



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»  
(ООО Исследовательская компания «Лидер»)

Директор ООО Исследовательская компания  
«Лидер»



/Цибина Н.А./

## АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг  
организациями культуры Республики Марий Эл

г. Красноярск, 2021

**Сведения об организации, ответственной за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (Операторе)**

**Полное наименование:** Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

**Сокращенное наименование:** ООО Исследовательская компания «Лидер»

**Юридический адрес:** 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 801/3

**Фактический адрес:** 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 801/3 (совпадает с юридическим)

**ИНН:** 2460112042

**КПП:** 246001001

**ОГРН:** 1192468005620

**Дата постановки в налоговом органе:** 14.02.2019 г.

**ОКВЭД** 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

**Реквизиты:**

ПАО Сбербанк ИНН 7707083893 КПП 246602011 ОГРН 1027700132195 ОКПО 02783169

ОКТМО 04701000001

БИК 040407627

к/с 30101810800000000627

р/с 40702810031000025646

**Электронная почта:** info@kras-lider.ru

**Директор:** Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

## СТРУКТУРА ОТЧЕТА<sup>1</sup>

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	стр. 3
2. Мониторинг сайтов и анкетный опрос граждан-потребителей услуг	стр. 3
3. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры	стр. 4
4. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	стр. 5
5. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	стр. 11
6. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности	стр. 17
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 21
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр. 25
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр. 27

<sup>1</sup> Структура отчета сформирована в соответствии с «Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638.

## 1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

В Республике Марий Эл сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующих 13 организаций культуры:

Наименование организации	Наименование в опросе
ГАУК РМЭ "Академический русский театр драмы им. Г. Константинова"	Академический русский театр драмы
ГАУК РМЭ "Горномарийский драматический театр"	Горномарийский драматический театр
ГАУК РМЭ "Марийская государственная филармония им. Я. Эшпая"	Марийская государственная филармония
ГАУК РМЭ "Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Э. Сапаева"	Марийский государственный театр оперы и балета
ГАУК РМЭ "Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана"	Марийский национальный театр драмы
ГАУК РМЭ "Марийский театр юного зрителя"	Марийский театр юного зрителя
ГБУК РМЭ "Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна"	Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна
ГАУК РМЭ "Республиканский театр кукол"	Республиканский театр кукол
ГКУК РМЭ "Республиканская библиотека для слепых"	Республиканская библиотека для слепых
ГБУК РМЭ "Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба"	Республиканская детско-юношеская библиотека
ГБУК РМЭ "Республиканский центр марийской культуры"	Республиканский центр марийской культуры
ГБУК РМЭ "Республиканский центр русской культуры"	Республиканский центр русской культуры
ГАУК РМЭ "Республиканский центр татарской культуры"	Республиканский центр татарской культуры

### Нормативная база для проведения независимой оценки:

статья 36.2 закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Информационная открытость организаций культуры»;

приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Зарегистрировано в Минюсте России 11.10.2018 N 52409).

### 2. Мониторинг сайтов и анкетный опрос граждан-потребителей услуг.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондента
Академический русский театр драмы	300	120	40%
Горномарийский драматический театр	300	120	40%
Марийская государственная филармония	350	140	40%
Марийский государственный театр оперы и балета	250	100	40%
Марийский национальный театр драмы	250	100	40%
Марийский театр юного зрителя	250	100	40%
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	288	115	40%
Республиканский театр кукол	440	176	40%
Республиканская библиотека для слепых	353	141	40%
Республиканская детско-юношеская библиотека	600	240	40%
Республиканский центр марийской культуры	280	112	40%
Республиканский центр русской культуры	250	100	40%
Республиканский центр татарской культуры	330	132	40%

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Для проведения опроса была использована «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее - Методика), утвержденная приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н.

Образцы анкеты представлены в Приложении 3 к данному отчету, электронная версия анкеты расположена по ссылке: <https://forms.gle/33JRPoVgEJeKVL9Y8>

Сроки проведения опроса с 24 марта по 7 мая 2021 года.

### **3. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры**

В соответствии с пунктом 7 Требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, не учитывалась информация на сайтах организаций, если она находилась исключительно внутри документов, в разделах с иным предназначением. Для доступа к такой информации необходимо понимать, в каких именно документах эта информация может находиться, а это уже не является простым для посетителя сайта.

В первую очередь оценивалось наличие общей информации об организациях культуры, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 1 до 100 баллов, где 1 — это минимальный объем информации, а 100 - максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

Таблица 1.

**Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, в соответствии с количеством материалов**

Организация	Интегральный показатель
Республиканская детско-юношеская библиотека	100
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	100
Республиканский центр марийской культуры	100
Республиканская библиотека для слепых	70
Республиканский центр русской культуры	90
Марийская государственная филармония	90
Республиканский театр кукол	100
Горномарийский драматический театр	90
Марийский государственный театр оперы и балета	100
Академический русский театр драмы	100
Марийский национальный театр драмы	90
Марийский театр юного зрителя	90
Республиканский центр татарской культуры	50

Как мы видим из Таблицы 1. Интегральный показатель оценки колеблется от 50 до 100 баллов. Средний балл по всем организациям – 90. Вся информация, отсутствующая на сайтах организаций, по каждой из них будет представлена в разделе 5.1 «Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры и предложения по их устранению».

Для сбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором.

Вся информация, которая полностью или частично отсутствует на сайте и стенде организаций, будет подробно представлена по пунктам в подразделе 5.1 “Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций и предложения по их устранению” данного отчета.

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не было установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Оценка проводилась Оператором методом наблюдения в процессе посещения организации. В оценке информационных стендов изучался критерий “Открытость и доступность информации об организации культуры” (пункт 1.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Данная форма одновременно использовалась также для оценки критериев “Комфортности условий предоставления услуг” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 2.1, 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Ввиду отсутствия нормативной базы, регулирующей количество и качество информации на стенде организации, было принято решение принимать любой объем размещенной информации за максимальный. Все организации имеют стенд и размещают на нем информацию, поэтому все они получили максимальный балл – 10 из 10.

#### **4. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг**

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована “Методика

выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондента
Академический русский театр драмы	300	120	40%
Горномарийский драматический театр	300	120	40%
Марийская государственная филармония	350	140	40%
Марийский государственный театр оперы и балета	300	120	40%
Марийский национальный театр драмы	250	100	40%
Марийский театр юного зрителя	270	108	40%
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	288	115	40%
Республиканский театр кукол	440	176	40%
Республиканская библиотека для слепых	353	141	40%
Республиканская детско-юношеская библиотека	600	240	40%
Республиканский центр марийской культуры	280	112	40%
Республиканский центр русской культуры	250	100	40%
Республиканский центр татарской культуры	330	132	40%

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Образцы анкеты представлены в Приложении 3 к данному отчету, электронная версия анкеты расположена по ссылке: <https://forms.gle/33JRPoVgEJeKVL9Y8>

Сроки проведения опроса с 24 марта по 7 мая 2021 года.

Результаты опроса **об удовлетворенности граждан** качеством условий оказания услуг.

Первый вопрос анкеты направлен на оценку удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 2.

**Таблица 2.**

Доля респондентов, обращавшихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной на нем информации о деятельности организации, %

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Академический русский театр драмы	98	98
Горномарийский драматический театр	100	110
Марийская государственная филармония	80	100
Марийский государственный театр оперы и балета	120	120
Марийский национальный театр драмы	100	100
Марийский театр юного зрителя	100	107
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	103	103
Республиканская библиотека для слепых	90	90
Республиканская детско-юношеская библиотека	214	215

Показатели	Обрашались	Удовлетворены
Республиканский театр кукол	174	176
Республиканский центр марийской культуры	98	98
Республиканский центр русской культуры	114	114
Республиканский центр татарской культуры	120	120

Из числа респондентов, обращавшихся к стендам организаций основания масса респондентов удовлетворена открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных не ниже 80%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, размещенной на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 3.

**Таблица 3.**

Респонденты, пользовавшиеся официальным сайтом организации в сети Интернет и удовлетворенные открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Академический русский театр драмы	99	99
Горномарийский драматический театр	85	85
Марийская государственная филармония	100	140
Марийский государственный театр оперы и балета	119	120
Марийский национальный театр драмы	100	100
Марийский театр юного зрителя	99	107
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	109	112
Республиканская библиотека для слепых	44	47
Республиканская детско-юношеская библиотека	209	210
Республиканский театр кукол	176	176
Республиканский центр марийской культуры	112	112
Республиканский центр русской культуры	112	114
Республиканский центр татарской культуры	128	128

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций, большая часть респондентов удовлетворена открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных не ниже 71%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организациях. Список условий комфортности и долю респондентов, подтвердивших их наличие, вы можете увидеть в Таблице 4.

**Таблица 4.**

Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг в организации культуры, (без театрално-зрелищных учреждений)%

Условия комфортности	Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	100
Республиканская библиотека для слепых	100
Республиканская детско-юношеская библиотека	100
Республиканский центр марийской культуры	100
Республиканский центр русской культуры	80
Республиканский центр татарской культуры	100



Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях культуры, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, колеблется от 80% до 100%. Средний балл – 97 %.

Посещение организаций Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг во всех организациях.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг” (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

**Таблица 5.**

Доля респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов,

Показатели	Удовлетворены
Академический русский театр драмы	100
Горномарийский драматический театр	100
Марийская государственная филармония	100
Марийский государственный театр оперы и балета	100
Марийский национальный театр драмы	100
Марийский театр юного зрителя	100
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	100
Республиканская библиотека для слепых	100
Республиканская детско-юношеская библиотека	100
Республиканский театр кукол	100
Республиканский центр марийской культуры	100
Республиканский центр русской культуры	100
Республиканский центр татарской культуры	100

Все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

В Таблицах 6 и 7 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов. Номерам в Таблице 6 соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

- 1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
- 2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- 3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- 4 - Наличие сменных кресел-колясок

5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

**Таблица 6.**

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

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Академический русский театр драмы	1	1	1	0	1	4
Горномарийский драматический театр	1	1	0	0	1	3
Марийская государственная филармония	1	1	1	0	1	4
Марийский государственный театр оперы и балета	1	1	1	1	1	5
Марийский национальный театр драмы	1	1	1	0	0	3
Марийский театр юного зрителя	1	1	0	0	1	3
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	1	1	1	0	1	4
Республиканская библиотека для слепых	1	0	1	0		2
Республиканская детско-юношеская библиотека	1	1	1	1	1	5
Республиканский театр кукол	1	1	1	0	1	4
Республиканский центр марийской культуры	1	1	0	0	0	2
Республиканский центр русской культуры	1	1	0	0	0	2
Республиканский центр татарской культуры	1	0	0	0	0	1

Прилегающая территория и помещения организаций Республиканский центр русской культуры и Республиканский центр татарской культуры не оборудованы с учетом доступности для инвалидов. В остальных организациях прилегающая территория и помещения оборудованы частично. В организации Республиканская детско-юношеская библиотека прилегающая территория и помещения оборудованы полностью.

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

1 - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

2 - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

3 - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

4 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Таблица 7.**

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

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Академический русский театр драмы	1	1	1	0	0	4
Горномарийский драматический театр	1	1	1	0	0	3
Марийская государственная филармония	1	1	0	0	0	2
Марийский государственный театр оперы и балета	1	1	1	1	1	5
Марийский национальный театр драмы	1	0	1	0	1	3
Марийский театр юного зрителя	1	1	0	0	0	2
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	1	1	0	1	0	3
Республиканская библиотека для слепых	1	1	0	1	1	4
Республиканская детско-юношеская библиотека	1	1	0	1	0	3
Республиканский театр кукол	1	1	1	1	0	4
Республиканский центр марийской культуры	0	0	0	0	1	1

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Республиканский центр русской культуры	0	0	0	0	1	1
Республиканский центр татарской культуры	0	0	0	0	1	1

Ситуация в организациях в части обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, несколько отличается – ни одна из организаций не обеспечила всех условий, при этом отсутствуют организации, где бы условия ни были обеспечены совсем.

Все условия, отсутствующие в организациях, будут перечислены в подразделе 5.2 “Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению” данного отчета.

Далее вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;
- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

**Таблица 8.**

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организации культуры, %

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	112	97
Республиканская библиотека для слепых	141	100
Республиканская детско-юношеская библиотека	228	95
Республиканский центр марийской культуры	112	100
Республиканский центр русской культуры	98	98
Республиканский центр татарской культуры	132	100

Как мы видим из Таблицы 8, респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах, а также непосредственного оказания услуги не ниже 98%.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 9.

**Таблица 9.**

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организациями культуры, %

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	93	100
Республиканская библиотека для слепых	124	100
Республиканская детско-юношеская библиотека	188	100
Республиканский центр марийской культуры	98	100
Республиканский центр русской культуры	100	100
Республиканский центр татарской культуры	132	100

Все респонденты, пользовавшиеся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

В заключении, респондентов попросили дать общую оценку организации, которую они посещали. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 10.

**Таблица 10.**

Общая оценка организации культуры, %

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	98	93	95
Республиканская библиотека для слепых	99	99	100
Республиканская детско-юношеская библиотека	98	98	100
Республиканский центр марийской культуры	88	100	100
Республиканский центр русской культуры	100	100	100
Республиканский центр татарской культуры	100	100	100

Основанная масса респондентов готова рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам – среднее число готовых 97%, довольны организационными условиями предоставления услуг в среднем 98 % и условиями оказания услуг в среднем 99 % респондентов.

#### **5. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

В соответствии с пунктом 5 «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», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

##### **5.1. Открытость и доступность информации об организации**

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Академический русский театр драмы	10	100
Горномарийский драматический театр	10	100
Марийская государственная филармония	10	100
Марийский государственный театр оперы и балета	10	100
Марийский национальный театр драмы	9	90
Марийский театр юного зрителя	10	100
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	10	100
Республиканская библиотека для слепых	10	100
Республиканская детско-юношеская библиотека	10	100

Республиканский театр кукол	10	100
Республиканский центр марийской культуры	10	100
Республиканский центр русской культуры	9	90
Республиканский центр татарской культуры	10	100

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Академический русский театр драмы	10	100
Горномарийский драматический театр	9	90
Марийская государственная филармония	9	90
Марийский государственный театр оперы и балета	10	100
Марийский национальный театр драмы	9	90
Марийский театр юного зрителя	9	90
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	100	100
Республиканская библиотека для слепых	7	70
Республиканская детско-юношеская библиотека	10	100
Республиканский театр кукол	10	100
Республиканский центр марийской культуры	10	100
Республиканский центр русской культуры	9	90
Республиканский центр татарской культуры	5	50

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
Академический русский театр драмы	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	4	100
Горномарийский драматический театр	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90
Марийская государственная филармония	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	2	60
Марийский государственный театр оперы и балета	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	5	100
Марийский национальный театр драмы	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90
Марийский театр юного зрителя	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	5	100
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	4	100
Республиканская библиотека для слепых	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	4	100
Республиканская детско-юношеская библиотека	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	4	100
Республиканский театр кукол	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	3	90
Республиканский центр марийской культуры	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	4	100
Республиканский центр русской культуры	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	4	100
Республиканский центр татарской культуры	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	2	60

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	Выполнение индикатора	
	Академический русский театр драмы	98
Горномарийский драматический театр	100	110
Марийская государственная филармония	80	100
Марийский государственный театр оперы и балета	120	120
Марийский национальный театр драмы	100	100
Марийский театр юного зрителя	100	107
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	103	103
Республиканская библиотека для слепых	90	90
214Р215 республиканская детско-юношеская библиотека	214	215
Республиканский театр кукол	174	176
Республиканский центр марийской культуры	98	98
Республиканский центр русской культуры	114	114
Республиканский центр татарской культуры	120	120

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	Выполнение индикатора	
	Академический русский театр драмы	99
Горномарийский драматический театр	85	85
Марийская государственная филармония	119	120
Марийский государственный театр оперы и балета	100	100
Марийский национальный театр драмы	99	107
Марийский театр юного зрителя	109	112
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	44	47
Республиканская библиотека для слепых	44	47
Республиканская детско-юношеская библиотека	209	210
Республиканский театр кукол	176	176
Республиканский центр марийской культуры	112	112
Республиканский центр русской культуры	112	114
Республиканский центр татарской культуры	128	128

## 5.2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	5	100
Республиканская библиотека для слепых	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	5	100
Республиканская детско-юношеская библиотека	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	5	100
Республиканский центр марийской культуры	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	5	100
Республиканский центр русской культуры	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	4	80
Республиканский центр татарской культуры	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	5	100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	114	115
Республиканская библиотека для слепых	116	141
Республиканская детско-юношеская библиотека	213	215
Республиканский центр марийской культуры	100	112
Республиканский центр русской культуры	90	100
Республиканский центр татарской культуры	90	90

### 5.3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Академический русский театр драмы	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Горномарийский драматический театр	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Марийская государственная филармония	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Марийский государственный театр оперы и балета	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	5	100
Марийский национальный театр драмы	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Марийский театр юного зрителя	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Республиканская библиотека для слепых	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	5	100
Республиканская детско-юношеская библиотека	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	5	100
Республиканский театр кукол	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Республиканский центр марийской культуры	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Республиканский центр русской культуры	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	2	40
Республиканский центр татарской культуры	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	1	20

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Академический русский театр драмы	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Горномарийский драматический театр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Марийская государственная филармония	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Марийский государственный театр оперы и балета	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	5	100
Марийский национальный театр драмы	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Марийский театр юного зрителя	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
	до четырех)		
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Республиканская библиотека для слепых	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Республиканская детско-юношеская библиотека	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Республиканский театр кукол	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Республиканский центр марийской культуры	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Республиканский центр русской культуры	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Республиканский центр татарской культуры	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)		Выполнение индикатора	
Академический русский театр драмы		2	2
Горномарийский драматический театр		1	1
Марийская государственная филармония		1	1
Марийский государственный театр оперы и балета		3	3
Марийский национальный театр драмы		1	1
Марийский театр юного зрителя		2	2
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна		7	7
Республиканская библиотека для слепых		119	119
Республиканская детско-юношеская библиотека		37	37
Республиканский театр кукол		4	4
Республиканский центр марийской культуры		1	1
Республиканский центр русской культуры		1	1
Республиканский центр татарской культуры		4	4

#### **5.4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		Выполнение индикатора	
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна		112	115
Республиканская библиотека для слепых		141	141
Республиканская детско-юношеская библиотека		228	240
Республиканский центр марийской культуры		112	112
Республиканский центр русской культуры		98	100
Республиканский центр татарской культуры		132	132

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		Выполнение индикатора	
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна		112	115
Республиканская библиотека для слепых		141	141
Республиканская детско-юношеская библиотека		240	240
Республиканский центр марийской культуры		112	112



4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Республиканский центр русской культуры	98	100
Республиканский центр татарской культуры	132	132

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	93	93
Республиканская библиотека для слепых	124	124
Республиканская детско-юношеская библиотека	188	188
Республиканский центр марийской культуры	98	98
Республиканский центр русской культуры	100	100
Республиканский центр татарской культуры	132	132

#### **5.5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	113	115
Республиканская библиотека для слепых	140	141
Республиканская детско-юношеская библиотека	235	240
Республиканский центр марийской культуры	98	112
Республиканский центр русской культуры	100	100
Республиканский центр татарской культуры	132	132

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	107	115
Республиканская библиотека для слепых	140	141
Республиканская детско-юношеская библиотека	236	240
Республиканский центр марийской культуры	112	112
Республиканский центр русской культуры	100	100
Республиканский центр татарской культуры	132	132

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	109	115
Республиканская библиотека для слепых	141	141
Республиканская детско-юношеская библиотека	240	240
Республиканский центр марийской культуры	112	112
Республиканский центр русской культуры	100	100
Республиканский центр татарской культуры	132	132

**6. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности**

**6.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры и предложения по их устранению**

На официальных сайтах организаций культуры в сети "Интернет" представлена не вся необходимая информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и пункта 1.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Рекомендуем разместить всю информацию, описанную ниже в таблицах.

<b>Академический русский театр драмы</b>
Сведения об учредителе (учредителях)
Структура организации
Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
Сведения о видах предоставляемых услуг
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
Копия устава
Свидетельство о государственной регистрации
Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры
Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации

<b>Горномарийский драматический театр</b>
Структура организации
Режим работы организации
График работы организации
Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Сведения о видах предоставляемых услуг
Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
План по улучшению качества работы организации

<b>Марийская государственная филармония</b>
Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
Информация о планируемых мероприятиях
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению

<b>Марийский государственный театр оперы и балета</b>
Сведения об учредителе (учредителях)
Структура организации
Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры
Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
План по улучшению качества работы организации

<b>Марийский национальный театр драмы</b>
Сведения об учредителе (учредителях)
Структура организации
Режим работы организации
График работы организации
Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры
Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации

<b>Марийский театр юного зрителя</b>
Почтовый адрес организации
Схема проезда
Сведения об учредителе (учредителях)
Структура организации
Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)

Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
Сведения о видах предоставляемых услуг
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры
Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации

<b>Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна</b>
Сведения об учредителе (учредителях)
План по улучшению качества работы организации

<b>Республиканская библиотека для слепых</b>
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Свидетельство о государственной регистрации
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
План по улучшению качества работы организации

<b>Республиканская детско-юношеская библиотека</b>
План по улучшению качества работы организации

<b>Республиканский театр кукол</b>
Структура организации
Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры
Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)
План по улучшению качества работы организации

<b>Республиканский центр марийской культуры</b>
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации

<b>Республиканский центр русской культуры</b>
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

предоставляемых услуг)
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации

<b>Республиканский центр татарской культуры</b>
Дата создания организации
Сведения об учредителе (учредителях)
Структура организации
Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
Копия устава
Свидетельство о государственной регистрации
Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры
Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению

## **6.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению**

Прилегающая территория и помещения организаций Республиканский центр русской культуры и Республиканский центр татарской культуры не оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

У остальных организаций отсутствует часть условий. Данные условия необходимо создать по мере возможности и необходимости в них.

<b>Академический русский театр драмы</b>
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

<b>Горномарийский драматический театр</b>
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
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

<b>Марийская государственная филармония</b>
Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

<b>Марийский государственный театр оперы и балета</b>
Наличие сменных кресел-колясок
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

<b>Марийский национальный театр драмы</b>
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

<b>Марийский театр юного зрителя</b>
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

<b>Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна</b>
Наличие сменных кресел-колясок
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

<b>Республиканская библиотека для слепых</b>
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика

(тифлосурдопереводчика)

<b>Республиканская детско-юношеская библиотека</b>
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

<b>Республиканский театр кукол</b>
Наличие сменных кресел-колясок
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

<b>Республиканский центр марийской культуры</b>
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

<b>Республиканский центр русской культуры</b>
Оборудование входных групп пандусами или 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
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

<b>Республиканский центр татарской культуры</b>
Оборудование входных групп пандусами или 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
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры  
ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ<sup>2</sup>**

<b>Наименование организации культуры</b>				
<b>Адрес интернет ресурса организации культуры</b>				
Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует				
<b>№</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Основание<sup>3</sup></b>	<b>Да</b>	<b>Нет</b>
<b>1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии)</b>				
1.1	Полное и сокращенное наименование организации	1.1	Да	Нет
1.2	Место нахождения организации	1.1	Да	Нет
1.3	Почтовый адрес организации	1.1	Да	Нет
1.4	Схема проезда	1.1	Да	Нет
1.5	Дата создания организации	1.1	Да	Нет
1.6	Сведения об учредителе (учредителях)	1.1	Да	Нет
1.7	Структура организации	1.1	Да	Нет
1.8	Режим работы организации	1.1	Да	Нет
1.9	График работы организации	1.1	Да	Нет
1.10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1.1	Да	Нет
1.11	Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1.1	Да	Нет
1.12	Контактные телефоны организации	1.1	Да	Нет
1.13	Адреса электронной почты	1.1	Да	Нет
1.14	Функционирование абонентского номера телефона	1.2	Да	Нет
1.15	Функционирование электронной почты	1.2	Да	Нет
1.16	Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	1.2	Да	Нет
1.17	Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	1.2	Да	Нет
1.18	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2	Да	Нет
<b>2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)</b>				
2.1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1.1	Да	Нет
2.2	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	1.1		
2.3	Информация о планируемых мероприятиях	1.1	Да	Нет
2.4	Информация о выполнении государственного	1.1	Да	Нет

<sup>2</sup> Форма разработана на основе следующей нормативной базы: Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1; Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»; Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

<sup>3</sup> Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599



	(муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения			
<b>3. Копии учредительных и других документов организации культуры</b>				
3.1	Копия устава	1.1	Да	Нет
3.2	Свидетельство о государственной регистрации	1.1	Да	Нет
3.3	Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	1.1	Да	Нет
3.4	Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)	1.1	Да	Нет
3.5	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1.1	Да	Нет
3.6	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1.1	Да	Нет
3.7	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1.1	Да	Нет
<b>4. Иная информация</b>				
4.1	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1.1	Да	Нет
4.2	План по улучшению качества работы организации	1.1	Да	Нет
4.3	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	3.2	Да	Нет

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**  
**ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ<sup>4</sup>**

Организация: \_\_\_\_\_

Дата посещения: \_\_\_\_\_ Время начала посещения \_\_\_\_\_

Время окончания посещения: \_\_\_\_\_

Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует

№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
<b>1. Открытость и доступность информации об организации культуры.</b>			
1.1	Название организации	Да	Нет
1.2	Режим работы	Да	Нет
1.3	Информация о структурных подразделениях, филиалах организации (при их наличии)	Да	Нет
1.4	Фамилия, имя, отчество руководителя организации	Да	Нет
1.5	Контактный телефон организации	Да	Нет
1.5	Адрес электронной почты организации	Да	Нет
1.6	Адрес сайта организации	Да	Нет
1.7	Информация о группах организации в социальных сетях	Да	Нет
1.8	Извлечения из правил пользования услугами организации	Да	Нет
1.9	Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией	Да	Нет
1.10	Названия и расписание проведения занятий любительских объединений, клубов по интересам на базе организации (при их наличии)	Да	Нет
1.11	Информация о текущих мероприятиях организации	Да	Нет
1.12	Месячные планы мероприятий организации	Да	Нет

<b>2. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
<b>2.1</b>	<b>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</b>		
2.1.1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	Да	Нет
2.1.2	Наличие и понятность навигации внутри организации	Да	Нет

<sup>4</sup> Форма разработана на основе перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 и “Методических рекомендаций по размещению информации для читателей в библиотеках Шушенского района, 2017 г.”, выпущенных РМБУК “Шушенская библиотечная система”.

2.1.3	Доступность питьевой воды	Да	Нет
2.1.4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	Да	Нет
2.1.5	Санитарное состояние помещений организаций	Да	Нет
2.1.5	Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	Да	Нет

<b>3. Доступность услуг для инвалидов</b>			
<b>3.1</b>	<b>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов</b>		
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да	Нет
<b>3.2</b>	<b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>		
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Нет
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Да	Нет
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Да	Нет
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Нет
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Нет

**АНКЕТА<sup>5</sup>**  
**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания**  
**услуг организациями культуры**

*Уважаемый участник опроса!*

*Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организации культуры и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.*

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

Да       Нет (*переход к вопросу 3*)

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

Да       Нет

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

Да       Нет (*переход к вопросу 5*)

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

Да       Нет

**5. Можете ли вы подтвердить наличие следующих условий предоставления услуг в организации:**

Условие	Да	Нет
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и понятность навигации в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>5</sup> Анкета разработана в соответствии с "Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н.

Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации

Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации

Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)

Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)

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

Да  Нет (*переход к вопросу 8*)

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

Да  Нет

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной, кассы и прочие работники)?**

Да  Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?**

Да  Нет

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

*К дистанционным способам относятся: телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения или получения консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте).*

Да  Нет (*переход к вопросу 12*)

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

Да  Нет

**12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?**

*Если организация является единственной доступной, то могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?*

Да  Нет

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?**

*К организационными условиями предоставления услуг относятся: график работы организации; навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов).*

Да     Нет

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

Да     Нет

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

---

---

**16. Ваш пол:**  Мужской     Женский

**17. Ваш возраст** \_\_\_\_\_ (полных лет)

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**