Согласовано: Утверждаю:

 Министр культуры Директор ООО «Демиург»

 Республики Хакасия

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С. А. Окольникова \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.А. Сивкова

**Отчет по результатам проведения мониторинга**

**«Независимая оценка качества оказания услуг республиканскими учреждениями культуры**

**Республики Хакасия»**

Абакан, 2016

**Оглавление**

|  |  |
| --- | --- |
| Резюме……………………………………………………………………………… | 3 |
| 1. Методологический раздел……………………………………………………… | 7 |
| 1.1. Цель, задачи исследования…………………………………………………... | 7 |
| 1.2 Объект и предмет исследования……………………………………………... | 8 |
| 2. Процедурный раздел…………………………………………………………… | 9 |
| 2.1. Описание и обоснование системы выбора единиц наблюдения…………... | 9 |
| 3. Независимая оценка качества оказания услуг учреждений культуры……… | 10 |
| 3. Независимая оценка качества оказания услуг республиканскими учреждениями культуры………………………………………………………….. | 10 |
| 3.1. Независимая оценка качества оказания услуг ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова»……………………………. | 10 |
| 3.1.1. Изучение мнения получателей услуг……………………………………… | 10 |
| 3.1.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru............................. | 12 |
| 3.1.3 Анализ информации на официальном сайте организации……………….. | 13 |
| 3.2. Независимая оценка качества оказания услуг ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей им. Л.Р. Кызласова»…………………….. | 15 |
| 3.2.1. Изучение мнения получателей услуг……………………………………… | 15 |
| 3.2.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru............................. | 17 |
| 3.2.3. Анализ информации на официальном сайте организации………………. | 18 |
| 3.3. Независимая оценка качества оказания услуг ГАУК РХ «Хакасский республиканский национальный музей-заповедник»… | 20 |
| 3.3.1. Изучение мнения получателей услуг……………………………………… | 20 |
| 3.3.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru............................. | 22 |
| 3.4. Независимая оценка качества оказания услуг ГБУК РХ «Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых»………………………. | 23 |
| 3.4.1. Изучение мнения получателей услуг……………………………………… | 23 |
| 3.4.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru | 25 |
| 3.4.3. Анализ информации на официальном сайте организации………………. | 26 |
| 3.5. Независимая оценка качества оказания услуг ГБУК РХ «Хакасская республиканская детская библиотека»…………………………………………... | 28 |
| 3.5.1. Изучение мнения получателей услуг……………………………………… | 28 |
| 3.5.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru............................. | 30 |
| 3.5.3. Анализ информации на официальном сайте организации……………… | 31 |
| 3.6. Независимая оценка качества оказания услуг ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева»………………………………...  | 33 |
| 3.6.1. Изучение мнения получателей услуг……………………………………… | 33 |
| 3.6.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru............................. | 35 |
| 3.6.3. Анализ информации на официальном сайте организации……………… | 36 |
| 3.7. Независимая оценка качества оказания услуг ГБУК РХ «Клуб инвалидов по зрению»…………………………………………………………………………. | 38 |
| 3.7.1. Изучение мнения получателей услуг……………………………………… | 38 |
| 3.7.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru............................. | 40 |
| 3.8. Независимая оценка качества оказания услуг ГАУК «Республиканский методический центр по художественному образованию»……………………… | 41 |
| 3.8.1. Изучение мнения получателей услуг……………………………………… | 41 |
| 3.8.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru............................. | 43 |
| 3.9. Независимая оценка качества оказания услуг АУ РХ «Дом литераторов Хакасии»…………………………………………………………………………… | 44 |
| 3.9.1. Изучение мнения получателей услуг……………………………………… | 44 |
| 3.9.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru............................. | 46 |
| 4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг республиканскими учреждениями культуры, расположенными на территории Республики Хакасия………………………………………………… | 47 |

**Резюме**

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

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Настоящее исследование проводилось на основании Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее - Методические рекомендации), утвержденных Министерством культуры Российской Федерации «20» ноября 2015 года.

Цель исследования состояла в независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры Республики Хакасия в 2016 году.

Объектом исследования являлись получатели услуг учреждений культуры РХ от 18 лет и старше.

Предметом исследования выступили услуги, предоставляемые следующими организациями культуры Республики Хакасия в 2016 году:

1. ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова».
2. ГАУК РХ« Хакасский национальный краеведческий музей им. Л.Р. Кызласова».
3. ГАУК РХ «Хакасский республиканский национальный музей-заповедник».
4. ГБУК РХ «Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых».
5. ГБУК РХ «Хакасская республиканская детская библиотека».
6. ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева».
7. ГБУК РХ «Клуб инвалидов по зрению».
8. ГАУК «Республиканский методический центр по художественному образованию».
9. АУ РХ «Дом литераторов Хакасии».

Численность выборочной совокупности респондентов задана заказчиком и насчитывала 1800 единиц.

Для оценки качества предоставления услуг организациями культуры были использованы три группы показателей:

1. Показатели, сформированные на основании изучения мнения получателей услуг при анкетном опросе;
2. Показатели, сформированные на основании информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/);
3. Показатели, сформированные на основании информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры.

По результатам независимой оценки качества услуг республиканскими учреждениями культуры, расположенными на территории Республики Хакасия, итоговые оценки сложились следующим образом: высшую итоговую оценку получил Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева (93,96 балла), на втором месте Хакасский национальный краеведческий музей им. Л.Р. Кызласова – 90,51 балла, на третьем месте - Хакасская республиканская детская библиотека (89,58 балла). Далее в порядке убывания расположились следующие республиканские учреждения культуры:Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых (84,23 балла), Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова (78,17 балла), ГАУК РХ «Хакасский республиканский национальный музей-заповедник» (65,6 балла), ГБУК РХ «Клуб инвалидов по зрению» (65,31 балла), АУ РХ «Дом литераторов Хакасии» (62,33 балла), ГАУК РХ «Республиканский методический центр по художественному образованию» (57,11 балла).

Таблица 1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг республиканскими учреждениями культуры, расположенными на территории Республики Хакасия

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru  | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы | Итоговая оценка |
| ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | 57,92 | 7 | 13,25 | 78,17 |
| ГАУК РХ« Хакасский национальный краеведческий музей им. Л.Р. Кызласова» | 56,26 | 7 | 27,25 | 90,51 |
| ГАУК РХ «Хакасский республиканский национальный музей-заповедник» | 58,6 | 7 | 0 | 65,6 |
| ГБУК РХ «Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых» | 58,98 | 7 | 18,75 | 83,23 |
| ГБУК РХ «Хакасская республиканская детская библиотека» | 52,33 | 7 | 30,25 | 89,58 |
| ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева»  | 56,71 | 7 | 30,25 | 93,96 |
| ГБУК РХ «Клуб инвалидов по зрению» | 58,31 | 7 | 0 | 65,31 |
| ГАУК «Республиканский методический центр по художественному образованию» | 50,11 | 7 | 0 | 57,11 |
| АУ РХ «Дом литераторов Хакасии» | 55,33 | 7 | 0 | 62,33 |

**1. Методологический раздел**

**1.1. Цель, задачи исследования**

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

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Настоящее исследование проводилось на основании Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее - Методические рекомендации), утвержденных Министерством культуры Российской Федерации «20» ноября 2015 года.

Цель настоящего исследования состояла в независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры Республики Хакасия в 2016 году. Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1. Оценка открытости и доступности информации об организации культуры;
2. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения;
3. Оценка время ожидания предоставления услуги;
4. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры;
5. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг;
6. Выявление значения показателей, сформированных на основе анализа информации на официальных сайтах учреждений культуры;
7. Определение значения показателей, сформированных на основе анализа информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/).

**1.2 Объект и предмет исследования**

Объектом исследования являлись получатели услуг учреждений культуры Республики Хакасия.

Предметом исследования выступили услуги, предоставляемые следующими организациями культуры Республики Хакасия в 2016 году:

1. ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова».
2. ГАУК РХ« Хакасский национальный краеведческий музей им. Л.Р. Кызласова».
3. ГАУК РХ «Хакасский республиканский национальный музей-заповедник».
4. ГБУК РХ «Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых».
5. ГБУК РХ «Хакасская республиканская детская библиотека».
6. ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева».
7. ГБУК РХ «Клуб инвалидов по зрению».
8. ГАУК «Республиканский методический центр по художественному образованию».
9. АУ РХ «Дом литераторов Хакасии»

**2. Процедурный раздел**

**2.1. Описание и обоснование обследуемой совокупности**

Численность выборочной совокупности респондентов задана заказчиком и насчитывает 1800 единиц, в том числе:

1. ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» – 400 респондентов.
2. ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей им. Л.Р. Кызласова» – 400 респондентов.
3. ГАУК РХ «Хакасский республиканский национальный музей-заповедник» – 100 респондентов.
4. ГБУК РХ «Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых» – 100 респондентов.
5. ГБУК РХ «Хакасская республиканская детская библиотека» – 100 респондентов.
6. ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» – 400 респондентов.
7. ГБУК РХ «Клуб инвалидов по зрению» – 100 респондентов.
8. ГАУК «Республиканский методический центр по художественному образованию» – 100 респондентов.

9. АУ РХ «Дом литераторов Хакасии» – 100 респондентов.

**3. Независимая оценка качества оказания услуг республиканскими учреждениями культуры**

**3.1. Независимая оценка качества оказания услуг**

**ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова»**

**3.1.1. Изучение мнения получателей услуг**

Получателям услуг ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова»было предложено дать оценку качества предоставления услуг учреждением культуры.

Таблица 3.1.1. Оценка мнений получателей услуг ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | Итоговое значение, баллы (сумма) |
| Информирование о новых мероприятиях | Уровень комфортности пребывания в организации культуры  | Транспортная и пешая доступность организации культуры | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям | Удобство графика работы организации культуры | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | Оцените разнообразие творческих групп, кружков по интересам | Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий |  |
|  | 5,76 | 4,81 | 4,83 | 5,31 | 6,77 | 6,94 | 4,90 | 9,0 | 9,6 | 57,92 |

Информация о предстоящих мероприятиях в Хакасской республиканской филармонии им. В.Г. Чаптыкова половиной опрошенных (51%) оценивается на высший балл, 19% ответивших склонились к 5 баллам по шкале от 0 до 7, еще 11% респондентов оценили на 6 баллов. Общее значение уровня информирования о предстоящих мероприятиях равно 5,76 балла.

Общее значение показателя «Уровень комфортности пребывания» равно 4,81 балла. Преобладающая часть опрошенных (82%) поставили максимальную оценку 5 баллов уровню комфортности пребывания в Хакасской республиканской филармонии им. В.Г. Чаптыкова, «четверку» поставили 16% посетителей.

На 5 баллов оценили транспортную и пешую доступность Хакасской республиканской филармонии им. В.Г. Чаптыкова 84% участников опроса. Комплексное значение данного показателя составило 4,83 балла.

Чуть больше половины респондентов (56%) оценили удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми Хакасской республиканской филармонией им. В.Г. Чаптыкова, на самую низкую оценку 0, объясняя это тем, что никогда не пользовались такими услугами в филармонии, однако 31% респондентов оценили этот критерий на 5 баллов из 5 возможных. Совокупный показатель данного критерия составил 5,31 балла.

Относительно графика работы Хакасской республиканской филармонии им. В.Г. Чаптыкова - подавляющая часть участников опроса (83%) оценила данный параметр на высший балл. В соответствии с Методическими рекомендациями расчетный показатель «Удобство графика работы» равен 6,77 балла.

Оценивая доброжелательность, вежливость и компетентность персонала Хакасской республиканской филармонии им. В.Г. Чаптыкова, почти вся доля опрошенных (95%) поставила наивысшую оценку 7 баллов. Совокупное значение данного показателя в соответствии с Методическими рекомендациями составило 6,94 балла.

На вопрос «Оцените Ваш уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в филармонии в целом» 90% посетителей оценили этот критерий на 5 баллов по шкале от 0 до 5. В соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом составил 4,9 балла.

На 9 баллов по шкале до 9 оценили разнообразие творческих групп, кружков по интересам в Хакасской республиканской филармонии им. В.Г. Чаптыкова 57% участников опроса, 31% опрошенных склонились к низшему баллу «0» при оценке разнообразия творческих групп, кружков по интересам в филармонии. Совокупный показатель данного критерия составил 9 баллов.

У большей части опрошенных (74%) нет претензий к качеству проведения культурно-массовых мероприятий в Хакасской республиканской филармонии им. В.Г. Чаптыкова, 9% оценили этот параметр на 8 баллов по шкале от 0 до 10. Совокупный показатель данного критерия составил 9,6 баллов.

Итоговое значение показателя качества оказания услуг по мнениям получателей услуг ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» составило 57,92 балла.

**3.1.2. Оценка наличия информации на сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru/)

Согласно Методическим рекомендациям, оценка уровня открытости и доступности информации ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) составляет 7 баллов.

Таблица 3.1.2. Оценка наличия информации о ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)

| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, балл  | Фактическое значение, балл |
| --- | --- | --- |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 1 |
| ИТОГО | Макс. значение7 баллов | 7 |

**3.1.3.Анализ информации на официальном сайте организации**

Таблица 3.1.3. Оценка наличия информации о ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» на официальном сайте [организации](http://www.bus.gov.ru/)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования/ информационного объекта | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение,баллы |
| Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 0,5 |
| Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1 |
| Адрес электронной почты | 1 | 0 |
| Структура организации культуры | 1 | 1 |
| Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | 1 |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 0 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 0 |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.  | 0,5 | 0 |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | 0 |
| Ограничения по потребителям услуг. | 1 | 0 |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 0,5 | 0,25 |
| Услуги, оказываемые на платной основе.  | 0,5 | 0 |
| Стоимость оказываемых услуг. | 1 | 0 |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 0,5 | 0 |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | 0,25 |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | 0 |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | 0 |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 0,25 |
| Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | 0,25 |
| Бесплатность, доступность информации | 0,5 | 0,25 |
| Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | 0,5 |
| Дата и время размещения информации | 1 | 0 |
| Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 2 | 0 |
| Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 1 | 1 |
| Онлайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | 0 |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | 0 |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | 0 |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | 0 |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 1 |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 2 | 0 |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 1 | 0 |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 0 |
| Ссылка на радел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | 0 |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | 0 |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 0 |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | 0 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | 0 |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 0 |
| ИТОГО | Макс. значение40 балла | 13,25 |

Согласно Методическим рекомендациям, оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова», составила 13,25 баллов.

**3.2. Независимая оценка качества оказания услуг**

**ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей им. Л.Р. Кызласова»**

**3.2.1. Изучение мнения получателей услуг**

Получателям услуг ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей им. Л.Р. Кызласова» было предложено дать оценку качества предоставления услуг учреждением культуры.

Таблица 3.2.1. Оценка мнений получателей услуг ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей им. Л.Р. Кызласова»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | Итоговое значение, баллы (сумма) |
|  Уровень информирования о предстоящих выставках и экспозициях | Уровень комфортности пребывания в музее(места для сидения, гардероб, чистота помещений) | Наличие дополнительных услуг в музее(места общественного питания, проведение интерактивных игр,театрализованных мероприятий, аудиогид) | Транспортную и пешую доступность музея | Удобство пользования электронными сервисами,предоставляемыми музеем посетителям(в том числе и с помощью мобильных устройств) |  Удобство графика работы в музее | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов в музее | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала музея | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в музее в целом | Уровень удовлетворенности качеством проведения экскурсий в музее | Уровень удовлетворенности разнообразием экспозиций музея |
|  | 4,21 | 4,79 | 6,82 | 4,85 | 4,73 | 6,66 | 6,9 | 6,83 | 4,83 | 3,86 | 1,78 | 56,26 |

Большинство респондентов поставили высший балл при оценке уровня информирования о предстоящих выставках и экспозициях музея по пятибалльной шкале (49,5%). Еще 24% опрошенных оценили данный параметр на балл ниже. Общее значение уровня информирования о предстоящих выставках и экспозициях музея равно 4,21 балла.

Общее значение показателя «Уровень комфортности пребывания» равно 4,79 балла. Уровень комфортности пребывания в музее в основном оценили на 5 баллов из 5 (82%). Еще 16,5% участников опроса поставили оценку «4» при оценке данного показателя.

Оценки наличия дополнительных услуг Хакасского национального краеведческого музея сложились следующим образом: 8 баллов поставили 44,5% опрошенных, 13% респондентов склонились к оценке «7», 6 баллов поставили 15% участников опроса, еще 9% получателей услуг учреждения оценили наличие дополнительных услуг на 5 баллов. Комплексное значение данного показателя составило 6,82 балла.

Транспортная и пешая доступность музея устраивает 87,5% посетителей учреждения – они поставили высшую оценку по пятибалльной шкале. Комплексное значение данного показателя составило 4,85 балла.

Удобство пользования электронными сервисами 46% респондентов оценили на 5 баллов из 5, а 29,5% опрошенных поставили 0 баллов. В соответствии с Методическими рекомендациями расчетный показатель «Удобство пользования электронными сервисами» равен 4,73 балла.

В большей степени посетители Хакасского национального краеведческого музея считают, что график работы учреждения удобный – 80,5% опрошенных поставили 7 баллов из 7 возможных. Совокупное значение данного показателя в соответствии с Методическими рекомендациями составило 6,66 балла.

Удобство процедуры и покупки билетов 90,5% участников опроса оценили на 7 баллов по шкале от 0 до 7. Комплексное значение данного показателя составило 6,9 балла.

Большинство получателей услуг музея, принявшие участие в опросе, оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения на 7 баллов (86%). Комплексное значение данного показателя составило 6,83 балла

По шкале от 0 до 5 баллов 84% респондентов поставили оценку «5» при оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг в Хакасском национальном краеведческом музее в целом. Еще 15,5% респондентов оценили данный параметр на балл ниже. Общее значение данного показателя составило 4,83 балла.

Большая часть участников опроса осталась удовлетворена качеством проведения экскурсий в музее и поставила за это 4 балла по шкале от 0 до 4 (79%). Комплексное значение данного показателя составило 3,86 балла.

Уровень удовлетворенности разнообразием экспозиций музея выглядит следующим образом: 2% опрошенных поставил оценку 0, 23,5% респондентов склонились к оценке «1», наивысший балл «2» поставили 74,5% участников опроса.

Итоговое значение показателя качества оказания услуг по мнениям получателей услуг ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей им. Л.Р. Кызласова» составило 56,26 балла.

**3.2.2. Оценка наличия информации на сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru/)

Согласно Методическим рекомендациям, оценка уровня открытости и доступности информации ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей им. Л.Р. Кызласова» на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) составляет 7 баллов.

Таблица 3.2.2. Оценка наличия информации о ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей им. Л.Р. Кызласова» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)

| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, балл  | Фактическое значение, балл |
| --- | --- | --- |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 1 |
| ИТОГО | Макс. значение7 баллов | 7 |

**3.2.3. Анализ информации на официальном сайте организации**

Таблица 3.2.3. Оценка наличия информации о ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей им. Л.Р. Кызласова» на официальном сайте [организации](http://www.bus.gov.ru/)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования/ информационного объекта | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
| Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1 |
| Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| Структура организации культуры | 1 | 1 |
| Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | 1 |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 0 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 1 |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.  | 0,5 | 0,5 |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | 0,5 |
| Ограничения по потребителям услуг. | 1 | 1 |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 0,5 | 0,5 |
| Услуги, оказываемые на платной основе.  | 0,5 | 0 |
| Стоимость оказываемых услуг. | 1 | 1 |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 0,5 | 0 |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | 0 |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | 0,25 |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | 0,25 |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 0,25 |
| Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | 0,25 |
| Бесплатность, доступность информации | 0,5 | 0,25 |
| Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | 0,5 |
| Дата и время размещения информации | 1 | 1 |
| Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 2 | 0 |
| Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 1 | 1 |
| Онлайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | 1 |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | 1 |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | 1 |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | 0 |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 1 |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 2 | 2 |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 1 | 1 |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 1 |
| Ссылка на радел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | 1 |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | 0 |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 0 |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | 0 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | 0 |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 0 |
| ИТОГО | Макс. значение40 балла | 27,25 |

Согласно методическим рекомендациям, оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте ГАУК РХ «Хакасский национальный краеведческий музей им. Л.Р. Кызласова», составила 28,25 баллов.

**3.3. Независимая оценка качества оказания услуг**

**ГАУК РХ «Хакасский республиканский национальный музей-заповедник»**

**3.3.1. Изучение мнения получателей услуг**

Получателям услуг ГАУК РХ «Хакасский республиканский национальный музей-заповедник»было предложено дать оценку качества предоставления услуг учреждением культуры.

Таблица 3.3.1. Оценка мнений получателей услуг ГАУК РХ «Хакасский республиканский национальный музей-заповедник»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | Итоговое значение, баллы (сумма) |
|  Уровень информирования о предстоящих выставках и экспозициях ) | Уровень комфортности пребывания в музее(места для сидения, гардероб, чистота помещений) | Наличие дополнительных услуг в музее(места общественного питания, проведение интерактивных игр,театрализованных мероприятий, аудиогид) | Транспортную и пешую доступность музея | Удобство пользования электронными сервисами,предоставляемыми музеем посетителям(в том числе и с помощью мобильных устройств) | Удобство графика работы в музее | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов в музее | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала музея | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в музее в целом | Уровень удовлетворенности качеством проведения экскурсий в музее | Уровень удовлетворенности разнообразием экспозиций музея |
|  | 4,63 | 4,95 | 7,15 | 4,86 | 5,35 | 6,88 | 6,97 | 7,0 | 4,98 | 4,0 | 1,83 | 58,6 |

Большинство респондентов поставили высший балл при оценке уровня информирования о предстоящих выставках и экспозициях музея по пятибалльной шкале (71%). Еще 18% опрошенных оценили данный параметр на балл ниже. Общее значение уровня информирования о предстоящих выставках и экспозициях музея равно 4,63 балла.

Общее значение показателя «Уровень комфортности пребывания» равно 4,95 балла. Уровень комфортности пребывания в музее в основном оценили на 5 баллов из 5 (95%). Остальные участники опроса поставили оценку «4» при оценке данного показателя.

Оценки наличия дополнительных услуг Хакасского республиканского национального музея-заповедника сложились следующим образом: 8 баллов поставили 56% опрошенных, по 17% респондентов склонились к оценкам «7» и «6», еще 9% получателей услуг учреждения оценили наличие дополнительных услуг на 5 баллов. Комплексное значение данного показателя составило 7,15 балла.

Транспортная и пешая доступность музея устраивает 86% посетителей учреждения – они поставили высшую оценку по пятибалльной шкале. Комплексное значение данного показателя составило 4,86 балла.

Удобство пользования электронными сервисами 51% респондентов оценили на 5 баллов из 5, а 44% опрошенных поставили 0 баллов. В соответствии с Методическими рекомендациями расчетный показатель «Удобство пользования электронными сервисами» равен 5,35 балла.

В большей степени посетители Хакасского республиканского национального музея-заповедника считают, что график работы учреждения удобный – 92% опрошенных поставили 7 баллов из 7 возможных. Совокупное значение данного показателя в соответствии с Методическими рекомендациями составило 6,88 балла.

Удобство процедуры и покупки билетов 95% участников опроса оценили на 7 баллов по шкале от 0 до 7. Комплексное значение данного показателя составило 6,97 балла.

Абсолютно все получатели услуг музея, принявшие участие в опросе, оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения на 7 баллов.

По шкале от 0 до 5 баллов 98% респондентов поставили оценку «5» при оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг в Хакасском республиканском национальном музее-заповеднике в целом. Остальные респонденты оценили данный параметр на балл ниже. Комплексное значение данного показателя составило 4,98 балла.

Все участники опроса остались удовлетворены качеством проведения экскурсий в музее и поставили за это 4 балла по шкале от 0 до 4.

Уровень удовлетворенности разнообразием экспозиций музея выглядит следующим образом: 1% опрошенных поставили оценку 0, 18% респондентов склонились к оценке «1», наивысший балл «2» поставили 81% участников опроса.

Итоговое значение показателя качества оказания услуг по мнениям получателей услуг ГАУК РХ «Хакасский республиканский национальный музей-заповедник» составило 58,6 балла.

**3.3.2. Оценка наличия информации на сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru/)

Согласно Методическим рекомендациям, оценка уровня открытости и доступности информации ГАУК РХ «Хакасский республиканский национальный музей-заповедник» на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) составляет 7 баллов.

Таблица 3.3.2. Оценка наличия информации о ГАУК РХ «Хакасский республиканский национальный музей-заповедник» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)

| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, балл  | Фактическое значение, балл |
| --- | --- | --- |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 1 |
| ИТОГО | Макс. значение7 баллов | 7 |

**3.4. Независимая оценка качества оказания услуг**

**ГБУК РХ «Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых»**

**3.4.1. Изучение мнения получателей услуг**

Получателям услуг ГБУК РХ «Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых»было предложено дать оценку качеству ее услуг.

Таблица 3.4.1. Оценка мнений получателей услуг ГБУК РХ «Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | Итоговое значение, баллы (сумма) |
|  Комфортность пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | Стоимость дополнительных услуг в библиотеке для слепых (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке,информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | Транспортная и пешая доступность организации культуры | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям | Удобство графика работы организации культуры |  Удобство и простота электронного каталога библиотеки | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотеки в целом | Наличие информации о новых изданиях в библиотеке |  |
|  | 4,85 | 8,91 | 4,84 | 4,95 | 6,97 | 6,78 | 6,94 | 4,93 | 9,81 | 58,98 |

Общее значение показателя «Уровень комфортности пребывания» равно 4,85 балла. Комфортность пребывания в ГБУК РХ «Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых» по пятибалльной шкале у 87% посетителей была оценена на 5 баллов, 11% ответивших оценили уровень комфортности на 4 балла.

Оценивая стоимость дополнительных услуг в библиотеке для слепых (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) по шкале от 0 до 9 баллов – 91% респондентов поставили наивысший балл. Комплексное значение данного показателя составило 8,91 балла.

Транспортная и пешая доступность специальной библиотеки для слепых большинством посетителей (85%) оценивается на 5 баллов из пяти возможных, 14% опрошенных оценили данный параметр на 4 балла. Комплексное значение данного показателя составило 4,84 балла.

На 5 баллов по пятибалльной шкале удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств), оценило 85% посетителей. В соответствии с Методическими рекомендациями расчетный показатель «Удобство пользования электронными сервисами» равен 4,95 балла.

График работы специальной библиотеки для слепых большей долей опрошенных (92%) был оценен на 7 баллов из 7. Совокупное значение данного показателя в соответствии с Методическими рекомендациями составило 6,97 балла.

На вопрос об удобстве пользования и простоте электронного каталога респонденты разделись на тех, кто поставил наивысшую оценку 7 из 7 баллов (60%) и на тех, кто поставил низшую оценку 0 баллов, при этом уточняя, что они никогда не пользовались электронным каталогом. Комплексное значение данного показателя составило 6,78 балла.

Такой параметр как доброжелательность, вежливость и компетентность персонала 94% посетителей оценили на 7 баллов из 7 возможных. Комплексное значение данного показателя составило 6,94 балла.

Посетители специальной библиотеки для слепых уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом оценили весьма высоко – 95% поставили 5 баллов по пятибалльной шкале.

Наличие информации о новых изданиях в специальной библиотеке для слепых у большинства посетителей оценивается наивысшим баллом «10» (81%), оценку 9 поставили 10% читателей.

Итоговое значение показателя качества оказания услуг по мнениям получателей услуг ГБУК РХ «Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых» составило 58,98 балла.

**3.4.2. Оценка наличия информации на сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru/)

Согласно Методическим рекомендациям оценка уровня открытости и доступности информации ГБУК РХ «Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых» на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) составляет 7 баллов.

Таблица 3.4.2. Оценка наличия информации о ГБУК РХ «Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)

| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, балл  | Фактическое значение, балл |
| --- | --- | --- |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 1 |
| ИТОГО | Макс. значение7 баллов | 7 |

**3.4.3. Анализ информации на официальном сайте организации**

Таблица 3.4.3. Оценка наличия информации о ГБУК РХ «Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых» на официальном сайте [организации](http://www.bus.gov.ru/)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования/ информационного объекта | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение,баллы |
| Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 0,5 |
| Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| Структура организации культуры | 1 | 1 |
| Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | 0 |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 0 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 1 |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.  | 0,5 | 0,5 |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | 0,5 |
| Ограничения по потребителям услуг. | 1 | 1 |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 0,5 | 0,5 |
| Услуги, оказываемые на платной основе.  | 0,5 | 0 |
| Стоимость оказываемых услуг. | 1 | 0 |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 0,5 | 0 |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | 0 |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | 0,25 |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | 0,25 |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 0,25 |
| Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | 0 |
| Бесплатность, доступность информации | 0,5 | 0,25 |
| Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | 0,25 |
| Дата и время размещения информации | 1 | 1 |
| Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 2 | 0 |
| Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 1 | 1 |
| Онайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | 0 |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | 0 |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | 1 |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | 0 |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 1 |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 2 | 2 |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 1 | 0 |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 0 |
| Ссылка на радел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | 0 |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | 0 |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 0 |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | 0 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | 0 |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 0 |
| ИТОГО | Макс. значение40 балла | 18,25 |

Согласно Методическим рекомендациям оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте ГБУК РХ «Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых» составила 18,25 баллов.

**3.5. Независимая оценка качества оказания услуг**

**ГБУК РХ «Хакасская республиканская детская библиотека»**

**3.5.1. Изучение мнения получателей услуг**

Получателям услуг ГБУК РХ «Хакасская республиканская детская библиотека» было предложено дать оценку качеству предоставления услуг учреждением.

Таблица 3.5.1. Оценка мнений получателей услуг ГБУК РХ «Хакасская республиканская детская библиотека»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | Итоговое значение, баллы (сумма) |
|  Комфортность пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | Стоимость дополнительных услуг в библиотеке для слепых (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке,информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | Транспортная и пешая доступность организации культуры | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям | Удобство графика работы организации культуры |  Удобство и простота электронного каталога библиотеки | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотеки в целом | Наличие информации о новых изданиях в библиотеке |  |
|  | 4,46 | 7,31 | 4,3 | 4,94 | 5,72 | 5,96 | 6,72 | 4,53 | 8,39 | 52,33 |

В опросе принимали участие дети в возрасте от 10 до 12 лет.

Общее значение показателя «Уровень комфортности пребывания» равно 4,46 балла. Уровень комфортности пребывания в «Хакасской республиканской детской библиотеке» 64% посетителей оценили на 5 баллов по пятибалльной шкале, 18% читателей поставили 3 балла, 14% опрошенных поставили 4 балла.

Стоимость дополнительных услуг в детской библиотеке (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) по шкале от 0 до 9 оценивалась довольно разнообразно. Из общего числа респондентов, ответивших на вопрос – 35% поставили 9 баллов, 14% читателей поставили 8 баллов, 16% респондентов оценили стоимость дополнительных услуг на 5 баллов и 13% от всех опрошенных поставили 3 балла. Комплексное значение данного показателя составило 7,31 балла.

В отношении транспортной и пешей доступности детской библиотеки мнение большинства респондентов сложилось следующим образом: на 5 баллов данный параметр оценили 67% опрошенных, на 4 балла – 16% читателей. Комплексное значение данного показателя составило 4,3 балла.

Почти половина респондентов (49%) оценили удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств), на 5 баллов из 5 возможных. 18% ответивших оценили данный показатель на единицу меньше – на 4 балла, еще 26% участников опроса ответили, что не пользовались электронными сервисами. В соответствии с Методическими рекомендациями расчетный показатель «Удобство пользования электронными сервисами» равен 4,94 балла.

При оценке такого параметра как «Удобство графика работы специальной детской библиотеки» были выявлены следующие результаты: меньше половины респондентов (36%) поставили оценку 7 по семибалльной шкале, такая же доля опрошенных поставила оценку 5, 12% респондентов склонились к оценке 4. Совокупное значение данного показателя в соответствии с Методическими рекомендациями составило 5,72 балла.

На 7 баллов по шкале от 0 до 7 было оценено удобство пользования и простота электронного каталога среди 45% читателей, 21% посетителей оценили удобство пользования электронным каталогом на 6 баллов, равный процент (12%) ответивших поставили оценки 4 и 6. Комплексное значение данного показателя составило 5,96 балла.

Доброжелательности, вежливости и компетентности персонала в детской библиотеке поставили наивысшую оценку (84%). Комплексное значение данного показателя составило 6,72 балла.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотеки в целом 63% опрошенных оценили на самую высокую оценку 5 баллов, 27% оценили чуть меньше - на 4 балла. Комплексное значение данного показателя составило 4,53 балла.

При оценке наличия информации о новых изданиях в детской библиотеке мнения разделились на тех, кто поставил 10 баллов - это 36%, 7 баллов поставили 25% и 20% сошлись на 9 баллах. Комплексное значение данного показателя составило 8,39 балла.

Итоговое значение показателя качества оказания услуг по мнениям получателей услуг ГБУК РХ «Хакасская республиканская детская библиотека» составило 52,33 балла.

**3.5.2. Оценка наличия информации на сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru/)

Согласно Методическим рекомендациям, оценка уровня открытости и доступности информации ГБУК РХ «Хакасская республиканская детская библиотека» на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) составляет 7 баллов.

Таблица 3.5.2. Оценка наличия информации о ГБУК РХ «Хакасская республиканская детская библиотека» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)

| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, балл  | Фактическое значение, балл |
| --- | --- | --- |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 1 |
| ИТОГО | Макс. значение7 баллов | 7 |

**3.5.3. Анализ информации на официальном сайте организации**

Таблица 3.5.3. Оценка наличия информации о ГБУК РХ «Хакасская республиканская детская библиотека» на официальном сайте [организации](http://www.bus.gov.ru/)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования/ информационного объекта | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
| Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1 |
| Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| Структура организации культуры | 1 | 1 |
| Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | 1 |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 1 |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.  | 0,5 | 0,25 |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | 0,25 |
| Ограничения по потребителям услуг. | 1 | 1 |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 0,5 | 0 |
| Услуги, оказываемые на платной основе.  | 0,5 | 0 |
| Стоимость оказываемых услуг. | 1 | 0 |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 0,5 | 0 |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | 0,25 |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | 0,25 |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | 0,25 |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 0,25 |
| Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | 0,25 |
| Бесплатность, доступность информации | 0,5 | 0,25 |
| Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | 0,25 |
| Дата и время размещения информации | 1 | 1 |
| Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 2 | 2 |
| Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 1 | 1 |
| Онлайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | 0 |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | 0 |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | 1 |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | 0 |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 1 |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 2 | 2 |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 1 | 1 |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 1 |
| Ссылка на радел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | 1 |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | 1 |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 0 |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | 0 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | 1 |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 1 |
| ИТОГО | Макс. значение40 балла | 30,25 |

 Согласно Методическим рекомендациям оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте ГБУК РХ «Хакасская республиканская детская библиотека» составила 30,25 баллов.

 **3.6. Независимая оценка качества оказания услуг**

 **ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева»**

 **3.6.1. Изучение мнения получателей услуг**

Получателям услуг ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» было предложено дать оценку качества предоставления услуг учреждением культуры.

Таблица 3.6.1. Оценка мнений получателей услуг ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | Итоговое значение, баллы (сумма) |
| Информирование о новых мероприятиях | Уровень комфортности пребывания в организации культуры  | Транспортная и пешая доступность организации культуры | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям | Удобство графика работы организации культуры | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | Оцените разнообразие творческих групп, кружков по интересам | Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий |  |
|  | 5,56 | 4,8 | 4,78 | 5,32 | 6,61 | 6,71 | 4,75 | 8,74 | 9,44 | 56,71 |

Уровень информирования в Центре культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева был оценен разными баллами. Большая часть опрошенных 42,5% оценили данный параметр на 7 баллов по шкале от 0 до 7; 17,8% получателей услуг оценили уровень информирования на 5 баллов, для 13% респондентов оценка установлена в 6 баллов, 10% оценили на 3 балла. Общее значение уровня информирования о предстоящих мероприятиях равно 5,56 балла.

Общее значение показателя «Уровень комфортности пребывания» равно 4,8 балла. Комфортность нахождения в Центре культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева внушительной частью опрошенных (84%) оценена на высшую оценку - 5 баллов, 12% респондентов оценили на 4 балла по пятибалльной шкале.

Большинство опрошенных (84%) полностью удовлетворены транспортной и пешей доступностью Центра культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева, еще 11% склонились к оценке 4 по шкале до 5 баллов. Комплексное значение данного показателя составило 4,78 балла.

Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми Центром культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева, большая часть опрошенных оценила низшим баллом «0», 14% респондентов поставили данному критерию 5 баллов из 5 возможных, 11% склонилась к 4 баллам. Совокупный показатель данного критерия составил 5,32 балла.

Давая оценку такому параметру как «Удобство графика работы Центра культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева», преобладающая доля опрошенных (75%) поставили высшую оценку 7 баллов, 12% получателей услуг оценили на 6 баллов по шкале от 0 до 7. В соответствии с Методическими рекомендациями расчетный показатель «Удобство графика работы» равен 6,61 балла.

Большая часть посетителей (82%) Центра культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева посчитали, что персонал весьма доброжелатель, вежлив и компетентен. И поэтому оценили этот критерий на 7 баллов из 7 возможных, 11% оценили его на 6 баллов. Совокупное значение данного показателя в соответствии с Методическими рекомендациями составило 6,71 балла.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг Центром культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева в целом большинством опрошенных (80%) оценивается на высшую оценку 5, 17% оценили его на 4 балла. В соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом составил 4,75 балла.

Чуть больше половины ответивших (51%) считают, что в Центре культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева достаточно творческих групп, кружков по интересам, 20% из опрошенных поставили этому параметру 8 баллов по шкале от 0 до 9, однако 17% получателей услуг поставили низшую оценку «0». Совокупный показатель данного критерия составил 8,74 баллов.

К качеству проведения культурно-массовых мероприятий в Центре культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева у больше половины опрошенных (67%) нет никаких замечаний и претензий - оценка 10 по шкале от 0 до 10, еще 19% ответивших поставили 9 баллов. Совокупный показатель данного критерия составил 9,44 баллов.

Итоговое значение показателя качества оказания услуг по мнениям получателей услуг ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» составило 57,92 балла.

**3.6.2. Оценка наличия информации на сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru/)

Таблица 3.6.2. Оценка наличия информации о ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)

| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, балл  | Фактическое значение, балл |
| --- | --- | --- |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 1 |
| ИТОГО | Макс. значение7 баллов | 7 |

Согласно Методическим рекомендациям, оценка уровня открытости и доступности информации ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) составляет 7 баллов.

**3.6.3. Анализ информации на официальном сайте организации**

Таблица 3.6.3. Оценка наличия информации о ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева» на официальном сайте [организации](http://www.bus.gov.ru/)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования/ информационного объекта\* | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
| Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1 |
| Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| Структура организации культуры | 1 | 1 |
| Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | 1 |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 0,5 |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.  | 0,5 | 0,25 |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | 0 |
| Ограничения по потребителям услуг. | 1 | 0,5 |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 0,5 | 0,25 |
| Услуги, оказываемые на платной основе.  | 0,5 | 0,5 |
| Стоимость оказываемых услуг. | 1 | 0 |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 0,5 | 0,25 |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | 0,25 |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | 0,25 |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | 0,25 |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 0,25 |
| Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | 0,25 |
| Бесплатность, доступность информации | 0,5 | 0,25 |
| Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | 0,5 |
| Дата и время размещения информации | 1 | 1 |
| Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 2 | 2 |
| Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 1 | 1 |
| Онлайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | 1 |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | 1 |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | 0 |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | 1 |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 1 |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 2 | 2 |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 1 | 1 |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 1 |
| Ссылка на радел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | 1 |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | 1 |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 0 |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | 0 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | 0 |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 0 |
| ИТОГО | Макс. значение40 балла | 30,25 |

Согласно Методическим рекомендациям, оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева», составила 29 баллов.

**3.7. Независимая оценка качества оказания услуг**

**ГБУК РХ «Клуб инвалидов по зрению»**

**3.7.1. Изучение мнения получателей услуг**

Получателям услуг ГБУК РХ «Клуб инвалидов по зрению»было предложено дать оценку качеству его услуг.

Таблица 3.7.1. Оценка мнений получателей услуг ГБУК РХ «Клуб инвалидов по зрению»

 Весьма высоко оценивается уровень информирования в клубе инвалидов по зрению у значительной доли опрошенных (89%) - на 7 баллов. Общее значение уровня информирования о предстоящих мероприятиях равно 6,77 балла.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | Итоговое значение, баллы (сумма) |
| Информирование о новых мероприятиях | Уровень комфортности пребывания в организации культуры  | Транспортная и пешая доступность организации культуры | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям | Удобство графика работы организации культуры | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | Оцените разнообразие творческих групп, кружков по интересам | Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий |  |
|  | 6,77 | 4,94 | 4,28 | 5,07 | 6,88 | 6,92 | 4,96 | 8,69 | 9,8 | 58,31 |

Столь же велик процент опрошенных (94%), оценивших комфортность пребывания в клубе инвалидов на высшую оценку 5 баллов. Общее значение показателя «Уровень комфортности пребывания» равно 4,94 балла.

При оценке транспортной и пешей доступности клуба инвалидов по зрению 63% опрошенных поставили оценку 5 баллов, 25% респондентов отметили 3 балла. Комплексное значение данного показателя составило 4,28 балла.

На 5 баллов оценили удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми клубом инвалидов по зрению, 51% участников опроса, 33% респондентов не пользуются данными услугами, поэтому поставили оценку 0 баллов. Совокупный показатель данного критерия составил 5,07 балла.

График работы клуба инвалидов по зрению полностью устраивает 88% посетителей, 12% из опрошенных поставили 6 баллов по семибалльной шкале. В соответствии с Методическими рекомендациями расчетный показатель «Удобство графика работы» равен 6,88 балла.

На высший бал оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала в клубе инвалидов по зрению 95% участников опроса. Совокупное значение данного показателя в соответствии с Методическими рекомендациями составило 6,92 балла.

Подавляющая часть участников опроса 96% оценила качество оказания услуг клубом инвалидов по зрению в целом на самый высокий балл. В соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом составил 4,96 балла.

Разнообразие творческих групп, кружков по интересам оценено большей частью опрошенных (78%) на 9 баллов, 13% поставили оценку 8 по шкале от 0 до 9. Совокупный показатель данного критерия составил 8,69 баллов.

По качеству проведения культурно-массовых мероприятий у значительной части опрошенных 85% нет никаких претензий, качество оценено на высший балл, однако 10% поставили на один балл ниже, т.е. на 8 при 9 возможных. Совокупный показатель данного критерия составил 9,8 баллов.

**3.7.2. Оценка наличия информации на сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru/)

Таблица 3.7.2. Оценка наличия информации о ГБУК РХ «Клуб инвалидов по зрению» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)

| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, балл  | Фактическое значение, балл |
| --- | --- | --- |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 1 |
| ИТОГО | Макс. значение7 баллов | 7 |

Согласно Методическим рекомендациям, оценка уровня открытости и доступности информации ГБУК РХ «Клуб инвалидов по зрению» на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) составляет 7 баллов.

**3.8. Независимая оценка качества оказания услуг**

**ГАУК «Республиканский методический центр по художественному образованию»**

**3.8.1. Изучение мнения получателей услуг**

Таблица 3.8.1. Оценка мнений получателей услуг ГАУК «Республиканский методический центр по художественному образованию»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | Итоговое значение, баллы (сумма) |
| Информирование о новых мероприятиях | Уровень комфортности пребывания в организации культуры  | Транспортная и пешая доступность организации культуры | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям | Удобство графика работы организации культуры | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | Оцените разнообразие творческих групп, кружков по интересам | Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий |  |
|  | 5,6 | 4,18 | 4,03 | 4,35 | 5,74 | 6,02 | 4,34 | 7,49 | 8,36 | 50,11 |

Респонденты Республиканского методического центра по художественному образованию в основном оценивают уровень информирования о предстоящих мероприятиях на «6» по шкале от 0 до 7 баллов (38%). Оценивших данный критерий на «7» оказалось 24%, на 5 баллов данную услугу оценило 15% опрошенных, на 4 балла оценило 11%. Общее значение уровня информирования о предстоящих мероприятиях равно 5,6 балла.

По мнению посетителей Республиканского методического центра по художественному образованию принявших участие в опросе, комфортность пребывания в учреждении оценивается на 4 балла (48%). На 5 баллов оценили уровень комфортности пребывания посетителей в доме культуры 33% респондентов по шкале от 0 до 5, на 3 оценило 11% опрошенных. Общее значение показателя «Уровень комфортности пребывания» равно 4,18 балла.

Транспортную и пешую доступность Республиканского методического центра по художественному образованию респонденты чаще оценивают на «4» по пятибалльной шкале (40%). К оценке «5» склонилось 29% опрошенных, 21% посетителей поставили оценку 3. Комплексное значение данного показателя составило 4,03 балла.

Удобство пользования электронными сервисами в Республиканском методическом центре по художественному образованию на высшую оценку (5 )смогли оценить 45% респондентов, 31 % оценили на 4 балла, 16% на 3 балла. Совокупный показатель данного критерия составил 4,35 балла.

Большинство респондентов при оценке удобства графика работы Республиканского методического центра по художественному образованию поставило 6 баллов по шкале от 0 до 7 (37%). Высшую оценку поставили 27% респондентов (7), однако 15% опрошенных склонились к оценке 4. В соответствии с Методическими рекомендациями расчетный показатель «Удобство графика работы» равен 5,74 балла.

Всегда доброжелательным, вежливым и компетентным персоналом считает 40% респондентов – они оценили его на 7 баллов из 7; 26% респондентов оценили такие качества персонала на 6 баллов; 23% оценили на 5 баллов. Совокупное значение данного показателя в соответствии с Методическими рекомендациями составило 6,02 балла.

По пятибалльной шкале качество оказания услуг в Республиканском методическом центре по художественному образованию респонденты в основном оценивают на «5», таких оказалось 43% из числа всех опрошенных. Еще 40% участников опроса оценили качество оказания услуг в учреждении культуры на 4, 10% оценили на 3 балла. В соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом составил 4,34 балла.

Разнообразие творческих групп, кружков по интересам в центре в основном оценили на 9 баллов из 9 (29%). Еще 24% опрошенных указали оценку «8» при оценке данного показателя. «Семерку» за разнообразие творческих групп и кружков поставили 20% участников опроса, 14% поставили оценку «5». Совокупный показатель данного критерия составил 7,49 балла.

Меньше половины опрошенных (31%) оценивают качество проведения культурно-массовых мероприятий в этом центре на 10 баллов по десятибалльной шкале, еще 27% респондентов поставили 9 баллов, 13% оценили на 7 баллов, 11% участников опроса поставили оценку «6», 10% оценили на 8 баллов. Совокупный показатель данного критерия составил 8,36 балла.

Итоговое значение показателя качества оказания услуг по мнениям получателей услуг ГАУК «Республиканский методический центр по художественному образованию» составило 57,92 балла.

**3.8.2. Оценка наличия информации на сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru/)

Таблица 3.8.2. Оценка наличия информации о ГАУК «Республиканский методический центр по художественному образованию» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)

| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, балл  | Фактическое значение, балл |
| --- | --- | --- |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 1 |
| ИТОГО | Макс. значение7 баллов | 7 |

Согласно Методическим рекомендациям, оценка уровня открытости и доступности информации ГАУК «Республиканский методический центр по художественному образованию» на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) составляет 7 баллов.

**3.9. Независимая оценка качества оказания услуг**

**АУ РХ «Дом литераторов Хакасии»**

**3.9.1. Изучение мнения получателей услуг**

Получателям услуг АУ РХ «Дом литераторов Хакасии» было предложено дать оценку качеству его услуг.

Таблица 3.9.1. Оценка мнений получателей услуг «АУ РХ «Дом литераторов Хакасии»

 На вопрос «Насколько Вы удовлетворены уровнем информирования о новых мероприятиях» в «Доме литераторов Хакасии» чуть больше половины опрошенных (57%) поставили наивысший бал, 18% остановились на оценке в 5 баллов, и 10% опрошенных поставили 6 баллов. Общее значение уровня информирования о предстоящих мероприятиях равно 6,33 балла.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | Итоговое значение, баллы (сумма) |
| Информирование о новых мероприятиях | Уровень комфортности пребывания в организации культуры  | Транспортная и пешая доступность организации культуры | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям | Удобство графика работы организации культуры | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | Оцените разнообразие творческих групп, кружков по интересам | Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий |  |
|  | 6,33 | 5,23 | 4,59 | 4,87 | 6,11 | 6,45 | 4,65 | 8,05 | 9,05 | 55,33 |

Оценивая «Уровень комфортности пребывания в «Доме литераторов Хакасии» (места для сидения, гардероб, чистота помещений)» по шкале от 0 до 5 баллов, половина 50% опрошенных поставили наивысший балл «5», 40% ответивших поставили «0», объясняя это тем, что находились в Доме литераторов недолго, поэтому не могут в полной мере оценить данный параметр. Общее значение показателя «Уровень комфортности пребывания» равно 5,23 балла.

Оценивая транспортную и пешую доступность «Дома литераторов», половина посетителей 51% поставили высший балл (5). На балл меньше (4) поставили 19% опрошенных, 15% склонились к отметке 0 баллов. Комплексное значение данного показателя составило 4,59 балла.

 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми «Домом литераторов» почти для половины (46%) оказался вполне подходящим - оценка 5 из 5 баллов, 31% поставили оценку 0 баллов. Совокупный показатель данного критерия составил 4,87 балла.

 График работы «Дома литераторов» среди более половины (54%) является приемлемым и оценивается наивысшим баллом, 16% респондентов оценивают график работы на 4 балла из 7, и только 12% считают, что их график работы Дома литераторов не удовлетворяет совсем, они поставили оценку 0 баллов. В соответствии с Методическими рекомендациями расчетный показатель «Удобство графика работы» равен 6,11 балла.

У большей части опрошенных (64%) нет нареканий к доброжелательности, вежливости и компетентности персонала в «Доме литераторов». Однако также можно увидеть, что 10% ответивших оценили эти качества на 0 баллов, и такое же количество (10%) поставили оценку 5 баллов по семибалльной шкале. Совокупное значение данного показателя в соответствии с Методическими рекомендациями составило 6,45 балла.

В целом уровень удовлетворенности качеством оказания услуг домом литераторов по шкале от 0 до 5 у 68% опрошенных был на 5 баллов, у 13% ответивших составил 4 балла. В соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом составил 4,65 балла.

Говоря о разнообразии творческих групп, кружков по интересам в Доме литераторов для почти половины (46%) их количество оказалось приемлемым, для 18% получателей услуг этого оказалось недостаточно, 12% поставили оценку 7 из 9 баллов. Совокупный показатель данного критерия составил 8,05 баллов.

Качество проведения культурно-массовых мероприятий в «Доме литераторов Хакасии» у половины опрошенных (52%) не вызывало никаких вопросов, но все же 18% поставили низший балл - 0 - по шкале от 0 до 10. Совокупный показатель данного критерия составил 9,05 баллов.

Итоговое значение показателя качества оказания услуг по мнениям получателей услуг АУ РХ «Дом литераторов Хакасии» составило 55,33 балла.

**3.9.2. Оценка наличия информации на сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru/)

Согласно Методическим рекомендациям оценка уровня открытости и доступности информации АУ РХ «Дом литераторов Хакасии» на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) составляет 7 баллов.

Таблица 3.9.2. Оценка наличия информации об АУ РХ «Дом литераторов Хакасии» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)

| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, балл  | Фактическое значение, балл |
| --- | --- | --- |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 1 |
| ИТОГО | Макс. значение7 баллов | 7 |

**4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг республиканскими учреждениями культуры, расположенными на территории Республики Хакасия**

Таблица 4.1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Республики Хакасия

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru  | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы | Итоговая оценка |
| ГАУК РХ «Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова» | 57,92 | 7 | 13,25 | 78,17 |
| ГАУК РХ« Хакасский национальный краеведческий музей им. Л.Р. Кызласова» | 56,26 | 7 | 27,25 | 90,51 |
| ГАУК РХ «Хакасский республиканский национальный музей-заповедник» | 58,6 | 7 | 0 | 65,6 |
| ГБУК РХ «Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых» | 58,98 | 7 | 18,75 | 83,23 |
| ГБУК РХ «Хакасская республиканская детская библиотека» | 52,33 | 7 | 30,25 | 89,58 |
| ГАУ РХ «Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева»  | 56,71 | 7 | 30,25 | 93,96 |
| ГБУК РХ «Клуб инвалидов по зрению» | 58,31 | 7 | 0 | 65,31 |
| ГАУК «Республиканский методический центр по художественному образованию» | 50,11 | 7 | 0 | 57,11 |
| АУ РХ «Дом литераторов Хакасии» | 55,33 | 7 | 0 | 62,33 |

По результатам независимой оценки качества услуг республиканскими учреждениями культуры, расположенными на территории Республики Хакасия, итоговые оценки сложились следующим образом: высшую итоговую оценку получил Центр культуры и народного творчества им. С.П. Кадышева (93,96 балла), на втором месте Хакасский национальный краеведческий музей им. Л.Р. Кызласова – 90,51 балла, на третьем месте - Хакасская республиканская детская библиотека (89,58 балла). Далее в порядке убывания расположились следующие республиканские учреждения культуры:Хакасская республиканская специальная библиотека для слепых (84,23 балла), Хакасская республиканская филармония им. В.Г. Чаптыкова (78,17 балла), ГАУК РХ «Хакасский республиканский национальный музей-заповедник» (65,6 балла), ГБУК РХ «Клуб инвалидов по зрению» (65,31 балла), АУ РХ «Дом литераторов Хакасии» (62,33 балла), ГАУК РХ «Республиканский методический центр по художественному образованию» (57,11 балла).