**ОТЧЕТ по результатАМ проведения независимой оценки**

**качества условий оказания услуг в сфере культуры**

**Областным государственным бюджетным учреждением культуры "Ульяновский областной художественный музей".Филиал "Музей изобразительного искусства ХХ и ХХI вв"**

**Заказчик:** Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области

**Исполнитель:** ООО «Марагда»

Директор ООО «Марагда» (Шмурак Р. Ю.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

**Ульяновск, 2021**

Содержание

[Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры 4](#_Toc78158882)

[Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг 4](#_Toc78158883)

[Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов 5](#_Toc78158884)

[Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации 6](#_Toc78158885)

[Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 6](#_Toc78158886)

[Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки и рекомендации по улучшению деятельности учреждения 8](#_Toc78158887)

[Приложение 1. Линейное распределение ответов на вопросы анкеты для проведения опроса с указанием доли респондентов (в % от числа опрошенных), удовлетворенных, а также не удовлетворенных качеством условий оказания услуг учреждением культуры 15](#_Toc78158888)

[Приложение 2. Значение показателей, сформированных на основе анализа информации на официальных сайтах учреждений культуры 17](#_Toc78158889)

[Рекомендации и замечания 19](#_Toc78158890)

[2.1 Филиал "Музей изобразительного искусства ХХ и ХХI вв 19](#_Toc78158891)

**Оцениваемая организация** – Областное государственное бюджетное культуры "Ульяновский областной художественный музей".Филиал "Музей изобразительного искусства ХХ и ХХI вв"

**Получатели услуг, их законные представители.**

Общее количество опрошенных респондентов составило 455 получателей услуг.

#

## Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1**. Соответствие 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 сферы культуры; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»).*

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее*)).

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных 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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации культуры | Показатель 1.1. | Показатель 1.2 | Показатель 1.3. | Итогопо крит. 1 |
| 2.1 | Филиал "Музей изобразительного искусства ХХ и ХХI вв" | 94,1 | 100 | 95,1 | 96,5 |

## Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг[[1]](#footnote-1)

Критерий представлен двумя показателями:

**Показатель 2.1**. Обеспечение в организации культуры комфортных условий пребывания в организации культуры (*транспортная/ пешая доступность организации культуры, санитарное состояние помещений и территории организации , наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов*[[2]](#footnote-2)*)*

**Показатель 2.2**. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации культуры | Показатель 2.1. | Показатель 2.2. | Итогопо крит. 2 |
| 2.1 | Филиал "Музей изобразительного искусства ХХ и ХХI вв" | 100 | 100 | 100,0 |

## Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1**. Оборудование помещений организации культуры[[3]](#footnote-3) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов *(наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации*).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (*дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*).

**Показатель 3.3**. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

Таблица 3

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации культуры | Показатель 3.1. | Показатель 3.2 | Показатель 3.3. | Итого по крит. 3 |
| 2.1 | Филиал "Музей изобразительного искусства ХХ и ХХI вв" | 80,0 | 20,0 | 100,0 | 62,0 |

## Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 4

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации культуры | Показатель 4.1. | Показатель 4.2 | Показатель 4.3. | Итого по крит. 4 |
| 2.1 | Филиал "Музей изобразительного искусства ХХ и ХХI вв" | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

## Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

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

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком и режимом работы организации культуры*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 5

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации культуры | Показатель 5.1. | Показатель 5.2 | Показатель 5.3. | Итого по крит. 5 |
| 2.1 | Филиал "Музей изобразительного искусства ХХ и ХХI вв" | 100,0 | 70,3 | 100,0 | 94,1 |

**Значения показателей, полученных в рамках проведения НОК**

Филиал «Музей изобразительного искусства ХХ и ХХI вв»занимает 7-е место в рейтинге по общей оценке качества условий оказания услуг в сфере культуры в Ульяновской области. **Общая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры для данного учреждения составляет 90,51 баллов из 100 баллов.**

Таблица 1. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организациях

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Критерии | Коэффициент значимости критерия | Значения показателей: Филиал «Музей изобразительного искусства ХХ и ХХI вв» |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации  | 20% | 96,5 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг | 20% | 100,0 |
| 3 | Доступность услуг для инвалидов | 15% | 62,0 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость работников организаций  | 15% | 100,0 |
| 5 | Удовлетворенность условиями оказания услуг | 30% | 94,1 |
| Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации  | 90,51 |

## Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки и рекомендации по улучшению деятельности учреждения

Основные недостатки работы организации указаны, исходя из результатов НОК по каждому из параметров, входящих в общие показатели. Ниже представлена таблица, в которой выделены показатели, составившие менее 80 баллов из 100, либо получившие 0 баллов, вместо 1. Данные показатели требуют к себе повышенного внимания. В их отношении предложены рекомендации, также приведенные в таблице, представленной ниже.

Таблица 2. Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки и рекомендации по улучшению деятельности учреждения

| № | Показатели | Параметры, подлежащие оценке (с учетом Приказа №599 Министерства культуры РФ) | Значения показателей: Филиал «Музей изобразительного искусства ХХ и ХХI вв» |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций). | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации. |
| **Перечень информации об организации культуры, которая должна быть размещена на стендах:** |
| 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; | 1 |
| 2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); | 1 |
| 3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); | 1 |
| 4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; | 1 |
| 5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии); | 1 |
| 6. сведения о видах предоставляемых услуг; | 1 |
| 7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; | 1 |
| 8. информация о планируемых мероприятиях; | 1 |
| 9. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; | 1 |
| 10. план по улучшению качества работы организации. | 1 |
|
| **Значение показателя П111** | **100** |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". |
| **Оцениваемые Интернет-сайты** |  |
| **Перечень информации об организации культуры, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"** |
| Общая информация об организациях культуры: |   |
| 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; | 1 |
| 2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); | 1 |
| 3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); | 1 |
| 4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; | 1 |
| 5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 |
| Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии): |   |
| 6. сведения о видах предоставляемых услуг; | 1 |
| 7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; | 1 |
| 8. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); | 1 |
| 9. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; | 0 |
| 10. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; | 1 |
| 11. информация о планируемых мероприятиях; | 1 |
| 12. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения. | 0 |
| Иная информация: |   |
| 13. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; | 1 |
| 14. информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры; | 1 |
| 15. информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры; | 1 |
| 16. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; | 1 |
| 17. план по улучшению качества работы организации. | 1 |
|
| **Значение показателя П112** | **89,5** |
|  | **П11** | **Значение показателя П11 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2)** | **94,7** |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: | 1.2.1.Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: наличие - "1", отсутствие - "0" |
| - телефона; | - телефона; | 1 |
| - электронной почты; | - электронной почты; | 1 |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); | 1 |
| - раздела «Часто задаваемые вопросы»; | - раздела «Часто задаваемые вопросы»; | 1 |
| - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 1 |
|  | **П12** | **Значение показателя П12 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах** | **100** |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 1.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (% от числа ответивших на вопрос анкеты №2) | 83,5 |
| 1.3.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (% от числа ответивших на вопрос анкеты №4) | 83,5 |
|  | **П13** | **Значение показателя П13 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2)** | 95,1 |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»** | 96,5 |
| **2** | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг** |  |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 2.1.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие - "1", отсутствие - "0" |   |
|  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); | 1 |
| - наличие и понятность навигации внутри организации; | 1 |
| - доступность питьевой воды; | 0 |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); | 1 |
| - санитарное состояние помещений организаций; | 1 |
| - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.). | 1 |
|  | **П21**  | **Значение показателя П21 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах** | **100** |
| 2.2. | Для организаций в сфере культуры в суммарном значении критерия показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3). |
|
|
|
|  | **П22** | **Значение показателя П22 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)** | **100** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №5). |   |
|  | **100** | **Значение показателя П23 рассчитывается как % от числа получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг** | **100** |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** | **100** |
| **3** | **Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** |  |
| 3.1. | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: | 3.1.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие - "1", отсутствие - "0" |
| Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами | Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами | 1 |
| Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | 1 |
| Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 1 |
| Наличие сменных кресел-колясок | Наличие сменных кресел-колясок | 0 |
| Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организацииближе к входу в сооружение; | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 1 |
|  | **П31** | **Значение показателя П32 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах**  | **80** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 3.2.1. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: наличие - "1", отсутствие - "0" |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | 0 |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | 0 |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | 0 |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | 0 |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | 0 |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 1 |
|  | **П32** | **Значение показателя П32 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах** | **20** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов |  |
|  | **П33** | **Значение показателя П33 определяется как % от числа получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (% от числа ответивших на вопрос анкеты №8)** | **100** |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»** | **62** |
| **4** | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций** |  |
| **4.1.** | **П41. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** | **4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №9).** | **100** |
| **4.2.** | **П42. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** | **4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №10)** | **100** |
| **4.3.** | **П43. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** | **4.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения /жалоб /предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №12)** | **100** |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»** | **100** |
| **5** | **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |
| **5.1.** | **П51. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** | **5.1.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №16).** | **100,0** |
| **5.2.** | **П52. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | **5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №14).** | **70,3** |
| **5.3.** | **П53. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** | **5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №15).** | **100,0** |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | **94,1** |

## Приложение 1. Линейное распределение ответов на вопросы анкеты для проведения опроса с указанием доли респондентов (в % от числа опрошенных), удовлетворенных, а также не удовлетворенных качеством условий оказания услуг учреждением культуры

Таблица 1. Результаты опроса получателей услуг (частотные таблицы распределения, % от числа опрошенных получателей услуг)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Филиал "Музей изобразительного искусства ХХ и ХХI вв" |
| Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на информационных стендах в организации? | Да | 83,46% |
| Нет | 16,54% |
| Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на официальном сайте организации? | Да | 83,52% |
| Нет | 16,48% |
| Удовлетворяют ли Вас условия комфортности предоставления услуг в организации? | Да | 100,00% |
| Нет | 0,00% |
| Удовлетворяют ли Вас условия доступности предоставления услуг для инвалидов в организации? | Да | 100,00% |
| Нет | 0,00% |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении в организацию? | Да | 100,00% |
| Нет | 0,00% |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услуги | Да | 100,00% |
| Нет | 0,00% |
| . Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном обращении в организацию? | Да | 100,00% |
| Нет | 0,00% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организаций)? | Да | 100,00% |
| Нет | 0,00% |
| Удовлетворены Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов), навигацией внутри организации | Да | 70,26% |
| Нет | 29,74% |
| Удовлетворены Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | Да | 100,00% |
| Нет | 0,00% |

## Приложение 2. Значение показателей, сформированных на основе анализа информации на официальных сайтах учреждений культуры

Таблица 1. Значение показателей, сформированных на основе анализа информации на официальных сайтах учреждений культуры

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Параметры, подлежащие оценке (с учетом Приказа №599 Министерства культуры РФ) | Метод получения информации о параметре | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Максимальное значение в баллах | Филиал «Музей изобразительного искусства ХХ и ХХI вв» |
| **Показатель 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".** | изучение информации, представленной на официальных сайтах организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»). | - отсутствует информация о деятельности организации или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами), или 0-11пунктов из 17. | 0 баллов | 100 баллов |   |
| доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет: |   |   |
| 70-80%, или 12-13 пунктов из 17. | 40 баллов |   |
| 81-90%, или 14-15 пунктов из 17. | 60 баллов |   |
| более, чем 90%, или 16-17 пунктов. | 100 баллов |   |
| **Перечень информации об организации культуры, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"** |   |
| Общая информация об организациях культуры: |   |
| 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; | 1 |
| 2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); | 1 |
| 3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); | 1 |
| 4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; | 1 |
| 5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 |
| Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии): |   |
| 6. сведения о видах предоставляемых услуг; | 1 |
| 7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; | 1 |
| 8. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); | 1 |
| 9. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; | 0 |
| 10. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; | 1 |
| 11. информация о планируемых мероприятиях; | 1 |
| 12. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения. | 0 |
| Иная информация: |   |
| 13. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; | 1 |
| 14. информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры; | 1 |
| 15. информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры; | 1 |
| 16. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; | 1 |
| 17. план по улучшению качества работы организации. | 1 |
| **Показатель 1.2. (пп. 1.2.1.) Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: наличие - "1", отсутствие - "0"** | 1. Изучение информации, представленной на официальных сайтах организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов |   |
| - телефона; | 2. Изучение условий оказания услуг организациями (тестирование дистанционных способов взаимодействия с организацией). | - наличие и функционирование каждого дистанционного способа взаимодействия  | по 20 баллов за каждый способ | 1 |
| - электронной почты; | - в наличии и функционируют более четырех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов | 1 |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); |   |   | 1 |
| - раздела «Часто задаваемые вопросы»; | 1 |
| - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |   |   | 1 |
| **Значение показателя П12 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах** |  | **100** |
| **Показатель 3.2.1. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: наличие - "1", отсутствие - "0"** | изучение условий оказания услуг организациями (наблюдение, контрольная закупка, посещение организации). |   |  | 1 балл |   |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; |   | 0 |

## Рекомендации и замечания

## 2.1 Филиал "Музей изобразительного искусства ХХ и ХХI вв

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

На официальном сайте учреждения отсутствуют следующая информация:

* материально-техническом обеспечении предоставления услуг
* наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры, и отчетов об исполнении указанных предписаний

Отсутствует доступность питьевой воды для посетителей учреждений;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов

наличие сменных кресел-колясок;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

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

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;

Рекомендации по независимой оценке

Добавить на официальный сайт учреждения недостающие материалы, согласно выше перечисленным выше замечаниям.

Обеспечить доступность питьевой воды для посетителей учреждений путем установки кулера;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

Приобретение сменных кресел-колясок;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации(оборудовать организацию аудио и видео-информаторами)

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

Добавить на официальный сайт организации альтернативную версию для инвалидов по зрению;

Организовать наличие помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;

1. Согласно Приказу Минкультуры N599 данный критерий не применим к театрам и концертным организациям. [↑](#footnote-ref-1)
2. Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества [↑](#footnote-ref-2)
3. Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, показатель корректируется с учетом пункта 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 [↑](#footnote-ref-3)