |  |

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации**)**?**

**14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. Да
2. Нет

**15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

|  |
| --- |
|  |
|  |

**Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

**16. Ваш пол**

Мужской

Женский

**17. Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите, сколько Вам полных лет)**

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

# Приложение 3. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры Республики Крым

| **Наименование**  **организации** | **Предложения и замечания** |
| --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | Предложений и замечаний нет |
| 1. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | Предложений и замечаний нет |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | Хочется больше классных выставок с экскурсиями. |
| 1. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | Активней пополнять библиотечный фонд. |
| 1. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | Больше подкастов  Больше экскурсий  В месте парковки автобуса, возле музея А.П. Чехова в Ялте, закрыт общественный туалет. Необходимо Администрации Ялты позаботится о гостях города поселяющие достопримечательности города на автомобилях и автобусах в это районе.  Вернуть библиотеку в админ.корпус.  Написать таблички с названием растений в саду.  Оборудовать комнату для принятия пищи сотрудникам. (холодильник, микроволновка).  Добавить штатную единицу уборщицы, дворника, садовников (1,5 уборщицы очень мало. Из - за этого не очень чисто.)  Приобрести устойчивые вешалки, плечики (некуда повесить плащи и зонтики. И соответственно сырость несется в музей.)  Заменить, приобрести коврики у входных дверей, щетки для чистки обуви (музей, флигель, админ. корпус.)  Закупить красивые кашпо для цветов, уличные. А цветы ""разносол"" в горшках, вообще убрать и высадить красивые цветы.  Продумать вопрос, насчет формы для смотрителей. Выйти на администрацию города и открывать на летний период туалет, для посетителей, возле магазина "" вишневый сад "".  Заменить двери и замки в туалетах админ. Корпуса... |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | Необходим ремонт |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | "Сделать нормальным туалет"  Экскурсии проводил очень нервный молодой человек-экскурсовод, который закатывал глаза от неудовольствия происходящего. Будто мы пришли и отвлекаем его от работы |
| 1. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | Библиотеке нужно больше пространства.  Больше помещений для библиотеки  Дополнительное здание для библиотеки  Лучше бы библиотека не работала в воскресенье, а работала в субботу  Маленькое помещение, не соответствующее современным стандартам предоставления услуг населению  Необходимо новое большое помещение.  Построить новое большое помещение.  Хочется, чтобы в субботу библиотека работала |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | "1. Музею не хватает уютного кафетерия.  2. Изменить график работы: апрель-октябрь: вт-вс - 10.00 - 19.00, ноябрь - март: вт.-вс. 10.00 - 17.30."  Больше постоянных экспозиций  Не хватает внешней рекламы, рекламных плакатов в городе, видеороликов в транспорте  Необходим ремонт здания  Необходима более активная рекламная кампания выставок и мероприятий на местном телевидении, радио, в крупных социальных сетях  Необходима продажа билетов онлайн  Необходима реализация печатной продукции музея: альбомов, каталогов, буклетов  Помещение нуждается в срочном ремонте и дополнительном освещении. Хотелось бы показать музей гостям, но мне даже это неловко за убогость. Очень нравятся филармонические концерты в зале музея и если бы расцветить этот творческий союз дополнительным антуражем, костюмами и медиа, это бы стало и современно, и привлекло бы молодежь. Для пенсионеров сделать 1 раз в месяц бесплатный вход и привлечь по возможности их как волонтеров для реализации каких-то проектов. Я несколько месяцев живу в Симферополе, и художественный музей стал самым посещаемым местом. Не любимым, но интересным, и очень бы хотелось, чтобы стал любимым, красивым и светлым. Картинные сокровища, добросердечный персонал, профессиональные экскурсоводы и многое другое позволяют надеяться и в это верить....  Проведение косметического ремонта  Ремонт здания  Сайт музея требует обновления  Создание 3D-тура по музею |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | Апгрейд сайта, наполнение, подача информации о работе заповедника.  "Желательно в билетах указывать время начала экскурсии"  Летом жарко  Очень хвалю реставрационные работы, красиво! А Экскурсовод испортила все своим плохим настроением: недоброжелательная, агрессивная и игнорирующая любознательность (бейджика не было).  Увеличить часы приема экскурсантов на период сезона с 9:00 до 19:00 |

**Приложение 4. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры**

| **Наименование организации** | **Показатель 1.1.** | **Показатель 1.2.** | **Показатель 1.3.** | **Критерий 1** | **Показатель 2.1.** | **Показатель 2.3.** | **Критерий 2** | **Показатель 3.1.** | **Показатель 3.2.** | **Показатель 3.3.** | **Критерий 3** | **Показатель 4.1.** | **Показатель 4.2.** | **Показатель 4.3.** | **Критерий 4** | **Показатель 5.1.** | **Показатель 5.2.** | **Показатель 5.3.** | **Критерий 5** | **Итоговый показатель** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Средний балл** | **86,94** | **80,00** | **99,20** | **89,76** | **100** | **98,12** | **99,06** | **38,00** | **54,00** | **96,73** | **62,02** | **99,87** | **99,42** | **99,23** | **99,56** | **99,37** | **98,27** | **99,42** | **99,17** | **89,92** |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | 87,50 | 90,00 | 98,78 | **92,76** | 100 | 98,05 | **99,02** | 0,00 | 20,00 | 100 | **38,00** | 99,80 | 99,41 | 99,22 | **99,53** | 99,41 | 98,24 | 99,41 | **99,18** | **85,70** |
| 2. Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | 87,50 | 100 | 99,29 | **95,97** | 100 | 98,08 | **99,04** | 60,00 | 60,00 | 100 | **72,00** | 99,81 | 99,42 | 99,23 | **99,54** | 99,42 | 98,27 | 99,42 | **99,19** | **93,15** |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | 87,50 | 60,00 | 99,30 | **83,97** | 100 | 98,22 | **99,11** | 80,00 | 20,00 | 100 | **62,00** | 99,80 | 99,41 | 99,21 | **99,53** | 99,41 | 98,22 | 99,41 | **99,17** | **88,76** |
| 4. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | 87,50 | 90,00 | 99,88 | **93,20** | 100 | 100 | **100** | 80,00 | 100 | 100 | **94,00** | 100 | 100 | 100 | **100** | 100 | 99,54 | 100 | **99,91** | **97,42** |
| 5. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | 90,28 | 90,00 | 99,90 | **94,04** | 100 | 98,43 | **99,22** | 60,00 | 100 | 100 | **88,00** | 100 | 100 | 100 | **100** | 100 | 100 | 100 | **100** | **96,25** |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | 87,50 | 60,00 | 99,68 | **84,12** | 100 | 97,44 | **98,72** | 0,00 | 20,00 | 75,00 | **30,50** | 100 | 100 | 100 | **100** | 100 | 100 | 100 | **100** | **82,67** |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | 70,83 | 60,00 | 99,05 | **78,87** | 100 | 98,13 | **99,06** | 0,00 | 20,00 | 100 | **38,00** | 100 | 99,38 | 99,38 | **99,63** | 99,38 | 98,13 | 99,38 | **99,13** | **82,94** |
| 8. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | 91,67 | 100 | 98,65 | **96,96** | 100 | 96,00 | **98,00** | 60,00 | 100 | 92,31 | **85,69** | 99,33 | 98,67 | 97,33 | **98,67** | 98,67 | 98,67 | 98,67 | **98,67** | **95,60** |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | 91,67 | 60,00 | 99,73 | **85,39** | 100 | 98,91 | **99,46** | 20,00 | 100 | 100 | **76,00** | 100 | 100 | 100 | **100** | 99,46 | 97,83 | 100 | **99,40** | **92,05** |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | 87,50 | 90,00 | 97,71 | **92,33** | 100 | 97,92 | **98,96** | 20,00 | 0,00 | 100 | **36,00** | 100 | 97,92 | 97,92 | **98,75** | 97,92 | 93,76 | 97,92 | **97,09** | **84,63** |

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ПРОТОКОЛЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ, ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №1** | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | |
|  | | |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» | | |
| Регион: Республика Крым | | |
| Адрес: 298662, Российская Федерация, Республика Крым, г. Ялта, пгт. Гаспра, Алупкинское шоссе, дом 9А | | |
| Ф.И.О. руководителя: Щур Юрий Анатольевич | | |
| Контактный телефон: +7 (978) 004-91-22 | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | |
|  | | |
| **ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ** | | |
| **№ п/п** | **Критерий** | **Результаты расчета** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 92,76 балла(-ов) |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 99,02 балла(-ов) |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 38 балла(-ов) |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» | 99,53 балла(-ов) |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99,18 балла(-ов) |
| ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ | | 85,7 балла(-ов) |
| РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ) | | 7 |
|  | | |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | |
|  | | |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** | | |
|  | | |
| Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | |
| - план по улучшению качества работы организации | | |
|  | | |
| На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | |
| - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | |
|  | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:** | | |
| В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | |
| Доступность записи на получение услуги: | | |
| - на официальном сайте организации | | |
|  | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** | | |
| Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: | | |
| - 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 в организации | | |
|  | | |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | |
| - 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) | | |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | | |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | |
|  | | |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** | | |
|  | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | |
|  | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | |
| - план по улучшению качества работы организации | | |
|  | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | |
|  | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | |
| Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | |
| Доступностью записи на получение услуги: | | |
| - на официальном сайте организации | | |
|  | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами | | |
| - специальными креслами-колясками | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | |
|  | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) | | |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №2** | | | | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | | | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова» | | | | | |
| Регион: Республика Крым | | | | | |
| Адрес: 295000, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Горького, дом 3 | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Тезиков Борис Борисович | | | | | |
| Контактный телефон: +7 (3652) 27-65-05, +7 (978) 072-56-15 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
|  | | | | | |
| **ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ** | | | | | |
| **№ п/п** | **Критерий** | | | **Результаты расчета** | |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | | | 95,97 балла(-ов) | |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | | | 99,04 балла(-ов) | |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | 72 балла(-ов) | |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» | | | 99,54 балла(-ов) | |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | 99,19 балла(-ов) | |
| ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ | | | | 93,15 балла(-ов) | |
| РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ) | | | | 4 | |
|  | | | | | |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | | | | |
|  | | | | | |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
| Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | | | | |
| - дата создания | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |
| - копия устава организации культуры | | | | | |
| - свидетельство о государственной регистрации | | | | | |
| - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя | | | | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |
| - план по улучшению качества работы организации | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:** | | | | | |
| В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | | | | |
| Доступность записи на получение услуги: | | | | | |
| - на официальном сайте организации | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** | | | | | |
| Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: | | | | | |
| - сменные кресла-коляски | | | | | |
| - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации | | | | | |
|  | | | | | |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | | | | | |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | | | | |
|  | | | | | |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
|  | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: | | | | | |
| - дата создания | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |
| - копия устава организации культуры | | | | | |
| - свидетельство о государственной регистрации | | | | | |
| - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя | | | | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |
| - план по улучшению качества работы организации | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | |
| Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | | | | |
| Доступностью записи на получение услуги: | | | | | |
| - на официальном сайте организации | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) | | | | | |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №3** | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | |
|  | | |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды» | | |
| Регион: Республика Крым | | |
| Адрес: 295011, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Гоголя, дом 14 | | |
| Ф.И.О. руководителя: Мальгин Андрей Витальевич | | |
| Контактный телефон: (3652) 25-25-11 | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | |
|  | | |
| **ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ** | | |
| **№ п/п** | **Критерий** | **Результаты расчета** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 83,97 балла(-ов) |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 99,11 балла(-ов) |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 62 балла(-ов) |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» | 99,53 балла(-ов) |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99,17 балла(-ов) |
| ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ | | 88,76 балла(-ов) |
| РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ) | | 6 |
|  | | |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | |
|  | | |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** | | |
|  | | |
| Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | |
| - свидетельство о государственной регистрации | | |
| - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | |
| - план по улучшению качества работы организации | | |
|  | | |
| На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | | |
| - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | |
|  | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:** | | |
| В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | |
| Доступность записи на получение услуги: | | |
| - на официальном сайте организации | | |
|  | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** | | |
| Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: | | |
| - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации | | |
|  | | |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | |
| - 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) | | |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | | |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | |
|  | | |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** | | |
|  | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | |
|  | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | |
| - свидетельство о государственной регистрации | | |
| - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | |
| - план по улучшению качества работы организации | | |
|  | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | |
|  | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | |
| Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | |
| Доступностью записи на получение услуги: | | |
| - на официальном сайте организации | | |
|  | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | |
|  | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) | | |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №4** | | | | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | | | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» | | | | | |
| Регион: Республика Крым | | | | | |
| Адрес: 295050, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Кечкеметская, дом 94А | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Подшивалова Анна Александровна | | | | | |
| Контактный телефон: 7 (3652) 22-86-95, 7 (3652)51-57-41 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
|  | | | | | |
| **ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ** | | | | | |
| **№ п/п** | **Критерий** | | | **Результаты расчета** | |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | | | 93,2 балла(-ов) | |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | | | 100 балла(-ов) | |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | 94 балла(-ов) | |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» | | | 100 балла(-ов) | |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | 99,91 балла(-ов) | |
| ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ | | | | 97,42 балла(-ов) | |
| РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ) | | | | 1 | |
|  | | | | | |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | | | | |
|  | | | | | |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
|  | | | | | |
| Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | | | | |
| - сведения об учредителе/учредителях | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |
| - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
|  | | | | | |
| На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | |
| - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** | | | | | |
| Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: | | | | | |
| - сменные кресла-коляски | | | | | |
|  | | | | | |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |
|  | | | | | |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
|  | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: | | | | | |
| - сведения об учредителе/учредителях | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |
| - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №5** | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | |
|  | | |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» | | |
| Регион: Республика Крым | | |
| Адрес: 298637, Российская Федерация, Республика Крым, г. Ялта, ул. Кирова, дом 112 | | |
| Ф.И.О. руководителя: Лариса Александровна Ковальчук | | |
| Контактный телефон: (3654) 39-49-47, +7 978 939-01-14 | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | |
|  | | |
| **ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ** | | |
| **№ п/п** | **Критерий** | **Результаты расчета** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 94,04 балла(-ов) |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 99,22 балла(-ов) |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 88 балла(-ов) |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» | 100 балла(-ов) |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100 балла(-ов) |
| ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ | | 96,25 балла(-ов) |
| РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ) | | 2 |
|  | | |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** | | |
| Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | |
| - о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | | |
|  | | |
| Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | |
| - сведения об учредителе/учредителях | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | |
|  | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | |
| - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** | | | | | |
| Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: | | | | | |
| - сменные кресла-коляски | | | | | |
| - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации | | | | | |
|  | | | | | |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |
|  | | | | | |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности: | | | | | |
| - о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | | | | | |
|  | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: | | | | | |
| - сведения об учредителе/учредителях | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |
| **ПРОТОКОЛ №6** | | | | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | | | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр» | | | | | |
| Регион: Республика Крым | | | | | |
| Адрес: 295001, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Крылова, дом 37 | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Косарич Светлана Дмитриевна | | | | | |
| Контактный телефон: (3652) 27-53-57 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
|  | | | | | |
| **ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ** | | | | | |
| **№ п/п** | **Критерий** | | | **Результаты расчета** | |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | | | 84,12 балла(-ов) | |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | | | 98,72 балла(-ов) | |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | 30,5 балла(-ов) | |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» | | | 100 балла(-ов) | |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | 100 балла(-ов) | |
| ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ | | | | 82,67 балла(-ов) | |
| РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ) | | | | 10 | |
|  | | | | | |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | | | | |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
| Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |
| - план по улучшению качества работы организации | | | | | |
|  | | | | | |
| На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | | | | | |
| - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** | | | | | |
| Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: | | | | | |
| - 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 в организации | | | | | |
|  | | | | | |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - 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) | | | | | |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | | | | | |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | | | | |
|  | | | | | |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
|  | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |
| - план по улучшению качества работы организации | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) | | | | | |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №7** | | | | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | | | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Неаполь Скифский» | | | | | |
| Регион: Республика Крым | | | | | |
| Адрес: 295029, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Археологическая, дом 1 | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Зайцев Юрий Павлович | | | | | |
| Контактный телефон: +7 (978) 792-56-42 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
|  | | | | | |
| **ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ** | | | | | |
| **№ п/п** | **Критерий** | | | **Результаты расчета** | |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | | | 78,87 балла(-ов) | |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | | | 99,06 балла(-ов) | |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | 38 балла(-ов) | |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» | | | 99,62 балла(-ов) | |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | 99,12 балла(-ов) | |
| ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ | | | | 82,94 балла(-ов) | |
| РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ) | | | | 9 | |
|  | | | | | |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | | | | |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
| Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | | | | |
| - о дате создания организации культуры, сведениях об учредителе/учредителях, контактных телефонов, адресов сайтов, адресов электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |
| - о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактных телефонов, адресов сайтов структурных подразделений, адресов электронной почты | | | | | |
| - о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | | | | | |
|  | | | | | |
| Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | | | | |
| - сведения об учредителе/учредителях | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |
| - копия устава организации культуры | | | | | |
| - свидетельство о государственной регистрации | | | | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |
| - план по улучшению качества работы организации | | | | | |
|  | | | | | |
| На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | | | | | |
| - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** | | | | | |
| Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: | | | | | |
| - 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 в организации | | | | | |
|  | | | | | |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - 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) | | | | | |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | | | | | |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | | | | |
|  | | | | | |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности: | | | | | |
| - о дате создания организации культуры, сведениях об учредителе/учредителях, контактных телефонов, адресов сайтов, адресов электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |
| - о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактных телефонов, адресов сайтов структурных подразделений, адресов электронной почты | | | | | |
| - о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | | | | | |
|  | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: | | | | | |
| - сведения об учредителе/учредителях | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |
| - копия устава организации культуры | | | | | |
| - свидетельство о государственной регистрации | | | | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |
| - план по улучшению качества работы организации | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) | | | | | |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №8** | | | | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | | | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» | | | | | |
| Регион: Республика Крым | | | | | |
| Адрес: 295017, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Тургенева, дом 16 | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Аносова Наталья Христофоровна | | | | | |
| Контактный телефон: +7 (3652) 27-55-57, +7 (978) 58-555-85 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
|  | | | | | |
| **ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ** | | | | | |
| **№ п/п** | **Критерий** | | | **Результаты расчета** | |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | | | 96,96 балла(-ов) | |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | | | 98 балла(-ов) | |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | 85,69 балла(-ов) | |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» | | | 98,67 балла(-ов) | |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | 98,67 балла(-ов) | |
| ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ | | | | 95,6 балла(-ов) | |
| РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ) | | | | 3 | |
|  | | | | | |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | | | | |
|  | | | | | |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
| Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | | | | |
| - сведения об учредителе/учредителях | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |
| - свидетельство о государственной регистрации | | | | | |
| - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя | | | | | |
| - положения о филиалах и представительствах | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |
| - план по улучшению качества работы организации | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** | | | | | |
| Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: | | | | | |
| - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов | | | | | |
| - сменные кресла-коляски | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
|  | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: | | | | | |
| - сведения об учредителе/учредителях | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |
| - свидетельство о государственной регистрации | | | | | |
| - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя | | | | | |
| - положения о филиалах и представительствах | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |
| - план по улучшению качества работы организации | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №9** | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | |
|  | | |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский художественный музей» | | |
| Регион: Республика Крым | | |
| Адрес: 295006, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Долгоруковская, дом 35 | | |
| Ф.И.О. руководителя: Бурова Ольга Васильевна | | |
| Контактный телефон: +7 (978) 900-50-11, 27-54-04 | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | |
|  | | |
| **ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ** | | |
| **№ п/п** | **Критерий** | **Результаты расчета** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 85,39 балла(-ов) |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 99,46 балла(-ов) |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 76 балла(-ов) |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» | 100 балла(-ов) |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99,4 балла(-ов) |
| ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ | | 92,05 балла(-ов) |
| РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ) | | 5 |
|  | | |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | |
|  | | |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** | | |
|  | | |
| Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | |
| - план по улучшению качества работы организации | | |
|  | | |
| На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | | |
| - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | |
|  | | |

|  |
| --- |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:** |
| В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| Доступность записи на получение услуги: |
| - на официальном сайте организации |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов |
| - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы |
| - сменные кресла-коляски |
| - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: |
| - информация о материально-техническом обеспечении |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг |
| - план по улучшению качества работы организации |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.) |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** |
| Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| Доступностью записи на получение услуги: |
| - на официальном сайте организации |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №10** | | | | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | | | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник» | | | | | |
| Регион: Республика Крым | | | | | |
| Адрес: 298405, Российская Федерация, Республика Крым, Бахчисарайский район, г. Бахчисарай, ул. Речная, дом 133 | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Мартынюк Вадим Леонидович | | | | | |
| Контактный телефон: +7 (978) 139-02-94, +7 (36554) 5-08-05, +7 (978) 701-38-44 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
|  | | | | | |
| **ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ** | | | | | |
| **№ п/п** | **Критерий** | | | **Результаты расчета** | |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | | | 92,33 балла(-ов) | |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | | | 98,96 балла(-ов) | |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | 36 балла(-ов) | |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» | | | 98,75 балла(-ов) | |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | 97,09 балла(-ов) | |
| ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ | | | | 84,63 балла(-ов) | |
| РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ) | | | | 8 | |
|  | | | | | |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | | | | |
|  | | | | | |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
|  | | | | | |
| Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |
| - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя | | | | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |
| - план по улучшению качества работы организации | | | | | |
|  | | | | | |
| На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | |
| - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:** | | | | | |
| В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | | | | |
| - доступность питьевой воды | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** | | | | | |
| Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: | | | | | |
| - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | | | | | |
| - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов | | | | | |
| - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы | | | | | |
| - сменные кресла-коляски | | | | | |
|  | | | | | |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - 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) | | | | | |
| - отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению | | | | | |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | | | | | |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | | | | |
|  | | | | | |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
|  | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |
| - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя | | | | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |
| - план по улучшению качества работы организации | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | |
| Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | | | | |
| - доступность питьевой воды | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |
| - обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | | | | | |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) | | | | | |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | | | | |