



**Результаты независимой оценки качества
условий оказания услуг учреждениями,
отнесенными к ведению Министерству культуры
Республики Крым**

ноябрь, 2018 год

Методическая часть

Расчет интегральной оценки качества условий оказания услуг учреждениями, отнесенными к ведению Министерству культуры Республики Крым, производился по следующим критериям и показателям:

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Показатели

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

- на информационных стендах в помещении организации,
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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)

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)

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

Показатели

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- транспортная/ пешая доступность организации культуры
- санитарное состояние помещений и территории организации
- наличие и доступность питьевой воды
- санитарно-гигиенических помещений
- достаточность гардеробов

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (% от общего числа опрошенных получателей услуг)

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»

Показатели

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

- 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

Показатели

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Показатели

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)

Показатели

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

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)

Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Показатели

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, 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)

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

ШКАЛА ОЦЕНКИ ИТОГОВОГО РЕЗУЛЬТАТА

0-20 баллов - НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО

21-40 баллов - НИЖЕ СРЕДНЕГО

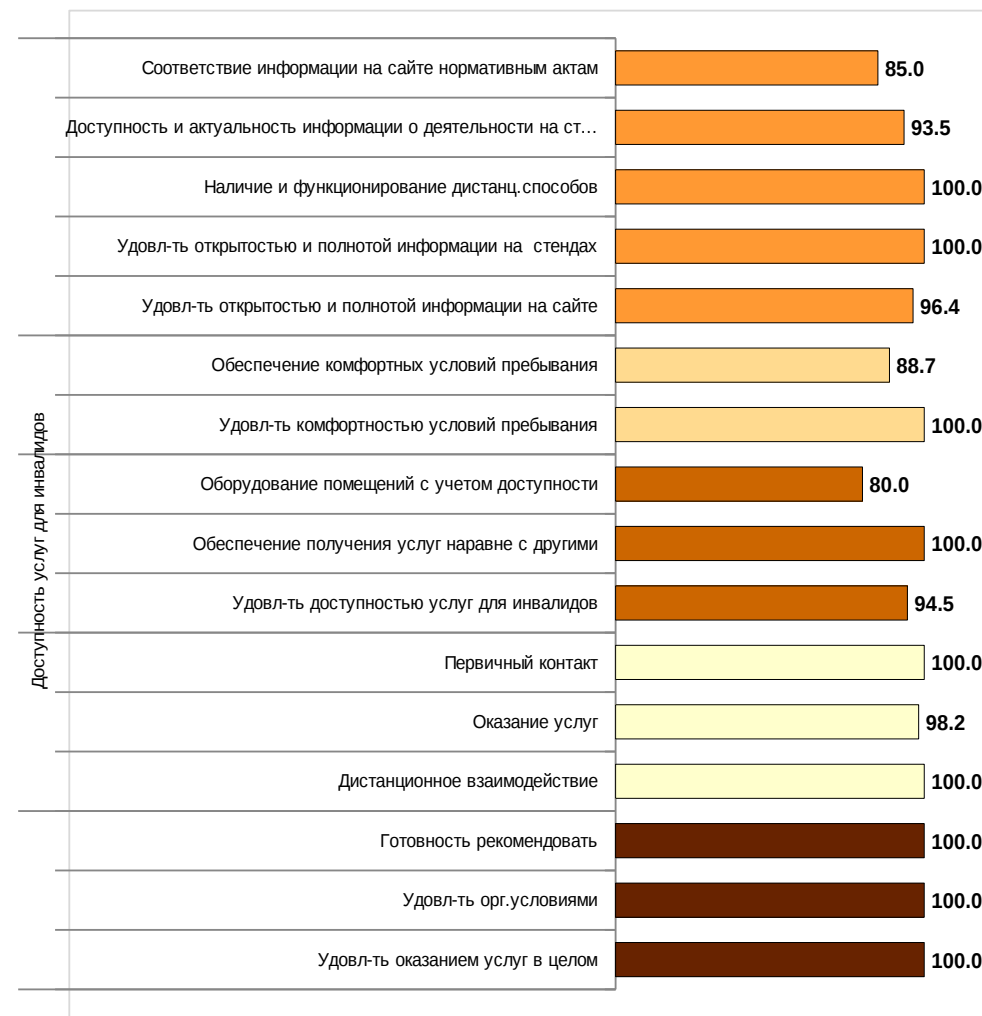
41-60 баллов - УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО

61-80 баллов - ХОРОШО

81-100 баллов - ОТЛИЧНО

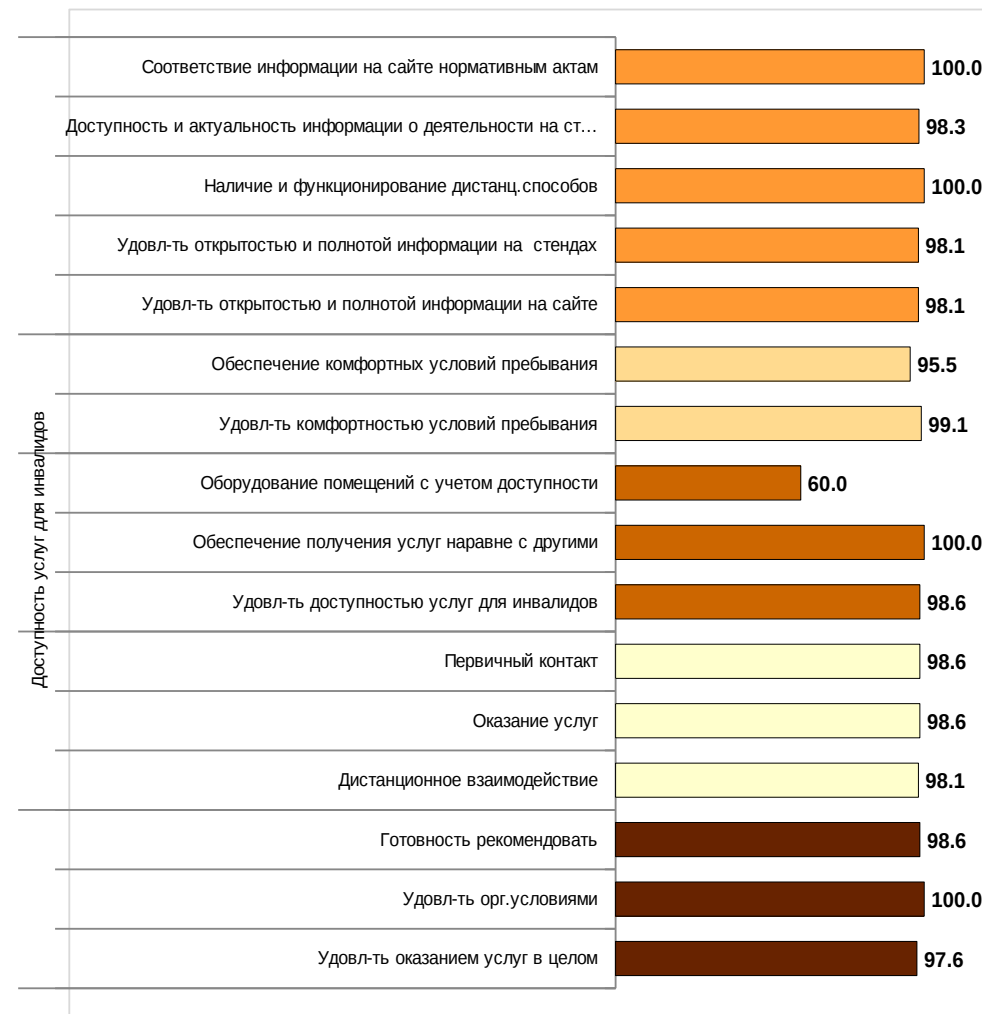
ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»

Интегральная оценка качества оказания услуг – 96,8



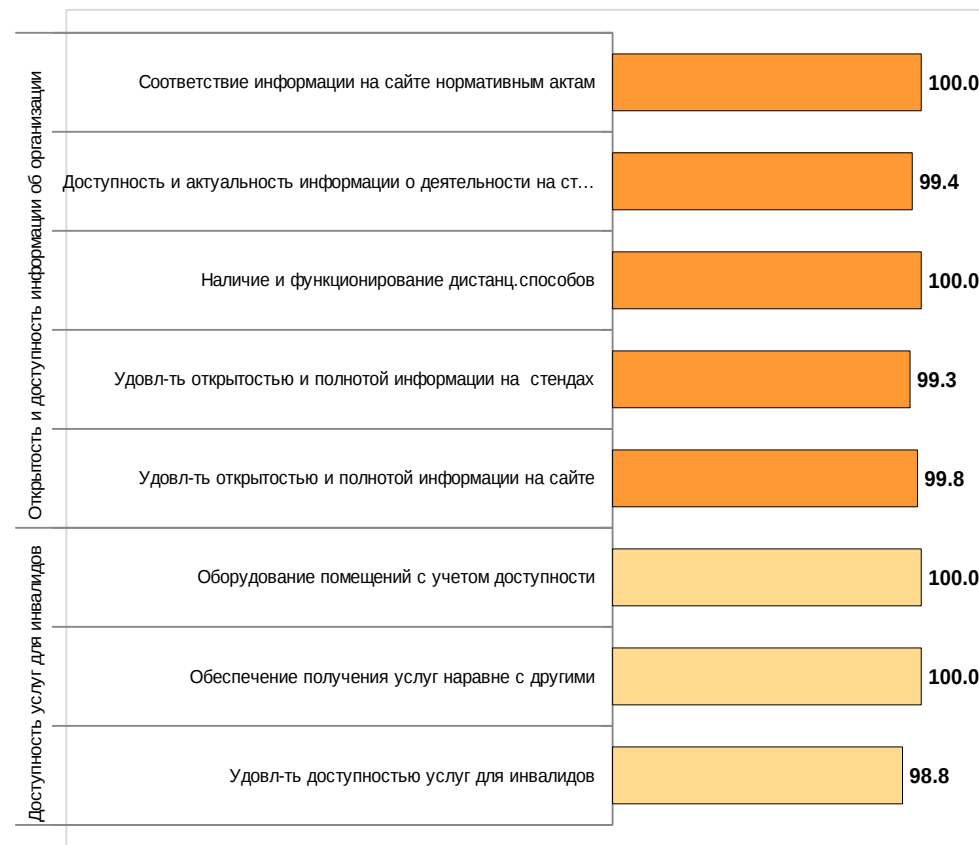
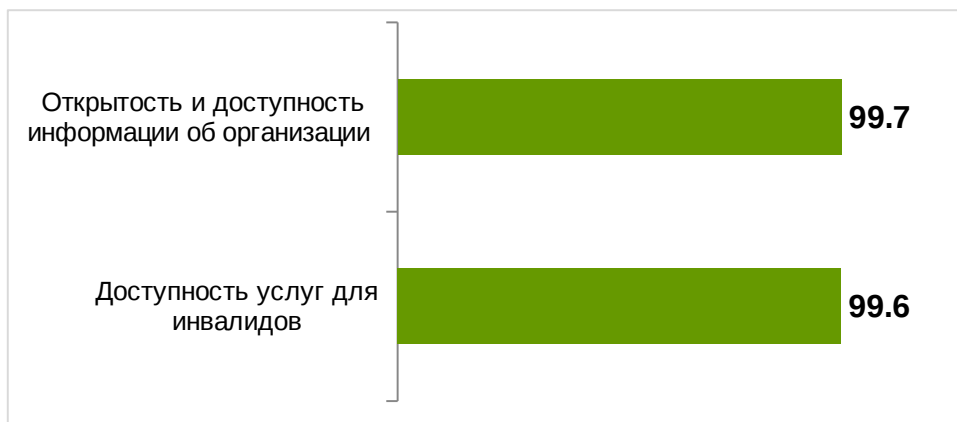
ГБУК РК «Крымская республиканская библиотека для молодежи»

Интегральная оценка качества оказания услуг – 96,7



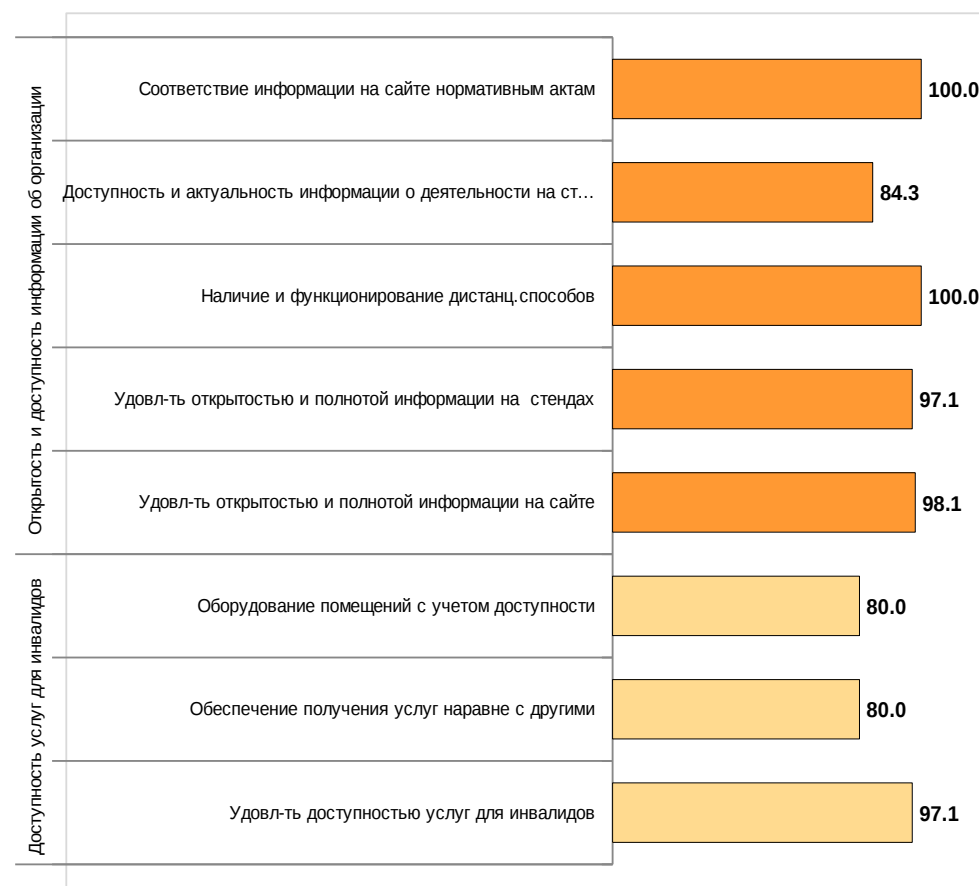
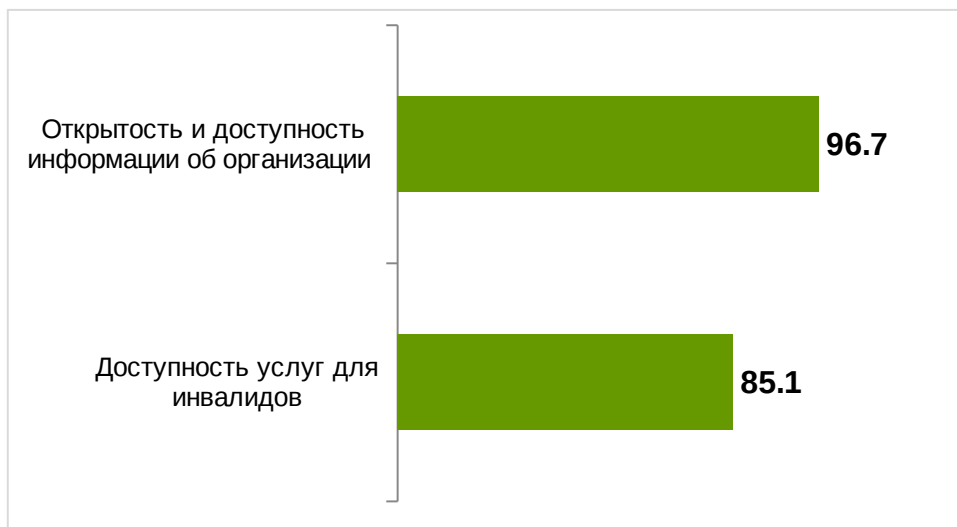
ГАУ РК «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»

Интегральная оценка качества оказания услуг – 99,7



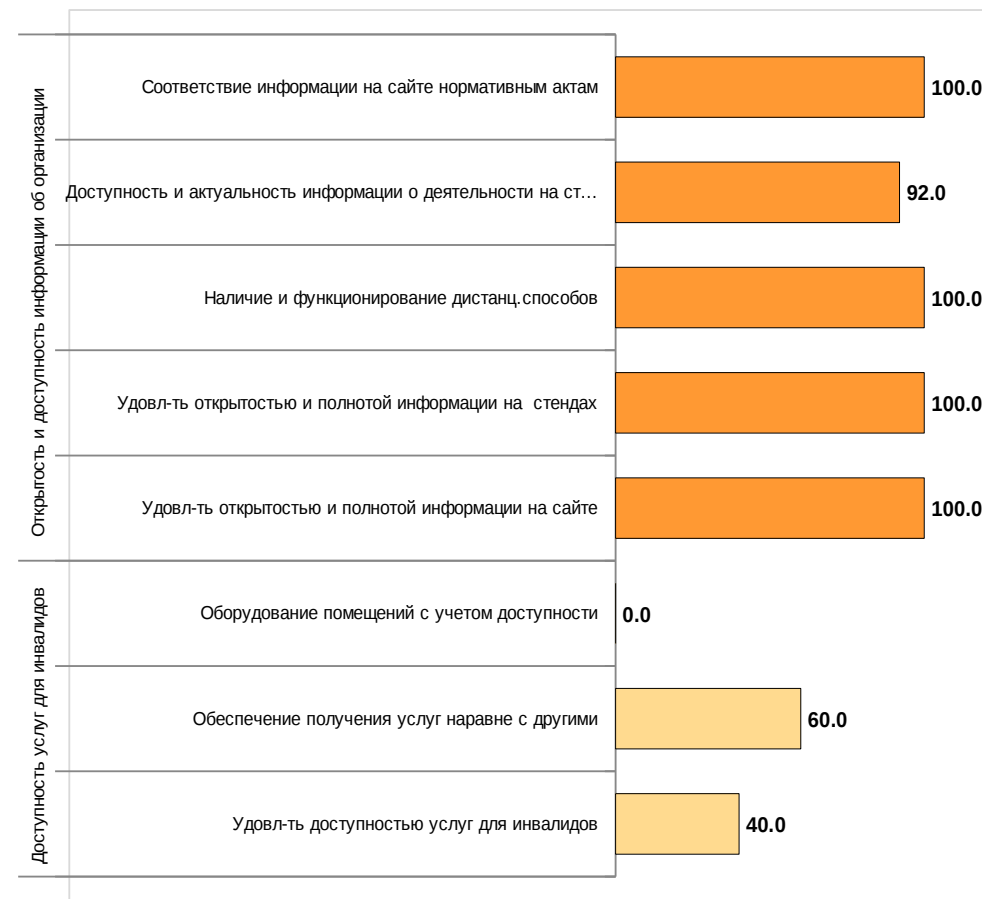
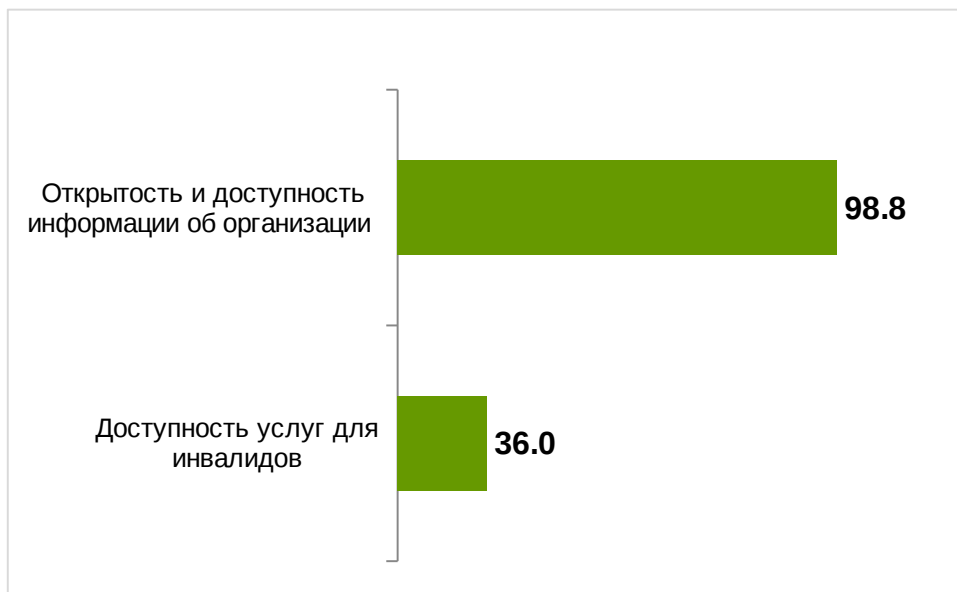
ГАУ РК «Симферопольский государственный цирк им. Б. Тезикова»

Интегральная оценка качества оказания услуг – 92,1



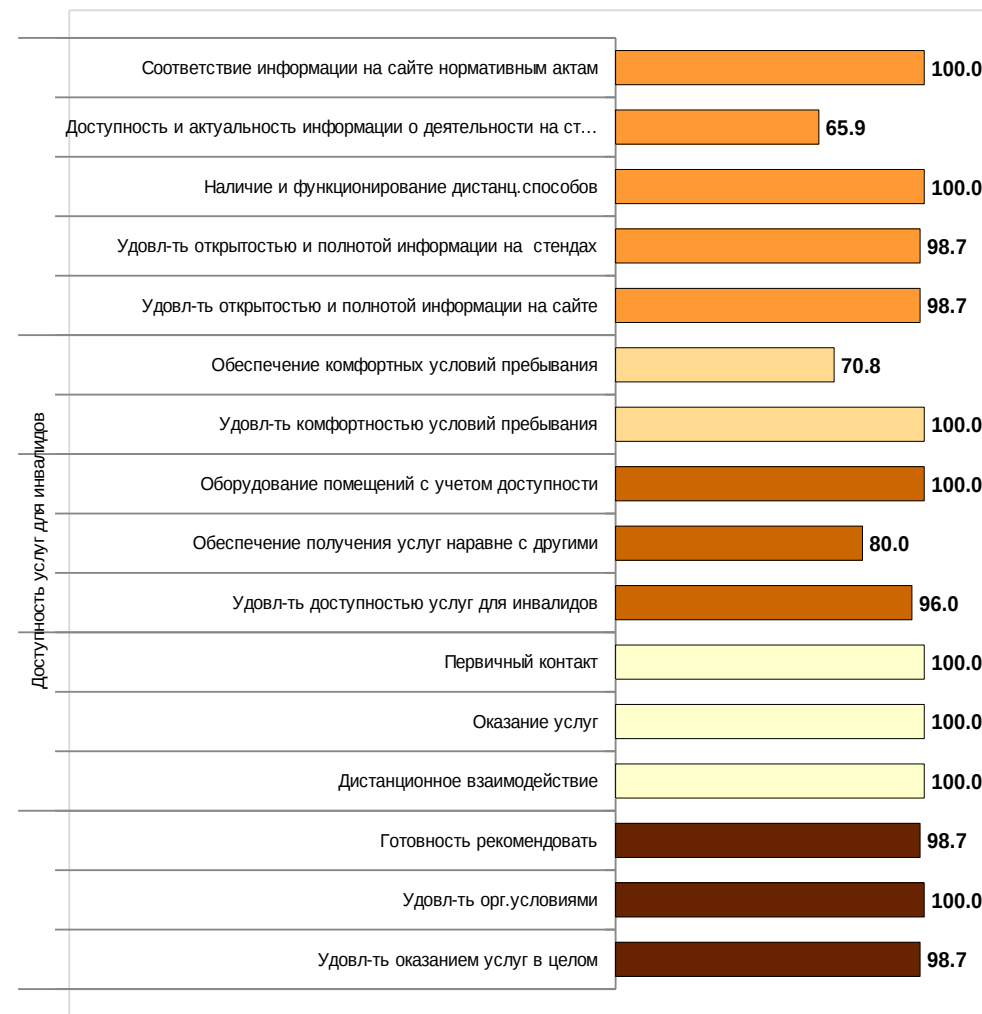
ГБУ РК «Крымский киномедиацентр»

Интегральная оценка качества оказания услуг – 73,7



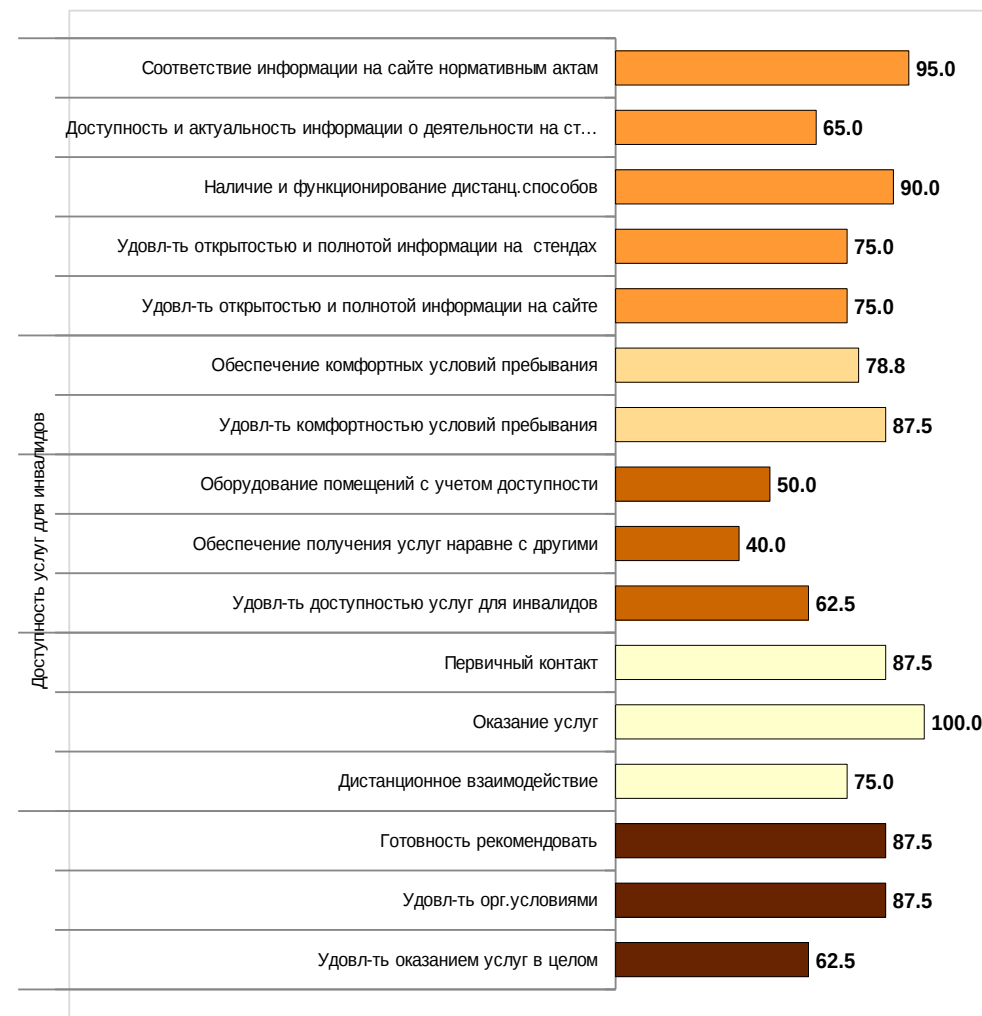
ГБУ РК «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»

Интегральная оценка качества оказания услуг – 94,2



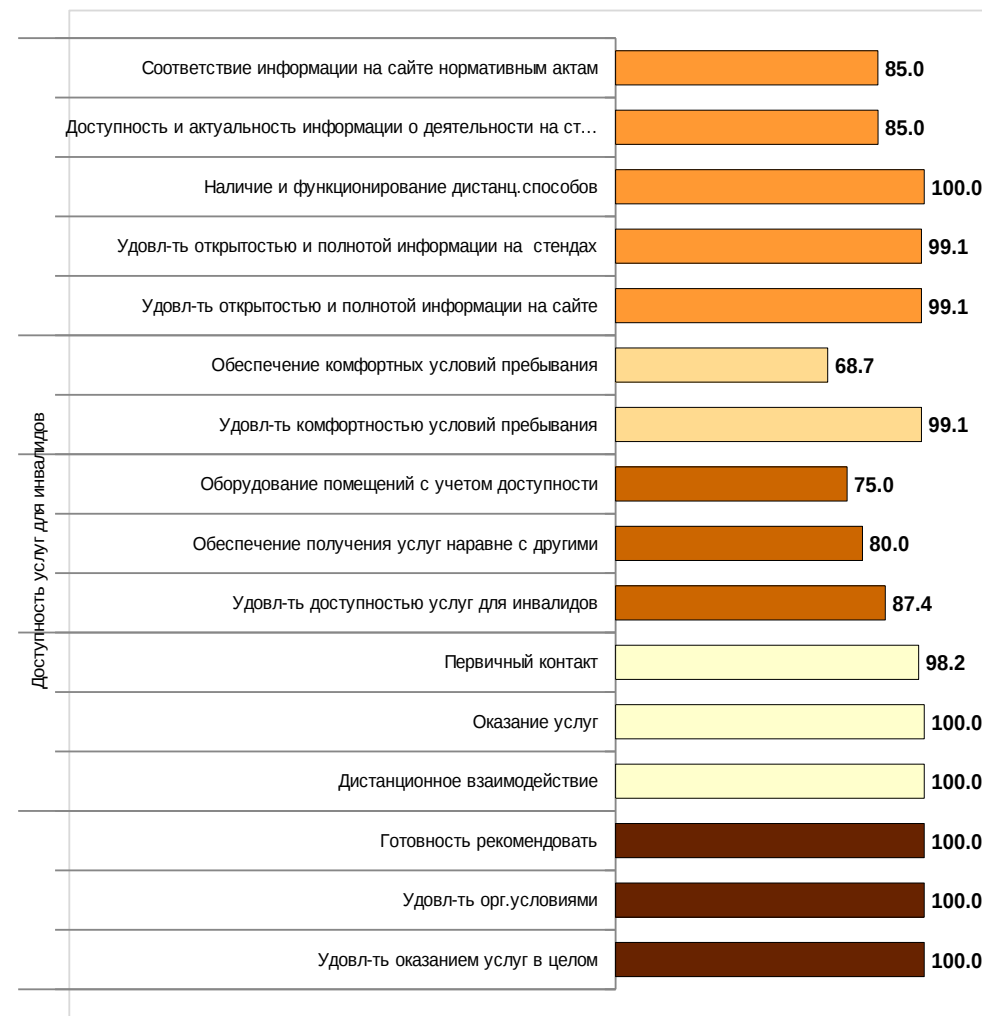
ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»

Интегральная оценка качества оказания услуг – 76.3



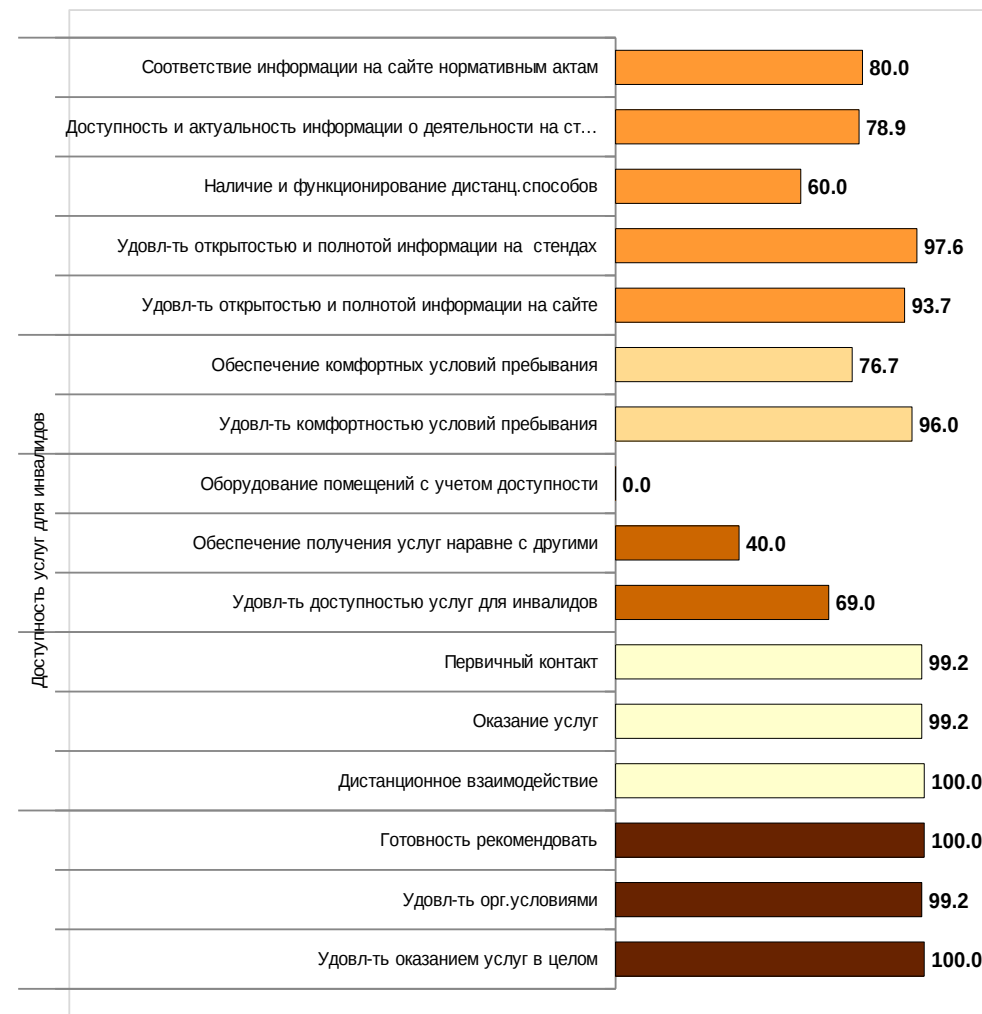
ГБУ РК «Крымский этнографический музей»

Интегральная оценка качества оказания услуг – 92,8



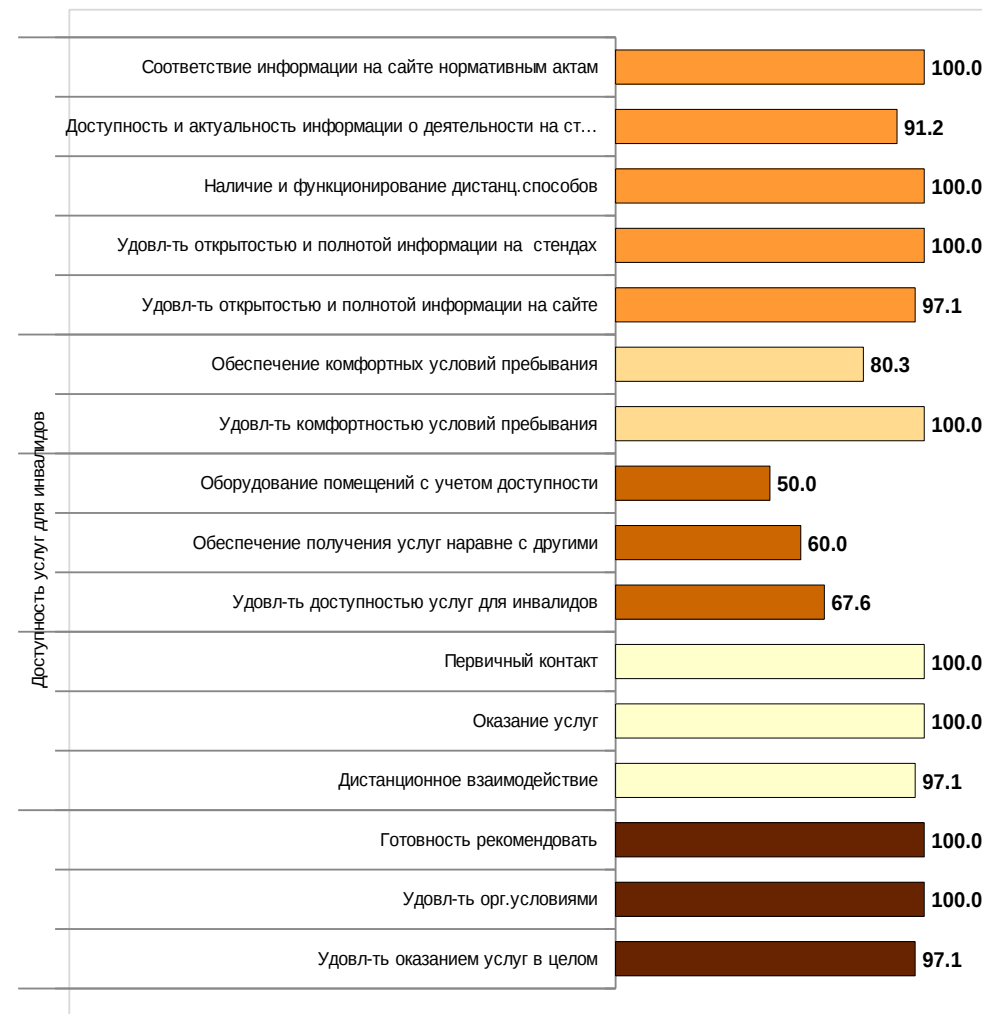
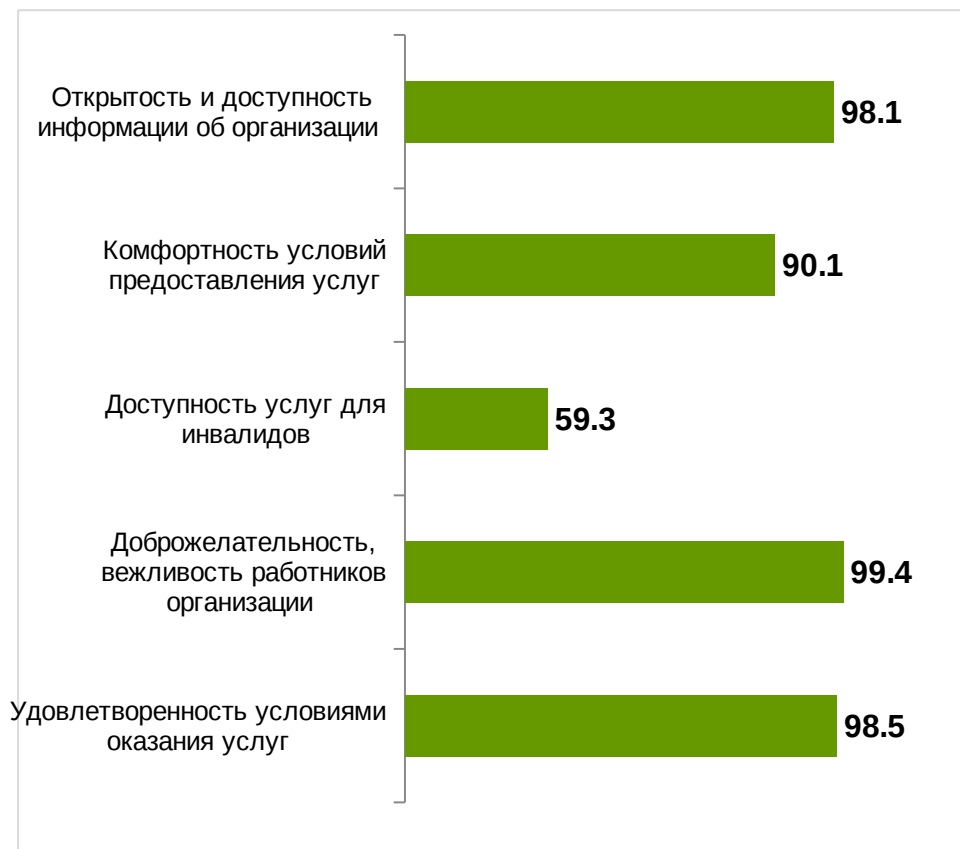
ГБУК РК «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»

Интегральная оценка качества оказания услуг – **83,7**



ГБУ РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»

Интегральная оценка качества оказания услуг – 91,0



ИТОГИ

Большинство из оцениваемых организаций получили оценку «ОТЛИЧНО» (итоговый балл – 81-100)

2 учреждения получили оценку «хорошо» - ГБУ РК «Крымский киномедиацентр» и ГБУ РК «Центральный музей Тавриды»

Наиболее уязвимый параметр – доступность услуг для инвалидов

РЕКОМЕНДАЦИИ

№ 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> <p>копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ</p> <p>результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности</p> <p>план по улучшению качества работы организации</p> <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обеспечить наличие и доступность питьевой воды</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)</p>

РЕКОМЕНДАЦИИ

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: 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)</p>
6	ГБУК РК «Алупкинский дворцово- парковый музей- заповедник»	94,2	<p>Повысить комфортность условий оказания услуг, в частности: Наличие и доступность питьевой воды Достаточность гардеробов</p> <p>Повысить уровень доступности услуг для инвалидов: 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</p>

РЕКОМЕНДАЦИИ

8	ГБУК РК «Крымский этнографический музей»	92,8	<p>Привести в соответствие с нормативными актами сайт организации, в частности разместить на сайте: 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> <p>Повысить комфортность условий оказания услуг, в частности: Наличие и доступность питьевой воды Достаточность гардеробов</p> <p>Повысить уровень доступности услуг для инвалидов: 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 сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) Помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)</p>
4	ГАУ РК «Симферопольски й 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: Наличие сменных кресел-колясок или договора о их предоставлении Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - наличие договора Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>

РЕКОМЕНДАЦИИ

10	ГБУК РК «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»	91,0	<p>Повысить уровень комфортности условий оказания услуг: Транспортная/ пешая доступность организации культуры Достаточность гардеробов</p> <p>Повысить уровень доступности услуг для инвалидов: 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 возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>
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: 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> <p>Обеспечить наличие следующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: Раздел «Часто задаваемые вопросы» Техническая возможность выражения 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, обеспечить: 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 возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>

РЕКОМЕНДАЦИИ

<p>ГБУК РК «Центральный музей Тавриды»</p>	<p>76,3</p>	<p>Привести в соответствие с нормативными актами сайт организации, в частности разместить на сайте: 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> <p>Повысить уровень доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>• Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <ul style="list-style-type: none"> • Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) • Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому <p>Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, в том числе с целью повышения уровня рекомендации учреждения для посещения</p>
<p>ГБУК РК «Крымский киномедиацентр»</p>	<p>73,7</p>	<p>Повысить уровень доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами • Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов • Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов • Наличие сменных кресел-колясок или договора об их предоставлении <p>• Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений в организации</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации <p>• Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <ul style="list-style-type: none"> • Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)