

Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ОСНОВАНИЕ.....	3
ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	3
ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	3
ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	3
ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	3
КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	4
МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ (СБОРА ДАННЫХ).....	4
ОБЪЕМ ВЫБОРКИ.....	5
ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	5
ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	6
I. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	6
КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	7
КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.....	8
КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	9
КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ.....	11
КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	12
II. ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	13
III. РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА МНЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ УЧРЕЖДЕНИЯМИ, ОТНЕСЕННЫМИ К ВЕДЕНИЮ МИНИСТЕРСТВУ КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ.....	15
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ.....	15
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ РК.....	19
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ.....	28
УСЛОВИЯ ВЕДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	33
IV. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ РК.....	39
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ ДЛ	44
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. АНКЕТЫ ДЛЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ.....	45
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. МЕТОДИКА РАСЧЕТА РЕЙТИНГА ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ	48
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. СПИСОК ПРИНЯТЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ И СОКРАЩЕНИЙ.....	59

Введение

Основание

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями, отнесенными к ведению Министерству культуры Республики Крым, проводится в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 392-ФЗ от 05.12.2017) (далее – Закон РФ № 3612-1), Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказа Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – приказ Минкультуры РФ № 599), приказа Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет» (далее – приказ Минкультуры РФ № 277), протоколом заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры при Министерстве культуры Республики Крым № 1 от 03.09.2018 года.

Цель исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями, отнесенными к ведению Министерству культуры Республики Крым

Задачи исследования

- оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры Республики Крым
- определение уровня удовлетворенности получателей качеством услуг, предоставляемых организациями культуры Республики Крым;
- формирование предложений о повышении качества предоставляемых услуг организациями культуры РК

Объект исследования

Объектом исследования являются организации культуры Республики Крым.

Предмет исследования

Качество условий оказания услуг учреждениями, отнесенными к ведению Министерства культуры Республики Крым

Критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры Республики Крым проведена по следующим критериям:

Для организаций культуры:

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

Для театров и концертных организаций:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- доступность услуг для инвалидов.

Методика расчета показателей оценки представлена в [Приложении 3](#).

Методы исследования (сбора данных)

Сбор данных в целях оценивания организаций социального обслуживания осуществляется следующими методами:

1. Документальный метод. Сплошное обследование (мониторинг) содержания официальных сайтов организаций в сети Интернет на соответствие информации о деятельности организации в соответствии со статьей 36.2. Закона РФ № 3612-1 и приказом Минкультуры РФ № 277..

2. Структурированное наблюдение. Обследование условий доступности услуг организаций культуры для инвалидов.

3. Сбор мнений респондентов о качестве условий оказания услуг организациями культуры с применением технических средств и использованием опросного листа, согласно приложению № 2 к настоящему отчету. Используемые каналы сбора информации:

- **Интернет-канал.** Опрос респондентов путем заполнения в сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме. Анкета была размещена на платформе SimpleForms, позволяющей контролировать IP-адрес респондента, препятствующей повторному заполнению анкеты респондентом.
- **Личный опрос.** Опрос респондентов в устной форме с последующим занесением данных в опросный лист либо заполнение респондентом опросного листа на бумажном носителе.
- **Опрос по телефону.** Опрос респондентов по каналам телефонной связи в устной форме с последующим занесением данных в опросный лист. Использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении организации культуры, осуществляется только с согласия данной организации.
- **Электронная почта.** Опрос респондентов путем отправки электронного сообщения с формой опросного листа для заполнения и последующей отправкой заполненного опросного листа по электронной почте. Использование клиентской базы, имеющейся в

распоряжении организации культуры, осуществляется только с согласия данной организации.

Объем выборки

1. **Оцениваемые организации** - **10** учреждений, отнесенных к ведению Министерства культуры Республики Крым.

Полный перечень обследуемых организаций представлен в [Приложении 1](#) к настоящему отчету.

2. **Получатели услуг.** Количество респондентов - не менее 1000 респондентов – получателей услуг в оцениваемых организациях, в каждой организации – не менее 100 респондентов.

Инструментарий исследования

Сбор мнений получателей услуг производился по анкетам, предоставленным Заказчиком.

Анкеты для опроса получателей услуг организаций культуры представлена в [Приложении 2](#).

Основные результаты исследования

I. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями, отнесенными к ведению Министерству культуры Республики Крым, проводится в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 392-ФЗ от 05.12.2017) (далее – Закон РФ № 3612-1), Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказа Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – приказ Минкультуры РФ № 599), приказа Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет» (далее – приказ Минкультуры РФ № 277), протоколом заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры при Министерстве культуры Республики Крым № 1 от 03.09.2018 года.

Количественные показатели рассчитывались в соответствии с Методикой расчета рейтинга организаций культуры, представленной в [Приложении 3](#).

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

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 социальной сферы; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»).

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы 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	Итого по крит. 1
1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	89,2	100	98,2	96,0
2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	99,1	100	98,1	99,0
3	ГАУ РК «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»	99,7	100	99,5	99,7
4	ГАУ РК «Симферопольский государственный цирк им. Б. Тезикова»	92,1	100	97,6	96,7
5	ГБУ РК «Крымский киномедиацентр»	96,0	100	100,0	98,8
6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	82,9	100	98,7	94,3
7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	80,0	90	75,0	81,0
8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	85,0	100	99,1	95,1
9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	79,4	60	95,6	80,1
10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник	95,6	100	98,5	98,1

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
	«Киммерия М.А. Волошина»				

В целом все организации культуры получили отличные оценки (более 80 баллов) Максимальные баллы (99-99,7 баллов) получили:

- ГАУ РК «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»
- ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»

Низкие баллы получили следующие организации:

- ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» (80,1)
- ГБУ РК «Центральный музей Тавриды» (81,0)

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг¹

Критерий представлен тремя 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 гардеробов²*)

Показатель 2.3. 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 2.3	Итого по крит. 2
1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	88,7	100,0	94,4
2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	95,5	99,1	97,3
3	ГАУ РК «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»			
4	ГАУ РК «Симферопольский государственный цирк им. Б. Тезикова»			
5	ГБУ РК «Крымский киномедиацентр»			
6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	70,8	100,0	85,4

¹ Согласно Приказу Минкультуры N599 данный критерий не применим к театрам и концертным организациям.

² Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 2.1.	Показатель 2.3	Итого по крит. 2
7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	78,8	87,5	83,1
8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	68,7	99,1	83,9
9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	76,7	96,0	86,3
10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	80,3	100,0	90,1

Максимальный балл по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» получила ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи» (97,3 балла).

Минимальную оценку по данному критерию получило ГБУ РК «Центральный музей Тавриды» (83,1 балла)

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации культуры ³и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (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 социальной сферы).

Показатель 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы 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 социального обслуживания	Показатель 3.1.	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
1	ГБУК РК «Крымская»	80	100	94,5	92,4

³ Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, показатель корректируется с учетом пункта 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Показатель 3.1.	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
	республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»				
2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	60	100	98,6	87,6
3	ГАУ РК «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»	100	100	98,8	99,6
4	ГАУ РК «Симферопольский государственный цирк им. Б. Тезикова»	80	80	97,1	85,1
5	ГБУ РК «Крымский киномедиацентр»	0	60	40,0	36,0
6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	100	80	96,0	90,8
7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	50	40	62,5	49,8
8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	75	80	87,4	80,7
9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	0	40	69,0	36,7
10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	50	60	67,6	59,3

В целом организации культуры РК получили высокие баллы по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

Однако, зафиксирован перечень организаций с минимальными оценками по данному критерию:

- ГБУ РК «Крымский киномедиацентр» (36,0)
- ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» (36,7)
- ГБУ РК «Центральный музей Тавриды» (49,8)

Критерий 4.⁴ Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

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

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

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы 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
1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	100,0	98,2	100,0	99,3
2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	98,6	98,6	98,1	98,5
3	ГАУ РК «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»				
4	ГАУ РК «Симферопольский государственный цирк им. Б. Тезикова»				
5	ГБУ РК «Крымский киномедиацентр»				
6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	100,0	100,0	100,0	100,0
7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	87,5	100,0	75,0	90,0
8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	98,2	100,0	100,0	99,3
9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	99,2	99,2	100,0	99,4
10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	100,0	100,0	97,1	99,4

⁴ Согласно Приказу Минкультуры N599 данный критерий не применим к театрам и концертным организациям.

Все оцениваемые организации культуры Республики Крым получили очень высокие баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Критерий 5⁵. 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
1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	98,6	100,0	97,6	98,4
3	ГАУ РК «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»				
4	ГАУ РК «Симферопольский государственный цирк им. Б. Тезикова»				
5	ГБУ РК «Крымский киномедиацентр»				
6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	98,7	100,0	98,7	98,9
7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	87,5	87,5	62,5	75,0
8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	100,0	99,2	100,0	99,8
10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	100,0	100,0	97,1	98,5

В целом по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» лидерами являются ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко» и ГБУ РК «Крымский этнографический музей»

⁵ Согласно Приказу Минкультуры N599 данный критерий не применим к театрам и концертным организациям.

Минимальную оценку по данному критерию получило ГБУ РК «Центральный музей Тавриды» (75 баллов).

II. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры. Рейтинг организаций

Итоговый показатель оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Крым составил **89,7** баллов.

В зависимости от вида организации культуры данный показатель составил:

- для библиотек – **96,7 балла**
- для музеев – **87,6 балла**
- для театров и концертных организаций – **88,5 балла**

Таблица 6

№ п/п	Наименование организации культуры	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
3	ГАУ РК «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»	99,7		99,6			99,7	1
1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	96,0	94,4	92,4	99,3	100,0	96,8	2
2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	99,0	97,3	87,6	98,5	98,4	96,7	3
6	ГБУК РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	94,3	85,4	90,8	100,0	98,9	94,2	4
8	ГБУК РК «Крымский этнографический музей»	95,1	83,9	80,7	99,3	100,0	92,8	5
4	ГАУ РК «Симферопольский государственный цирк им. Б. Тезикова»	96,7	0,0	85,1			92,1	6
10	ГБУК РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	98,1	90,1	59,3	99,4	98,5	91,0	7
9	ГБУК РК «Крымский	80,1	86,3	36,7	99,4	99,8	83,7	8

№ п/п	Наименование организации культуры	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
	литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»							
7	ГБУК РК «Центральный музей Тавриды»	81,0	83,1	49,8	90,0	75,0	76,3	9
5	ГБУК РК «Крымский киномедиацентр»	98,8	0,0	36,0			73,7	10

Лидером рейтинга учреждений культуры является ГАУ РК «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым» .

Аутсайдеры рейтинга - следующие организации культуры (итоговый балл независимой оценки – менее 80 баллов):

- ГБУК РК «Центральный музей Тавриды»
- ГБУК РК «Крымский киномедиацентр»

III. Результаты анализа мнений получателей услуг, оказываемых учреждениями, отнесенными к ведению Министерству культуры Республики Крым

Открытость и доступность информации об организации

Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, в помещении / территории организации культуры

Рисунок 2



Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещении/ территории данных организаций, в целом имеет высокие оценки (92,4% получателей услуг удовлетворены данным показателем).

Наиболее высокая степень удовлетворенности показателем отмечается в отношении оценок библиотек. Так, 86,1% получателей услуг полностью удовлетворены данным показателем.

Относительно меньшая оценка удовлетворенности относится к музеям. 17,2% получателей услуг не удовлетворены данным показателем.

Таблица 10

Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
библиотеки	1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	83,6%	16,4%	
	2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	95,7%	2,4%	1,9%
Театры и концертные организации	3	ГАУ РК «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»	98,3%	1,0%	0,7%
	4	ГАУ РК «Симферопольский государственный цирк им. Б. Тезикова»	49,5%	47,6%	2,9%
	5	ГБУ РК «Крымский киномедиацентр»	60,0%	40,0%	
Музеи	6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	22,7%	76,0%	1,3%
	7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	50,0%	25,0%	25,0%
	8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	64,0%	35,1%	0,9%
	9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	50,0%	47,6%	2,4%
	10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	79,4%	20,6%	

Максимальные показатели оценок удовлетворенности по параметру «Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещении/ территории данных организаций» отмечены среди получателей социальных услуг у следующих организаций:

- ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»
- ГАУ РК «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым».

Минимальные показатели отмечены только среди получателей услуг ГБУ РК «Центральный музей Тавриды».

В некоторой степени к относительно невысоким оценкам можно отнести ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник» (больше оценок «удовлетворен», чем «удовлетворен полностью – 76% и 22,7% соответственно).

Открытость, полнота и доступность информации об организации и ее деятельности на официальном сайте

Рисунок 2



Открытость, полнота и доступность информации об организации культуры и ее деятельности на официальном сайте, в целом имеет высокие оценки (91,9% получателей услуг, оказываемых организациями культуры Республики Крым, удовлетворены данным показателем).

Наиболее высокий уровень удовлетворенности показателем характерен для оценок библиотек — 77% получателей услуг полностью удовлетворены данным показателем.

Меньшая оценка удовлетворенности, в сравнении с другими типами организаций культуры, относится к музеям. 17,8% получателей услуг не удовлетворены данным показателем.

Таблица 10

Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
библиотеки	1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	72,7%	23,6%	3,6%
	2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	93,4%	4,7%	1,9%
Театры и концертные организации	3	ГАУ РК «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»	99,0%	0,7%	0,2%
	4	ГАУ РК «Симферопольский государственный цирк им. Б. Тезикова»	62,1%	35,9%	1,9%
	5	ГБУ РК «Крымский киномедиацентр»	60,0%	40,0%	
Музеи	6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	20,0%	78,7%	1,3%

Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
и	7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	50,0%	25,0%	25,0%
	8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	72,1%	27,0%	0,9%
	9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	44,4%	49,2%	6,3%
	10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	67,6%	29,4%	2,9%

Максимальные показатели оценок удовлетворенности по параметру «Открытость, полнота и доступность информации об организации культуры и ее деятельности на официальном сайте» отмечены среди получателей услуг у следующих организаций:

- ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»
- ГАУ РК «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым».

Минимальные показатели отмечены только среди получателей услуг ГБУ РК «Центральный музей Тавриды».

В некоторой степени к относительно невысоким оценкам можно отнести ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник» (больше оценок «удовлетворен», чем «удовлетворен полностью – 78,7% и 20% соответственно).

Комфортность условий оказания услуг организациями культуры РК

Транспортная/ пешая доступность организации культуры

Рисунок 2



Оценка транспортной/ пешей доступности организаций культуры в целом имеет высокий уровень (91,6% получателей услуг считают, что комфортность транспортной/ пешей доступности обеспечена).

Удовлетворенность комфортностью транспортной/ пешей доступности чуть выше у библиотек, чем у музеев. 9,4% получателей услуг, оценивавших музеи, считают, что комфортность транспортной/ пешей доступности не обеспечена.

Таблица 10

Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	ДА	Частично	НЕТ
библиотеки	1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	83,6%	16,4%	
	2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	65,4%	31,3%	3,3%
Музеи	6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	70,7%	25,3%	4,0%
	7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	87,5%		12,5%
	8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	87,4%	12,6%	
	9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	81,0%	15,1%	4,0%
	10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	76,5%	20,6%	2,9%

Максимальные показатели оценок удовлетворенности комфортностью транспортной/ пешей доступности организации культуры относятся только к одной организации — ГБУ РК «Крымский этнографический музей».

Минимальные показатели отмечены для следующих организаций:

- ГБУ РК «Центральный музей Тавриды» (12,5% оценок «не обеспечена»)
- ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи» (около трети оценок «частично обеспечена»)
- ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник» (около четверти оценок «частично обеспечена»).

Санитарное состояние помещений и территории организации

Рисунок 2



Санитарное состояние помещений и территории организации культуры в целом оценивается на высоком уровне. Так, 99,4% получателей услуг, оказываемых организациями культуры РК, определили это состояние как обеспеченное в той или иной степени, с преобладанием оценок полной, а не частичной обеспеченности (81%).

Санитарное состояние помещений и территории организации культуры оценивается выше получателями услуг библиотек, чем получателями услуг музеев – 93,8% и 79,4% максимальных оценок соответственно.

Таблица 10

Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	ДА	Частично	НЕТ
библиотеки	1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	92,7%	7,3%	
	2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	98,1%	1,9%	
Музеи	6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	76,0%	24,0%	
	7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	75,0%	25,0%	
	8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	87,4%	10,8%	1,8%
	9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	81,0%	16,7%	2,4%
	10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	97,1%		2,9%

Максимальные показатели оценок удовлетворенности санитарным состоянием помещений и территории организации культуры относятся только к одной организации – ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи».

Умеренно низкие оценки выделены в следующих организациях (около четверти оценок «частично обеспечена»):

- ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»
- ГБУ РК «Центральный музей Тавриды».

Наличие и доступность питьевой воды

Рисунок 2



Наличие и доступность питьевой воды в организации культуры в целом имеет средний уровень. Только 49,1% получателей услуг, оказываемых организациями культуры РК, оценили данный параметр положительно (ответы «да»). Около трети считают, что наличие и доступность питьевой воды обеспечена лишь частично. 21,4% оценили ситуацию как не обеспеченную.

Более высокие оценки имеют библиотеки, чем музеи – 62% получателей услуг, оценивавших библиотеки, поставили положительные оценки, тогда как положительные оценки для музеев поставили только 47,5% получателей услуг, оценивавших музеи.

Таблица 10

Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	ДА	Частично	НЕТ
библиотеки	1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	52,7%	21,8%	25,5%
	2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	97,6%	0,9%	1,4%
Музеи	6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	57,3%	36,0%	6,7%
	7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	37,5%	37,5%	25,0%
	8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	15,3%	18,9%	65,8%
	9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	74,6%	15,9%	9,5%
	10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	88,2%	8,8%	2,9%

Максимальные оценки наличия и доступности питьевой воды в организации культуры (полностью обеспечено) характерны для следующих организаций:

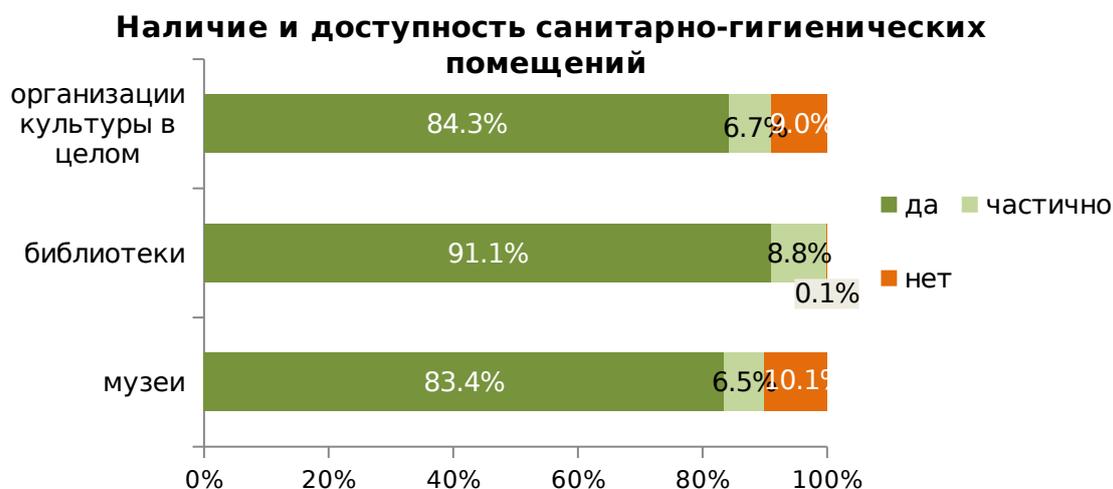
- ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»
- ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»

Минимальные оценки выделены в следующих организациях:

- ГБУ РК «Крымский этнографический музей» (65,8% оценок «не обеспечены»)
- ГБУ РК «Центральный музей Тавриды» (25% оценок «не обеспечены»)
- ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко» (25,5% оценок «не обеспечены»).

Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

Рисунок 2



Оценка наличия и доступности санитарно-гигиенических помещений в организации культуры в целом имеет высокий уровень — 91% получателей услуг оценили данный параметр положительно в той или иной степени (ответы «да» и «частично»), с абсолютным преобладанием максимально утвердительных мнений.

Более высокие оценки получили библиотеки — 91,1% получателей услуг, оценивавших библиотеки, поставили максимальные положительные оценки, тогда как для музеев аналогичный показатель составил 83,4%, снижение обусловлено отрицательными оценками (10,1%).

Таблица 10

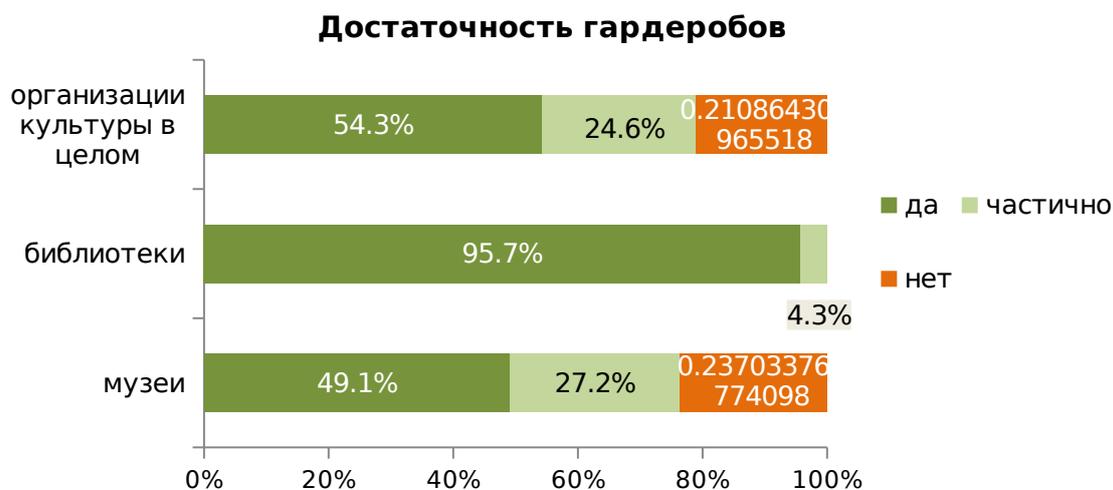
Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	ДА	Частично	НЕТ
библиотеки	1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	89,1%	10,9%	
	2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	98,6%	0,9%	0,5%
Музеи	6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	69,3%	29,3%	1,3%
	7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	87,5%		12,5%
	8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	79,3%	16,2%	4,5%
	9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	62,7%	17,5%	19,8%
	10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	79,4%	17,6%	2,9%

Максимальные оценки наличия и доступности санитарно-гигиенических помещений в организации культуры (полностью обеспечено) характерны только для ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи».

Минимальные оценки выделены только для ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник» (29,3% оценок «частично»).

Достаточность гардеробов

Рисунок 2



Оценка достаточности гардеробов в организации культуры в целом имеет уровень, близкий к высокому — 78,9% получателей услуг оценили данный параметр положительно в той или иной степени (ответы «да» и «частично»), с преобладанием варианта «да».

Библиотеки оцениваются очень высоко — 95,7% максимально положительных оценок.

Музеи имеют разнородные оценки достаточности гардеробов, среди которых преобладают положительные (около половины), вторая половина почти равноценно представлена оценками «частично» и «нет».

Таблица 10

Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	ДА	Частично	НЕТ
библиотеки	1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	94,5%	5,5%	
	2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	100,0%		
Музеи	6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	13,3%	20,0%	66,7%
	7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	62,5%	25,0%	12,5%
	8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	21,6%	46,8%	31,5%
	9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	35,7%	31,7%	32,5%
	10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	20,6%	32,4%	47,1%

Максимальные оценки достаточности гардеробов в организации культуры получили следующие организации:

- ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи» (100%-ая обеспеченность)
- ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко» (только 5,5% ответов «частично»).

Минимальные оценки выделены для следующих организаций культуры в Республике Крым (от 31% до 66% мнений «нет»):

- ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»
- ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»
- ГБУ РК «Крымский этнографический музей»
- ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»

Удовлетворенность комфортностью условий пребывания в организации культуры

Рисунок 2



Оценка удовлетворенности комфортностью условий пребывания в организации культуры в целом имеет высокий уровень (92,3% получателей социальных услуг удовлетворены данным показателем в той или иной степени).

Выявлены различия в оценках библиотек и музеев. Абсолютное большинство получателей услуг, оценивавших библиотеки (81,4%), поставили оценки максимальной удовлетворенности. В то время как аналогичный показатель для музеев составляет лишь 49%. В последнем случае снижение обусловлено большей долей оценок частичной удовлетворенности, но не отрицательными оценками.

Таблица 10

Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
библиотеки	1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	78,2%	21,8%	
	2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	93,8%	5,2%	0,9%
Музеи	6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	21,3%	78,7%	
	7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	50,0%	37,5%	12,5%
	8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	44,1%	55,0%	0,9%
	9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	48,4%	47,6%	4,0%
	10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	58,8%	41,2%	

Максимальные показатели оценок удовлетворенности комфортностью условий пребывания в организации культуры выявлены только в одной организации — ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи».

Относительно низкие показатели отмечены для следующих организаций, с преобладающим числом оценок умеренной удовлетворенности (от 55% до 78,7%):

- ГБУ РК «Крымский этнографический музей»
- ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник».

А также ГБУ РК «Центральный музей Тавриды» имеет самую высокую долю отрицательных оценок (12,5%).

Доброжелательность, вежливость работников

Доброжелательность и вежливость работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование

Под работниками организации, обеспечивающими **первичный контакт и информирование** получателя услуги при непосредственном обращении в организацию имелись ввиду работники справочной, кассиры, обслуживающий персонал и прочее.

Рисунок 2



Доброжелательность и вежливость работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование, в целом имеет высокий уровень (92,3% получателей услуг удовлетворены данным показателем в той или иной степени).

Выявлены значительные различия в оценках библиотек и музеев. Абсолютное большинство получателей услуг, оценивавших библиотеки (87,5%), поставили оценки максимальной удовлетворенности. Получатели услуг, оценивавшие музеи, в 64,2% поставили оценки «удовлетворяет полностью», чуть более четверти ответов отражают частичную удовлетворенность, а 8,6% опрошенных ответили «не удовлетворяет».

Таблица 10

Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
библиотеки	1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	85,5%	14,5%	
	2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	95,3%	3,3%	1,4%
Музеи	6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	25,3%	74,7%	
	7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	62,5%	25,0%	12,5%
	8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	60,4%	37,8%	1,8%
	9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	71,4%	27,8%	0,8%
	10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	88,2%	11,8%	

Максимальная удовлетворенность параметром «Доброжелательность и вежливость работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование» присуща одной организации — ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи».

Умеренно низкие показатели отмечены для ГБУ РК «Центральный музей Тавриды» (12,5% негативных оценок).

Доброжелательность и вежливость работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуг

Рисунок 2



Доброжелательность и вежливость работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, в целом высоко оценивается получателями услуг в организациях культуры Республики Крым. Так, 99,8% удовлетворены данным показателем в той или иной степени, при этом две трети – удовлетворены полностью.

Показаны значительные различия в оценках библиотек и музеев. Большинство получателей услуг, оценивавших библиотеки (81,6%), поставили оценки максимальной удовлетворенности по указанному параметру. Получатели услуг, оценивавшие музеи, в 64,2% поставили оценки «удовлетворяет полностью», около трети – оценки «удовлетворяет».

Таблица 10

Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
библиотеки	1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	78,2%	20,0%	1,8%
	2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	94,8%	3,8%	1,4%
Музеи	6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	29,3%	70,7%	
	7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	62,5%	37,5%	
	8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	61,3%	38,7%	
	9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-	74,6%	24,6%	0,8%

Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
		заповедник»			
	10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	85,3%	14,7%	

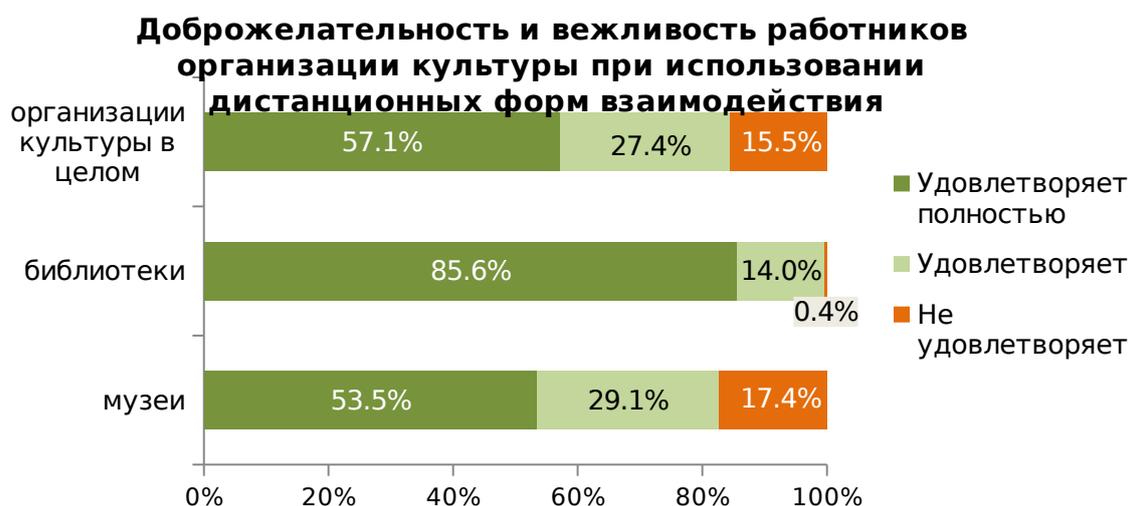
Максимальная удовлетворенность параметром «Доброжелательность и вежливость работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуг» выделена только в одной организации — ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи».

Умеренно низкие показатели отмечены для ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник» (большинство оценок «удовлетворяет» (70,7%), чем «удовлетворяет полностью»).

Доброжелательность и вежливость работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия

Под **дистанционными формами взаимодействия** при независимой оценке качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Республики Крым понимались взаимодействия по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и прочее).

Рисунок 2



Доброжелательность и вежливость работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия в целом имеет высокий уровень оценок. 84,5% получателей услуг в организациях культуры удовлетворены показателем в той или иной степени, при этом чуть больше половины – удовлетворены полностью, около четверти – удовлетворены частично.

Оцениваемый параметр имеет более высокий уровень у библиотек (85,6% максимальных оценок получателей услуг библиотек), чем у музеев (53,5% максимальных оценок получателей услуг музеев). В оценках музеев присутствуют и отрицательные мнения (17,4%).

Таблица 10

Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
библиотеки	1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	83,6%	16,4%	
	2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	93,4%	4,7%	1,9%
Музеи	6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	28,0%	72,0%	
	7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	50,0%	25,0%	25,0%
	8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	69,4%	30,6%	
	9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	60,3%	39,7%	
	10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	73,5%	23,5%	2,9%

Максимальная удовлетворенность параметром «Доброжелательность и вежливость работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия» отмечена только в одной организации — ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи».

Умеренно низкие показатели отмечены для ГБУ РК «Центральный музей Тавриды» (25% оценок «не удовлетворяет»).

Условия ведения социальной деятельности организаций

Организационные условия предоставления услуг (график и режим работы организации культуры)

Рисунок 2



Результаты оценки организационных условий предоставления услуг – графика и режима работы организации культуры Республики Крым – демонстрируют высокий уровень удовлетворенности в целом (92,4% положительных ответов).

Выявлены значительные различия в оценках библиотек и музеев. 77% получателей услуг, оценивавших библиотеки, считают график и режим работы организации полностью удовлетворительными. Аналогичный показатель у получателей услуг музеев составил 51,5%, к тому же 8,5% поставили неудовлетворительные оценки.

Таблица 10

Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
библиотеки	1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	72,7%	27,3%	
	2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	93,4%	6,6%	
Музеи	6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	26,7%	73,3%	
	7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	50,0%	37,5%	12,5%
	8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	49,5%	50,5%	
	9	ГБУК РК «Крымский литературно-	59,5%	39,7%	0,8%

Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
		художественный мемориальный музей-заповедник»			
	10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	67,6%	32,4%	

Максимальная удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком и режимом работы организации культуры) отмечена только в одной организации — ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи».

Умеренно низкие показатели отмечены для ГБУ РК «Центральный музей Тавриды» (12,5% оценок «не удовлетворяет»).

Условия оказания организацией культуры в целом

Рисунок 2



В целом получатели услуг, оказываемых организациями культуры, удовлетворены условиями оказания услуг в целом (77% респондентов ответили, что услуги их удовлетворяют полностью или частично).

Следует отметить, что получатели услуг библиотек значительно более удовлетворены условиями оказания услуг, нежели получатели услуг музеев (99,5% против 74%).

Среди получателей услуг музеев зафиксирована высокая доля неудовлетворенных (25,9%).

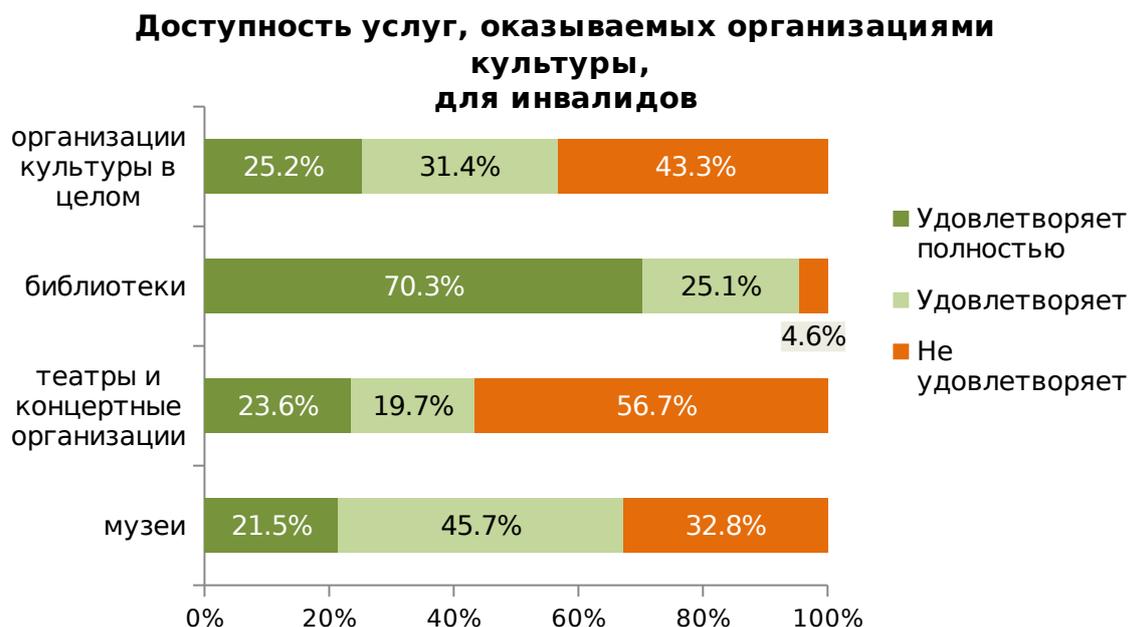
Таблица 10

Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
библиотеки	1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	76,4%	23,6%	
	2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	90,0%	7,6%	2,4%
Музеи	6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	24,0%	74,7%	1,3%
	7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	37,5%	25,0%	37,5%
	8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	54,1%	45,9%	
	9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	58,7%	41,3%	
	10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	61,8%	35,3%	2,9%

Максимальный уровень неудовлетворенности условиями оказания услуг в целом зафиксирован у ГБУ РК «Центральный музей Тавриды» (более 1/3 респондентов отметили свою неудовлетворенность).

Доступность услуг, оказываемых организациями культуры, для инвалидов

Рисунок 2



Доступность услуг для инвалидов, оказываемых организациями культуры, в целом оценивается на уровне «удовлетворительно», однако стоит отметить, что 43,3% респондентов в целом сочли доступность услуг неудовлетворительной.

Зафиксированы существенные различия в оценках доступности организаций культуры: так библиотеки получили минимальный уровень неудовлетворительных оценок (4,6%), в отличие от театров/концертных организаций и музеев, неудовлетворительные оценки которых составили 56,7% и 32,8%, соответственно.

Таблица 10

Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
Библиотеки	1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	69,1%	25,5%	5,5%
	2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	74,9%	23,7%	1,4%
Театры и концертные	3	ГАУ РК «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»	97,1%	1,7%	1,2%
	4	ГАУ РК «Симферопольский государственный цирк им. Б. Тезикова»	79,6%	17,5%	2,9%
	5	ГБУ РК «Крымский киномедиацентр»	20,0%	20,0%	60,0%
Музеи	6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	17,3%	78,7%	4,0%
	7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	25,0%	37,5%	37,5%
	8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	31,5%	55,9%	12,6%
	9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	19,8%	49,2%	31,0%
	10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	5,9%	61,8%	32,4%

Наиболее удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, получатели услуг таких организаций, как:

- ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»
- ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»
- ГАУ РК «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»
- ГАУ РК «Симферопольский государственный цирк им. Б. Тезикова»

Максимальные оценки по неудовлетворенности доступностью услуг для инвалидов получили такие организации, как:

- ГБУ РК «Крымский киномедиацентр»
- ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»
- ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»
- ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»

Готовность рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым

Рисунок 2



Большинство респондентов готовы рекомендовать организации культуры РК, причем наивысший уровень готовности зафиксирован среди получателей услуг библиотек (87,4% обязательно порекомендуют учреждение культуры). Среди получателей услуг музеев выше доля не готовых рекомендовать учреждение культуры к посещению (8,6%).

Таблица 10

Виды организаций	№ п/п	Наименование организации культуры	Да, обязательно	Скорее да, чем нет	Нет
библиотеки	1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	85,5%	14,5%	
	2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	94,8%	3,8%	1,4%
Музеи	6	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	30,7%	68,0%	1,3%
	7	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»	62,5%	25,0%	12,5%
	8	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»	76,6%	23,4%	
	9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	76,2%	23,8%	
	10	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	94,1%	5,9%	

Минимальные оценки готовности рекомендовать учреждение культуры к посещению продемонстрировали получатели услуг ГБУ РК «Центральный музей Тавриды» (12,5% получателей услуг не готовы рекомендовать данное учреждение культуры).

IV. Рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры РК

Общие рекомендации по результатам независимой оценки

В целях повышения качества оказания услуг организациями культуры Республики Крым рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях культуры.

2. Обеспечить доступность услуг оказываемых организациями культуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, предусмотреть возможность дистанционного посещения (например, виртуальные экскурсии (на сайте), онлайн-трансляции представлений (с защищенным уровнем доступа – только для лиц с ОВЗ).

3. Повысить уровень доступности и полноты информации об организациях культуры и их деятельности на общедоступных ресурсах, привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций), перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Рекомендации по отдельным организациям культуры

№ п/п	Наименование организации культуры	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕКОМЕНДАЦИИ
3	ГАУ РК «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»	99,7	Замечаний и рекомендаций нет
1	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	96,8	<p>Привести в соответствие с нормативными актами сайт и стенды организации, в частности, разместить на сайте:</p> <ul style="list-style-type: none">• копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ• результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности• план по улучшению качества работы организации <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обеспечить наличие и доступность питьевой воды</p> <p>Повысить уровень доступности</p>

			<p>услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> Наличие сменных кресел-колясок или договора о их предоставлении Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
2	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	96,7	<p>Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации при любом типе взаимодействия</p> <p>Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в целом</p> <p>Повысить уровень доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок или договора о их предоставлении Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
6	ГБУК РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	94,2	<p>Повысить комфортность условий оказания услуг, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> Наличие и доступность питьевой воды <ul style="list-style-type: none"> Достаточность гардеробов <p>Повысить уровень доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
8	ГБУК РК «Крымский этнографический музей»	92,8	<p>Привести в соответствие с нормативными актами сайт организации, в частности разместить на сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации План по улучшению качества работы организации Раздел «Часто задаваемые вопросы» <p>Повысить комфортность условий оказания услуг, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> Наличие и доступность питьевой воды <ul style="list-style-type: none"> Достаточность гардеробов <p>Повысить уровень доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок или договора об их предоставлении Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг

			<p>сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p> <ul style="list-style-type: none"> Помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
4	ГАУ РК «Симферопольский государственный цирк им. Б. Тезикова»	92,1	<p>Повысит уровень актуальности информации на стендах в помещении/ на территории организации</p> <p>Повысить уровень доступности услуг для инвалидов:</p> <p>Наличие сменных кресел-колясок или договора о их предоставлении</p> <p>Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - наличие договора</p> <p>Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>
10	ГБУК РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	91,0	<p>Повысить уровень комфортности условий оказания услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> Транспортная/ пешая доступность организации культуры Достаточность гардеробов <p>Повысить уровень доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - наличие договора Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
9	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	83,7	<p>Привести в соответствие с нормативными актами сайт организации, в частности разместить на сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации План по улучшению качества работы организации Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам) <p>Обеспечить наличие следующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> Раздел «Часто задаваемые вопросы» Техническая возможность выражения

			<p>получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p> <p>Повысить уровень доступности услуг для инвалидов, обеспечив:</p> <p>Наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - наличие договора Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>
7	ГБУК РК «Центральный музей Тавриды»	76,3	<p>Привести в соответствие с нормативными актами сайт организации, в частности разместить на сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации • Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр • Раздел «Часто задаваемые вопросы» <p>Повысить уровень доступности услуг для инвалидов:</p> <p>Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - наличие договора Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p> <p>Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, в том числе с целью повышения уровня рекомендации учреждения для посещения</p>
5	ГБУК РК «Крымский киномедиацентр»	73,7	<p>Повысить уровень доступности услуг для инвалидов:</p> <p>Наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами Наличие выделенных стоянок для</p>

			<p>автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов</p> <p>Наличие сменных кресел-колясок или договора об их предоставлении</p> <p>Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений в организации</p> <p>Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p> <p>Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <p>Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - наличие договора</p>
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Приложение 1. Перечень организаций культуры Республики Крым для проведения оценки качества условий оказания услуг

№	Название организации	Адрес организации, телефон
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	295017, РФ, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29 А
2	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	295050, РФ, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Кечкеметская, 94 А
3	Государственное автономное учреждение Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»	295034, РФ, Республика Крым, г. Симферополь, пр. Кирова, 17
4	Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б. Тезикова»	295000, РФ, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Горького, 3
5	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр»	295001, РФ, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Крылова, 37
6	*Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	298676, РФ, Республика Крым, г. Алупка, ул. Дворцовское шоссе, 18
7	*Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды»	295011, РФ, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Гоголя, 14
8	*Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский этнографический музей»	295011, РФ, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Пушкина, 18
9	*Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	298637, РФ, Республика Крым, г. Ялта, ул. Кирова, 112
10	*Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	298100, РФ, Республика Крым, г. Феодосия, ул. Коробкова, 13

Приложение 2. Анкеты для опроса получателей услуг

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ для оценки условий оказания услуг организациями культуры

1. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении/на территории организации

Доступна необходимая актуальная информация об организации и ее деятельности	Доступна актуальная информация о деятельности организации	Доступна актуальная общая информация об организации	Отсутствует информация об организации и ее деятельности
-----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	---------------------------------------------------------

2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, в помещении / территории организации культуры

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
-------------------------	---------------	------------------

3. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
-------------------------	---------------	------------------

4. Обеспечение комфортных условий пребывания в организации культуры

Параметры комфортных условий	да	частично	нет
транспортная/ пешая доступность организации культуры			
санитарное состояние помещений и территории организации			
наличие и доступность питьевой воды			
санитарно-гигиенических помещений			
достаточность гардеробов			

5. Удовлетворенность комфортностью условий пребывания в организации культуры

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
-------------------------	---------------	------------------

6. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

Параметры оборудования	да	частично	нет
-оборудование 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.			

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

Параметры обеспечения	да	частично	нет
- 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, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
- компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами, помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение			

(инструктирование) работниками организации)	(возможность сопровождения			
------------------------------------------------	-------------------------------	--	--	--

8. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
-------------------------	---------------	------------------

9. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры, обслуживающий персонал и прочее) при непосредственном обращении в организацию

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
-------------------------	---------------	------------------

10. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
-------------------------	---------------	------------------

11. Удовлетворенность 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.)

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
-------------------------	---------------	------------------

12. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком и режимом работы организации культуры и др.)

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
-------------------------	---------------	------------------

13. Готовы ли Вы рекомендовать организацию культуры своим родственникам, знакомым

Да, обязательно	Скорее да, чем нет	Нет
-----------------	--------------------	-----

14. Удовлетворенность качеством условий оказания услуг организацией культуры в целом

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
-------------------------	---------------	------------------

15. Ваши предложения по улучшению качества оказания услуг организацией культуры

**ОПРОСНЫЙ ЛИСТ
для оценки условий оказания услуг театрами и концертными организациями**

1. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении/на территории организации

Доступна необходимая актуальная информация об организации и ее деятельности	Доступна актуальная информация о деятельности организации	Доступна актуальная информация об организации	Отсутствует информация об организации и ее деятельности
-----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------------------------------------

2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, в помещении / территории организации культуры

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
-------------------------	---------------	------------------

3. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
-------------------------	---------------	------------------

4. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

Параметры оборудования	да	частично	нет
-оборудование 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.			

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

Параметры обеспечения	да	частично	нет
- 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, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
- компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами, помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)			

6. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
-------------------------	---------------	------------------

Приложение 3. Методика расчета рейтинга организаций культуры

Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры рассчитываются в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

Таблица значений параметров (объектов информации) для сбора, обобщения и расчета значений показателей (номер показателя в соответствии с приказом Минкультуры России № 599)

№ показателя	Название объекта информации по показателю	Название параметра	Максимальное количество баллов	Источник информации
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» требованиям статьи 36.2. Закона РФ №3612-1 и приказа Минкультуры РФ № 599	общие сведения об организации: полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, схема размещения и проезда	10	сайт организации/ учредителя
		дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы: (копии устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании организации, о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	10	
		фамилии, имена, отчества, должности учредителя, руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы организации культуры	10	
		сведения о видах предоставляемых услуг, порядках (регламентах) предоставления	10	

		перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, порядок (регламент) предоставления, льготы, копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления и т.п.	10	
		копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством РФ порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), копия отчета о результатах деятельности учреждения/информация о выполнении государственного (муниципального) задания (при наличии),	10	
		информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	10	
		информация о планируемых мероприятиях	10	
		раздел «Независимая оценка качества», результаты предыдущей независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности,	10	
		план по улучшению качества работы организации и отчет о выполнении плана	10	
1.1.2.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении/на территории организации	доступна полная актуальная информация об организации и ее деятельности	100	мнение респондентов в опросный лист п.1.
		доступна актуальная информация о деятельности организации	60	
		доступна актуальная общая информация об организации	40	
		отсутствует информация об организации и ее деятельности	0	
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	контактные телефоны организации (учредителя, руководителя организации, структурных подразделений)	20	сайт организации/ учредителя
		адрес электронной почты организации, (учредителя, руководителя)	20	
		электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения)	20	
		обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	20	

		раздел «Часто задаваемые вопросы» или иной раздел взаимодействия	20	
1.3.1.	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, в помещении / территории организации культуры	удовлетворяет полностью	1	мнение респонденто в опросный лист п.2.
		удовлетворяет	1	
		не удовлетворяет	0	
1.3.2.	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	удовлетворяет полностью	1	мнение респондент опросный лист п.3
		удовлетворяет	1	
		не удовлетворяет	0	
2.1.*	Обеспечение комфортных условий пребывания в организации культуры	транспортная/ пешая доступность организации культуры	20	мнение респонденто в опросный лист п.4.
		санитарное состояние помещений и территории организации	20	
		наличие и доступность питьевой воды	20	
		санитарно-гигиенических помещений	20	
		достаточность гардеробов	20	
2.3.	Удовлетворенность комфортностью условий пребывания в организации культуры	удовлетворяет полностью	1	мнение респонденто в опросный лист п.5.
		удовлетворяет	1	
		не удовлетворяет	0	
3.1.*	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	20	мнение респонденто в опросный
		наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	20	

		наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	20	лист п.6.
		наличие сменных кресел-колясок, альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	20	
		наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	20	
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;	20	мнение респонденто в опросный лист п.7.
		дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	20	
		возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	20	
		наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;	20	
		компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами, помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).	20	
3.3.	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	удовлетворяет полностью	1	мнение респонденто в опросный лист п.8.
		удовлетворяет	1	
		не удовлетворяет	0	
4.1.	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников	удовлетворяет полностью	1	мнение респонденто в
		удовлетворяет	1	

	организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной,	не удовлетворяет	0	опросный лист п.9.
4.2.	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	удовлетворяет полностью	1	мнение респонденто в опросный лист п.10.
		удовлетворяет	1	
		не удовлетворяет	0	
4.3.	Удовлетворенность 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.) (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	удовлетворяет полностью	1	мнение респонденто в опросный лист п.11.
		удовлетворяет	1	
		не удовлетворяет	0	
5.1.	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком	удовлетворяет полностью	1	мнение респонденто в
		удовлетворяет	1	

	и режимом работы организации	не удовлетворяет	0	опросный лист п.12.
5.2.	Культура родителей рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	да, обязательно	1	мнение респондентов в опросный лист п.13
		скорее да, чем нет	1	
		нет	0	
5.3.	Удовлетворенность качеством условий оказания услуг организацией культуры в целом	удовлетворяет полностью	1	мнение респондентов в опросный лист п.14.
		удовлетворяет	1	
		не удовлетворяет	0	

*по пунктам опросного листа 4, 6, 7 (пунктам показателей 2.1., 3.1., 3.2.) ответам респондентов присваивается соответственно количество баллов: да – 20, частично – 10, нет – 0.

3.3. Расчет количественных результатов по источникам информации, общим критериям, показателям, характеризующим общие критерии и параметрам показателей.

3.3.1. Расчет значений показателей по совокупности параметров (объектов информации) (см. таблицу 1). Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 100 баллов.

К расчету значений показателей применяются следующие формулы, методы и подходы.

1) Для показателей: 1.1.1., 1.2. значение рассчитывается как сумма значений параметров в соответствии с формулой:

$$P_j = \sum V_k, \quad (1) \text{ где:}$$

P_j - значение (в баллах) j -ого показателя;

V_k - значение (в баллах) k -ого параметра j -ого показателя.

2) Для показателя: 1.1.2 значение рассчитывается по формуле:

$$P_j = (\sum V_k n_k) / N \quad (2), \text{ где: } \sum n_k = N$$

V_k – значение (в баллах) k -ого параметра;

n_k – число респондентов, которые выбрали соответствующий параметр;

N – число респондентов, ответивших на пункт опросного листа.

3) Для показателей: 2.1., 3.1., 3.2. значение рассчитывается как сумма значений параметров в соответствии с формулой (ответам респондентов присваивается соответственно количество баллов: да – 20, частично – 10, нет - 0):

$$P_j = \sum V_k, \quad (3) \text{ где:}$$

P_j - значение (в баллах) j -ого показателя;

V_k - значение (в баллах) k -ого параметра j -ого показателя:

$$V_k = (20n_1 + 10n_2) / (n_1 + n_2 + n_3), \quad (4) \text{ где:}$$

n_1 – число респондентов, ответивших на параметр пункта опросного листа «да»;

n_2 – число респондентов, ответивших на параметр пункта опросного листа «частично»;

n_3 – число респондентов, ответивших на параметр пункта опросного листа «нет».

4) Для показателей: 1.3.1., 1.3.2., 2.3., 3.3., 4.1., 4.2., 4.3., 5.1., 5.2., 5.3. значение рассчитывается как доля числа получателей услуг удовлетворенных условиями оказания (удовлетворен полностью, удовлетворен), в %.

$$P_j = (\sum n_{уд}) / N * 100 \quad (5) \text{ где:}$$

$\sum n_{уд}$ – число респондентов, ответивших на пункт опросного листа: удовлетворен полностью или удовлетворен;

N – число респондентов, ответивших на пункт опросного листа.

Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом: 1% = 1 балл.

5) Для показателей: 1.1., 1.3 значение рассчитывается по формулам соответственно

$$P_{1.1.} = (P_{1.1.1.} + P_{1.1.2.}) / 2;$$

$$P_{1.3.} = (P_{1.3.1.} + P_{1.3.2.}) / 2.$$

3.3.2. Расчет значений общих критериев по совокупности показателей, характеризующих общий критерий оценки.

$$K_i = (\sum P_j p_j) / 100\%, \text{ где:}$$

K_i – значение (в баллах) i -ого критерия;

P_j - значение (в баллах) j -ого показателя, характеризующего i -ый критерий;

p_j - коэффициент значимости (%) j -ого показателя, характеризующего i -ый критерий.

Максимальное значение каждого критерия – 100 баллов.

Таблица коэффициентов значимости показателей, характеризующих общие критерии (номера критериев и показателей в соответствии с приказом Минкультуры России № 599)

№	Критерий/показатель	Максимальная величина, баллы	Коэффициент значимости показателя, %
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»	100	
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами ⁽¹⁾ - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100	30%
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	30%
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	40%
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100	
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха	100	50%

	<p>(ожидания);</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 		
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50%
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100	
3.1	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование 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 	100	30%
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); 	100	40%

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 		
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (% от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	30%
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100	
4.1	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 (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	40%
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	40%
4.3	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.)) (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	20%
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100	
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать,	100	30%

	если бы была возможность выбора организации) (% от общего числа опрошенных получателей услуг)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	20%
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50%

Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 100 баллов.

3.3.3. Расчет интегрального значения по совокупности общих критериев.

$I_3 = (\sum K_i k_i) / 100\%$, где:

I_3 – интегральное значение по совокупности общих критериев (в баллах);

K_i – значение (в баллах) i -ого критерия;

k_i – коэффициент значимости (%) i -ого критерия.

Максимальное значение интегрального значения – 100 баллов.

Таблица коэффициентов значимости общих критериев оценки условий оказания услуг

№	Критерии	Максимальная величина, баллы	Коэффициент значимости критерия
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	100	20%
2	Комфортность условий предоставления услуг	100	20%
3	Доступность услуг для инвалидов	100	15%
4	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	100	15%
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	100	30%
	Интегральное значение по совокупности общих критериев	100	100%

Таблица коэффициентов значимости критериев оценки условий оказания услуг театрами и концертными организациями

№	Критерии	Максимальная величина, баллы	Коэффициент значимости критерия
1	Открытость и доступность информации об организации социальной сферы	100	60%
3	Доступность услуг для инвалидов	100	40%
	Интегральное значение по совокупности общих критериев	100	100%

Приложение 4. Список принятых обозначений и сокращений

Получатели услуг – получатели услуг, оказываемых организациями культуры Республики Крым

Сокращения наименования организаций:

№	Полное наименование организации	Сокращенное наименование организации
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»	ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»
2	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи»	ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»
3	Государственное автономное учреждение Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»	ГАУ РК «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»
4	Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б. Тезикова»	ГАУ РК «Симферопольский государственный цирк им. Б. Тезикова»
5	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр»	ГБУ РК «Крымский киномедиацентр»
6	*Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»	ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»
7	*Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды»	ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»
8	*Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский этнографический музей»	ГБУ РК «Крымский этнографический музей»
9	*Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»	ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»
10	*Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»

* организации, располагающиеся в объектах культурного наследия