

# **ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ ЗА 2021 ГОД**

## **1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 10 февраля 2021 года по 20 сентября 2021 года на основании договора №9-к от 09 февраля 2021 года.

НОКУ проводилась специалистами организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края - в соответствии с Федеральным законом от 05 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №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».

Сбор информации о качестве условий оказания услуг производился в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 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».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

- официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- анкеты независимых экспертов, посетивших организации культуры, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;

## Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

- мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

Сбор данных по показателям НОКУ осуществлялся организацией-оператором следующими методами:

- экспертной оценки официальных сайтов организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендов в помещениях указанных организаций на их соответствие статье 36.2 закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и приказу Минкультуры России 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»;
- очной экспертизы организаций культуры, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
- онлайн-опроса потребителей услуг.

Выявление и обобщение мнений граждан о качестве условий оказания услуг проводилось 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 России от 30 октября 2018 г. № 675н, на портале поддержки проведения независимой оценки Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края <http://eduqa.egechita.ru>.

Организацией-оператором произведен сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки экспертных листов, анкет, заполненных экспертами при очном посещении организации, анкет потребителей услуг (респондентов). На основе полученных результатов выполнен расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания выполнен в соответствии Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №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» с учётом Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Отчет составлен в соответствии Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 N 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».

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИЛСЯ СБОР И ОБОБЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В 2021 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении 5 организаций культуры Забайкальского края: **ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края.**

## 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Анализ информационных стендов в помещении и официальных сайтов организаций включал сопоставление количества материалов, размещенных на общедоступных ресурсах, установленному нормативными правовыми актами объему информации. Основанием для оценивания данного показателя являются статья 36.2 закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и приказ Минкультуры России 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».

Сопоставление объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах **ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина,**

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

**ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края** представлено в следующей таблице<sup>1</sup>.

Название организации	Соотношение объема информации на стендах организаций культуры:			Соотношение объема информации на сайтах организаций культуры:		
	Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая размещена на информационных стендах в помещении организации	Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на информационных стендах в помещении организации	%	Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая размещена на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на официальном сайте организации в сети «Интернет»	%
<b>ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>44</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>92</b>
<b>ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>83</b>
<b>ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>44</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>75</b>

<sup>1</sup> Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность»)

им. А.С. Пушкина						
ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина	4	9	44	0	12	0
ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края	1	9	11	11	12	92

В среднем объем информации, размещенный на стендах организаций культуры Забайкальского края, составляет 31%. В ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края соотношение объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на информационном стенде менее 50%.

Объем информации на информационных стендах в разрезе организаций представлен в следующей таблице<sup>21</sup>:

Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	I. Общая информация об организации культуры	ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова
		ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края
		ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина
		ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина
		ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края

<sup>20</sup> 0- информация отсутствует; 1 – информация в наличии

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

	1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	0	0	0	1	0
	2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	0	0	0	0	0
	3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0	0	0	0
	4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	0	0	0	0	0
	5. Режим, график работы организации культуры	0	0	1	1	0
	<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>					
	6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0	1	1	0
	7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1	1	1	0	0
	8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0	1	1	1
	9. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	0	0	0	0	0
	<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>					
	10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0	0	0	0	0
	<b>Всего 10 (8**)</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

Типичными недостатками для всех организаций является отсутствие полного и сокращенного наименования организаций культуры, почтового адреса, контактных телефонов и адресов электронной почты, сведений о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имени, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты и об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; о видах предоставляемых организацией культуры услуг; о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

В среднем объем информации, размещенный на сайтах **организаций культуры Забайкальского края**, составляет **68%**. Сайт **ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина** полностью не соответствует предъявляемым нормативными актами требованиям.

Объем информации на информационных сайтах в разрезе организаций представлен в следующей таблице<sup>3ii</sup>:

Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	I. Общая информация об организации культуры	ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова	ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края	ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А. С. Пушкина	ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина	ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края
	1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1	1	0	1
	2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1	1	0	1
	3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1	0	0	1

<sup>3</sup> 0- информация отсутствует; 1 – информация в наличии

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

	4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1	1	1	0	1
	5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	0	1	0	1
	6. Режим, график работы организации культуры	1	1	1	0	1
	II. Информация о деятельности организации культуры					
	7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1	1	0	1
	8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1	1	1	0	1
	9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1	0	0	0	1
	10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	1	1	0	1
	11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1	1	0	0
	12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	0	0	0	0	0
	III. Информация о независимой оценке качества					
	13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению	1	1	0	0	1



	недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)					
	Всего 13 (11**)	11	10	9	0	11

Типичными недостатками для всех организаций является отсутствие сведений о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова получило 68 баллов, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края – 47 баллов, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина – 60 баллов, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина – 22 балла, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края – 51 балл (максимально возможное значение составляет 100 баллов).

Организация-оператор указывает на несоответствие информационных стендов ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края нормативным документам в сфере культуры, касающиеся требования статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России 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», в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

Организация-оператор усматривает нарушение ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России 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», в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

В приложении 2 к Отчету (лист «Открытость и доступность информации») перечислены нарушения указанных выше нормативных актов по каждой организации культуры.

Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями услуг по показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» показала, что на сайтах **ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края** обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, в наличии техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

**ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина** не обеспечивает дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Три организации (**ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина**) не обеспечивают технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи с получателями услуг в разрезе организаций представлена в следующей таблице:

Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	ГУК Забайкальский краевой краеведческий	ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края	ГУК Забайкальская краевая универсальная	ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская	ГУК Специализированная библиотека для
	1) абонентского номера телефона;	1	1	1	0	1
	2) адрес электронной почты;	1	1	1	0	1
	3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);	1	1	0	0	1
	4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	1	0	0	0	1

5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	1	0	0	0	1
6) иного дистанционного способа взаимодействия.	1	0	0	0	1
<b>Всего (6)</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

**ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края и ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края** предоставляют получателям услуг возможность получать обратную связь дистанционно. Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной связи в **ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ее отсутствие в ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина.**

#### 4. РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, ОБЪЕМ И ПАРАМЕТРЫ ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ РЕСПОНДЕНТОВ

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг проводился в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Согласно документу, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности. Так как 40% генеральной совокупности составил более 600 человек, в ходе исследования опрошено:

Организация	Количество респондентов
<b>ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова</b>	<b>1050</b>
<b>ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края</b>	<b>603</b>
<b>ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина</b>	<b>622</b>
<b>ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина</b>	<b>602</b>
<b>ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края</b>	<b>601</b>

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности.

Онлайн-опрос потребителей услуг проводился по рекомендуемому образцу Анкеты, предусмотренному приложением к Приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики 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».

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивался по трём показателям:

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы);
- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В таблице приведены значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Организация	Число респондентов	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
		Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	%	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	%	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	%
<b>ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова</b>	<b>1050</b>	1050	100	1048	100	1049	99,9
<b>ГАУК Музейно- выставочный центр Забайкальского края</b>	<b>603</b>	601	100	601	100	602	99,8
<b>ГУК Забайкальская краевая универсальная</b>	<b>622</b>	622	100	622	100	621	99,8

научная библиотека им. А.С. Пушкина							
ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина	602	601	100	593	99	601	99,8
ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края	601	598	100	589	98	592	98,5

Значения показателей ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг этих организаций в целом удовлетворены условиями оказания услуг.

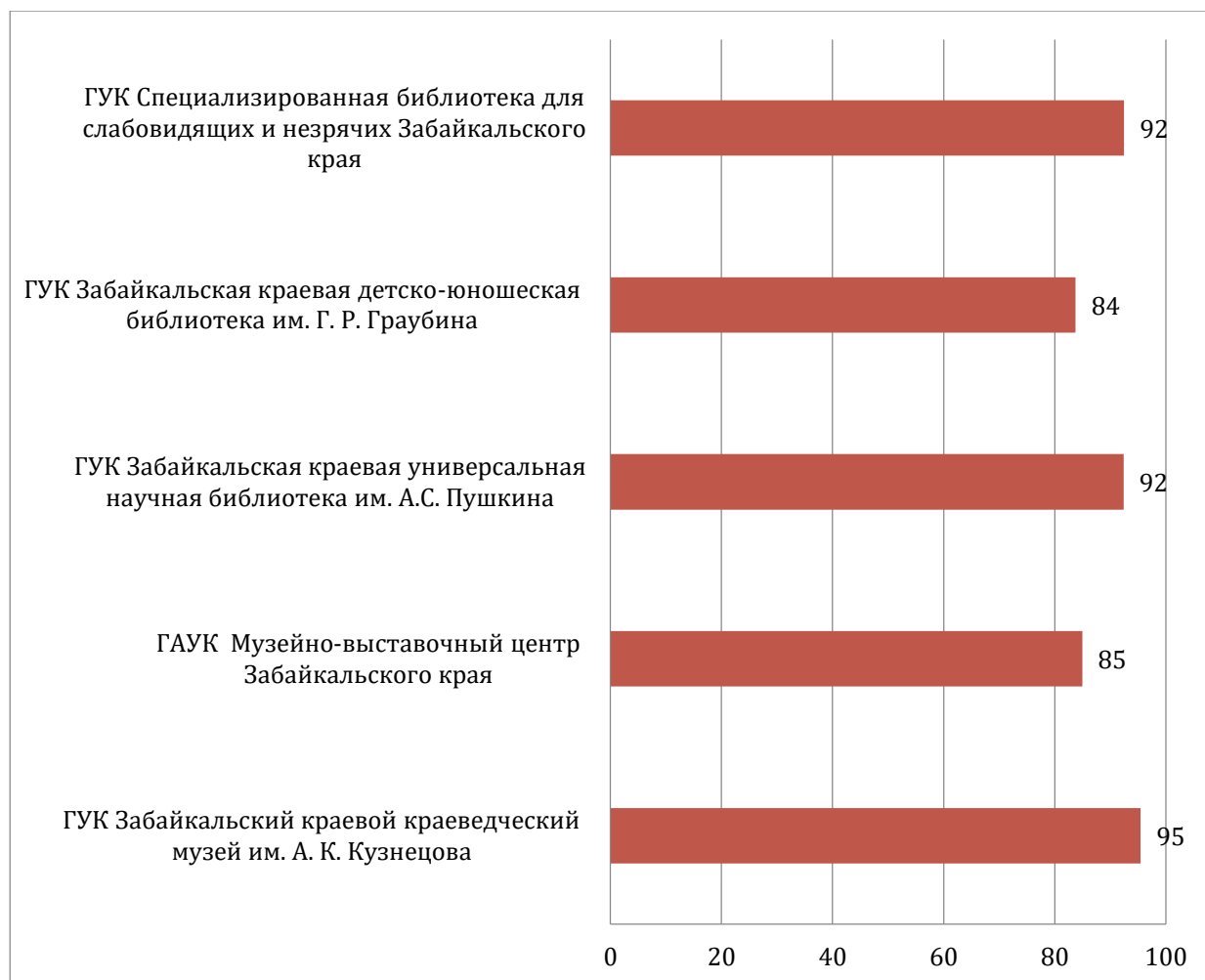
##### 5. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (В БАЛЛАХ)

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов: для каждого показателя оценки качества, по организации, в целом по отрасли, муниципальному образованию.

Итоговое значение оценки качества в сфере культуры по муниципальному району «Агинский район» составило **90** баллов при 100 возможных.

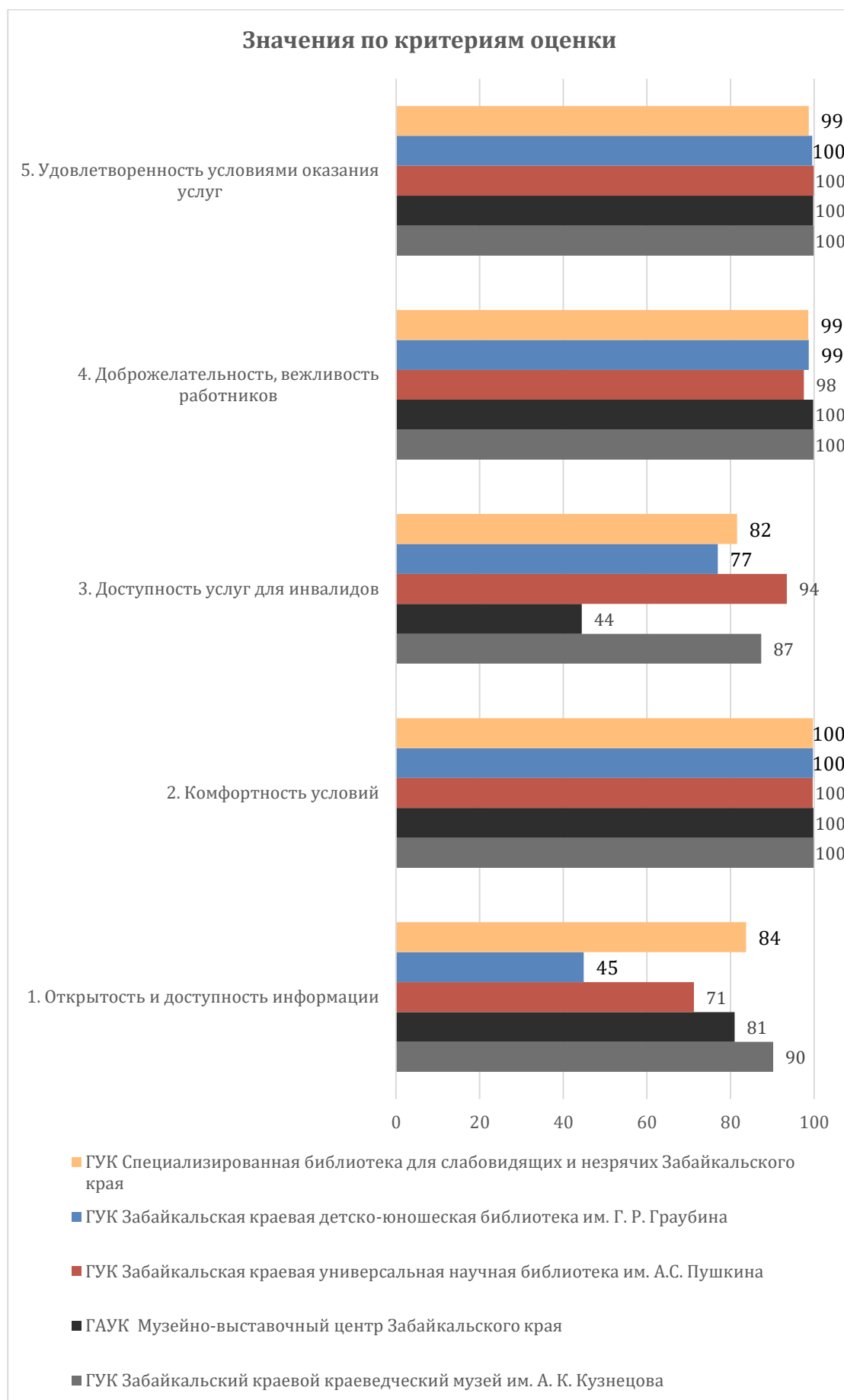
На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края:

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



Наибольшее количество баллов (95 баллов из 100 возможных) набрало **ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова**, наименьшее (84 балла) - **ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина**.

На диаграмме представлены значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2021 году:



Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

#### **А. Открытость и доступность информации об организации (Критерий 1)**

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края представлены в следующей диаграмме:

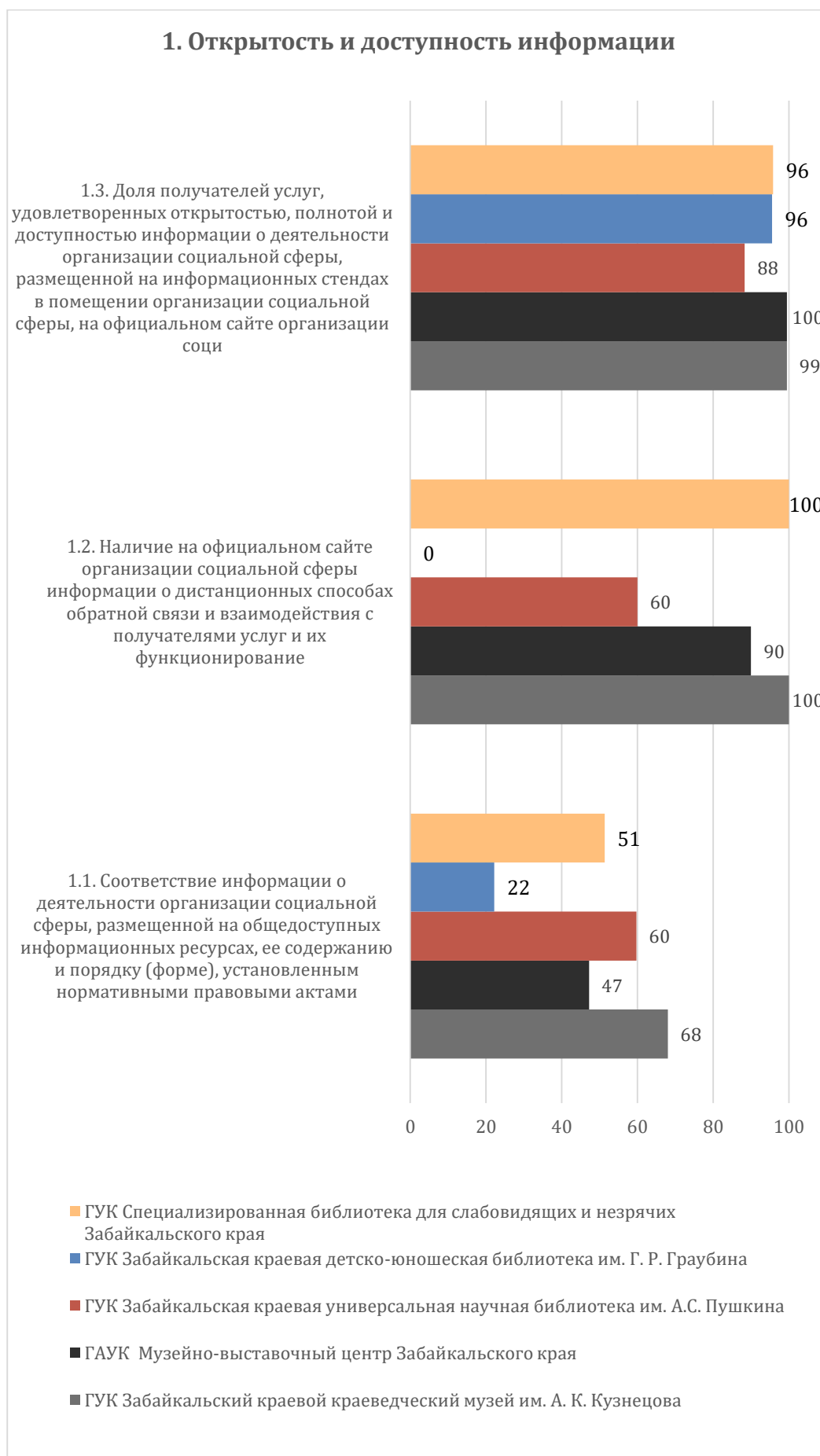
#### **Значения оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»**



Наибольшее количество баллов (90 баллов) по данному показателю набрало **ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова**, наименьшее (45 баллов) - **ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина**.

На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации».





Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

- 1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (Показатель 1.1.1.)*

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

- 2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (Показатель 1.1.2.)*

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

- 3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (Показатель 1.2.1.)*

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"» ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова набрало 99 баллов из 100 возможных, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края – 100 баллов, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина – 88 баллов, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина – 96 баллов, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края – 96 баллов.

- 4. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в*

*помещении организации социальной сферы (Показатель  
1.3.1.)*

В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации».

Организация	Число респондентов	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	%
<b>ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова</b>	<b>1050</b>	1043	99,3
<b>ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края</b>	<b>603</b>	599	99,3
<b>ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина</b>	<b>622</b>	616	99,0
<b>ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина</b>	<b>602</b>	569	94,5
<b>ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края</b>	<b>601</b>	578	96,2

*5. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (Показатель 1.3.2.)*

В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»».

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Организация	Число респондентов	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		1.3.2. число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	%
<b>ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова</b>	<b>1050</b>	1046	100
<b>ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края</b>	<b>603</b>	601	100
<b>ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина</b>	<b>622</b>	483	78
<b>ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина</b>	<b>602</b>	582	97
<b>ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края</b>	<b>601</b>	574	96

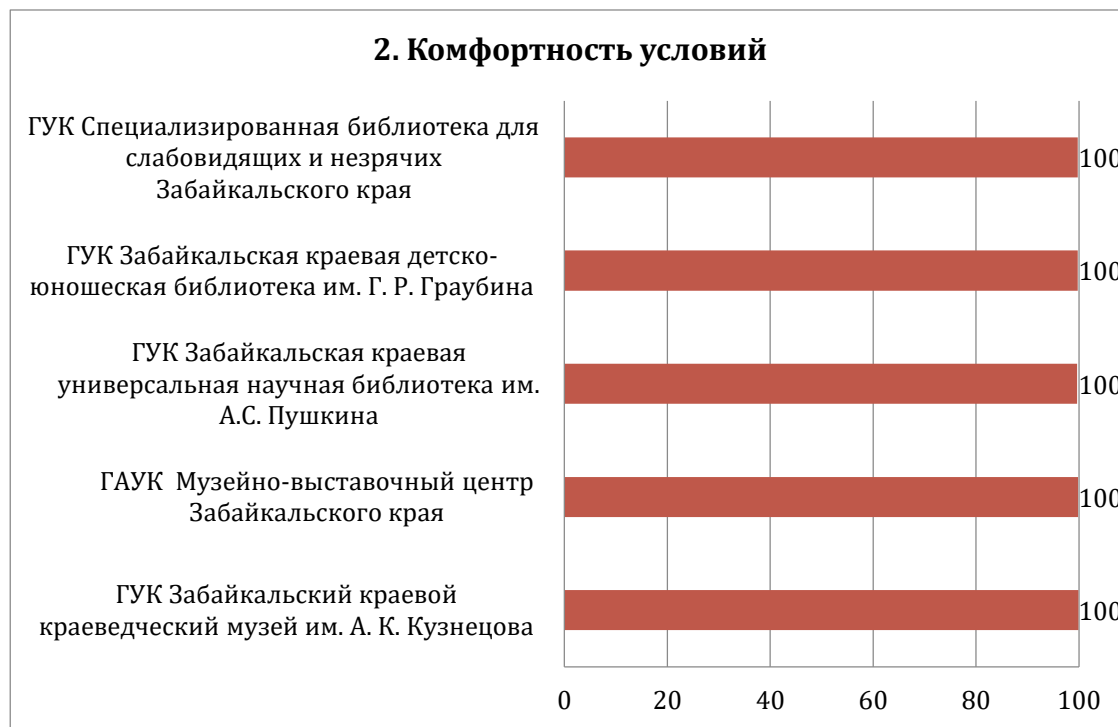
В целом получатели услуг **ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края** удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации.

#### **В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)**

Значение оценки качества **ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека**

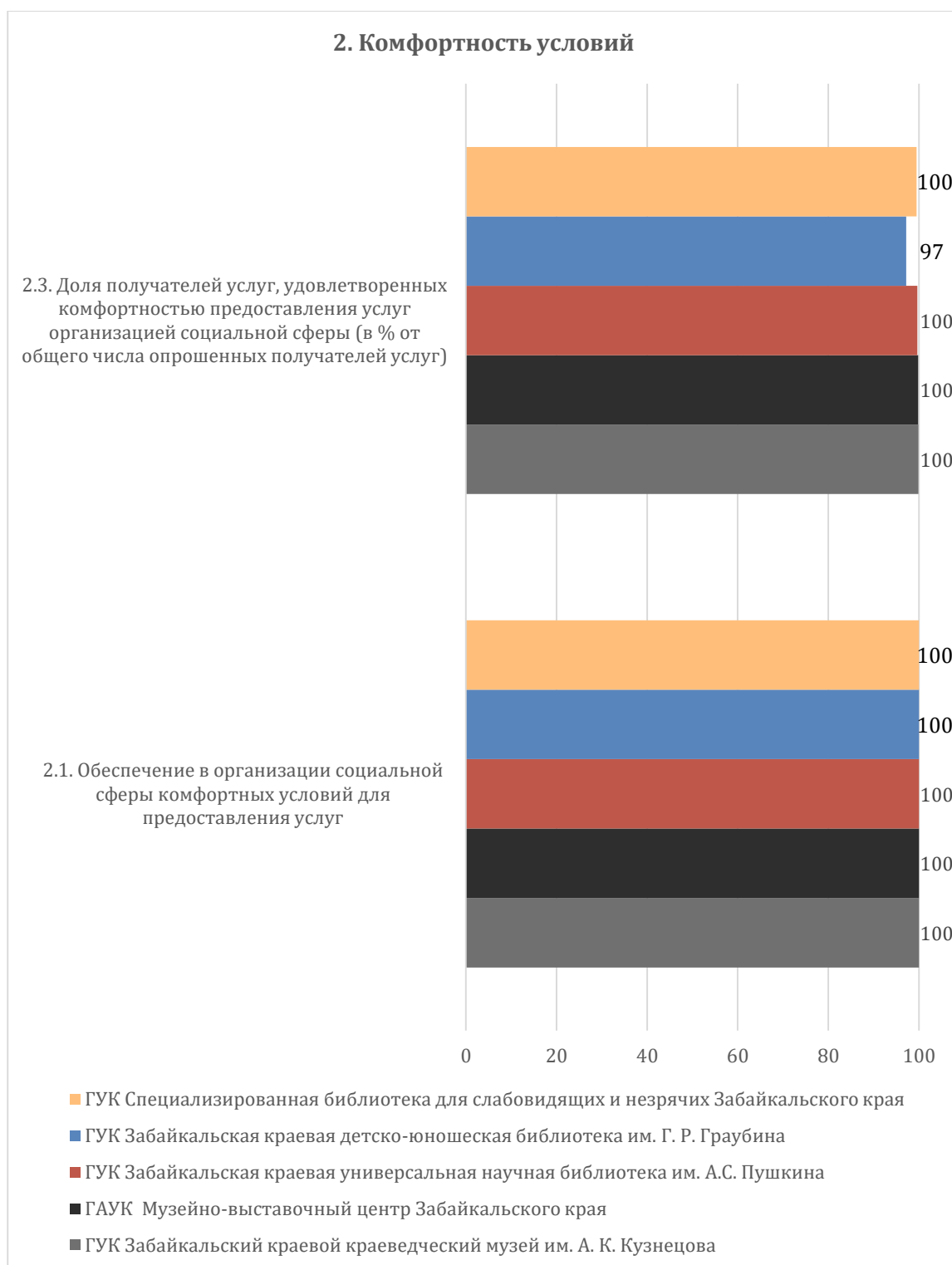
**им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» составило **100** баллов из 100 возможных.

**Значения оценки качества по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»**



На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



**1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг (Показатель 2.1.1.)**

**В Гук Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, Гаук Музейно-выставочный центр Забайкальского края, Гук Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, Гук Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, Гук Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края имеются в наличии 6-8 условий,**

обеспечивающих комфортность предоставления услуги. По данному показателю организации набрали **100** баллов из 100 возможных<sup>4</sup>.

**2. Время ожидания предоставления услуги (Показатель 2.2.)**

**Не установлен для сферы культуры.**

**3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги (Показатель 2.3.)**

В таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги»:

Организация	Число респондентов	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	
		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова	1050	1048	99,8
ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края	603	601	99,7
ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина	622	618	99,4
ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина	602	585	97,2
ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края	601	598	99,5

В целом потребители услуг ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

<sup>4</sup> Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

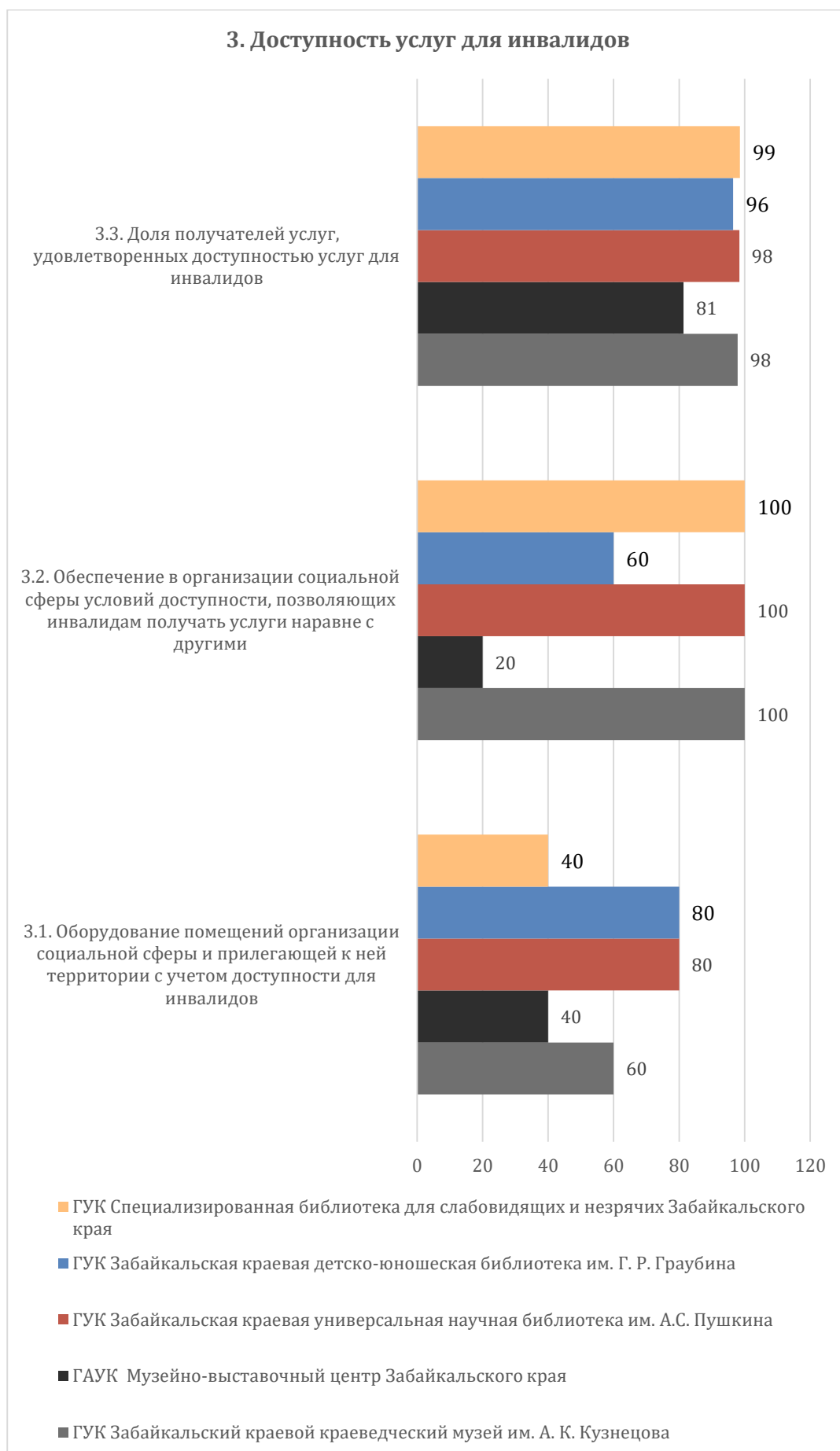
### С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

Значение оценки качества ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составило соответственно **87, 44, 94, 77 и 82** балла из 100 возможных.



На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».





Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

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

ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова имеет 3 условия, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина и ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина имеют по 4 условия, обеспечивающему доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края и ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края - 2 условия. По данному показателю учреждения набрали по 60, 80 и 40 баллов из 100 возможных соответственно.

В таблице приведено наличие/отсутствие оборудования помещений организаций социальной, выявленных в результате очного посещения организаций:

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова	ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края	ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина	ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина	ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского
	1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1	1	1	1	1
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	0	1	0	0
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1	1	1	1	1
	4) сменных кресел-колясок;	0	0	0	1	0
	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0	0	1	1	0
	<b>Всего (5)</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы, сменных кресел-колясок <sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

**2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (Показатель 3.2.)**

**ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина и ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края** имеют по 6 условий, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими, **ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина - 3 условия, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края – условие..** По данному показателю учреждения набрали по **100, 60 и 20** баллов из 100 возможных соответственно.

В таблице приведено наличие/отсутствие оборудования помещений организаций социальной, выявленных в результате очного посещения организаций:

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова	ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края	ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина	ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина	ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	0	1	0	1
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	0	1	0	1
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1	0	1	0	1
	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	0	1	1	1

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

	5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	1	0	1	1	1
	6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	1	1	1	1
	<b>Всего (6)</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>6</b>

Организация-оператор отмечает отсутствие в **ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина** и **ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края** дублирования 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; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)<sup>6</sup>. **ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края** не имеет работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

*3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (Показатель 3.3.)*

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» **ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова**, **ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края**, **ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина**, **ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина**, **ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края** набрали соответственно **98, 81, 98, 96** и **99** баллов из 100 возможных.

В таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»:

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%

<sup>6</sup> Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова	91,0	93,0	98
ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края	48	59	81
ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина	60	61	98
ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина	55	57	96
ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края	347	352	99

#### Д. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)

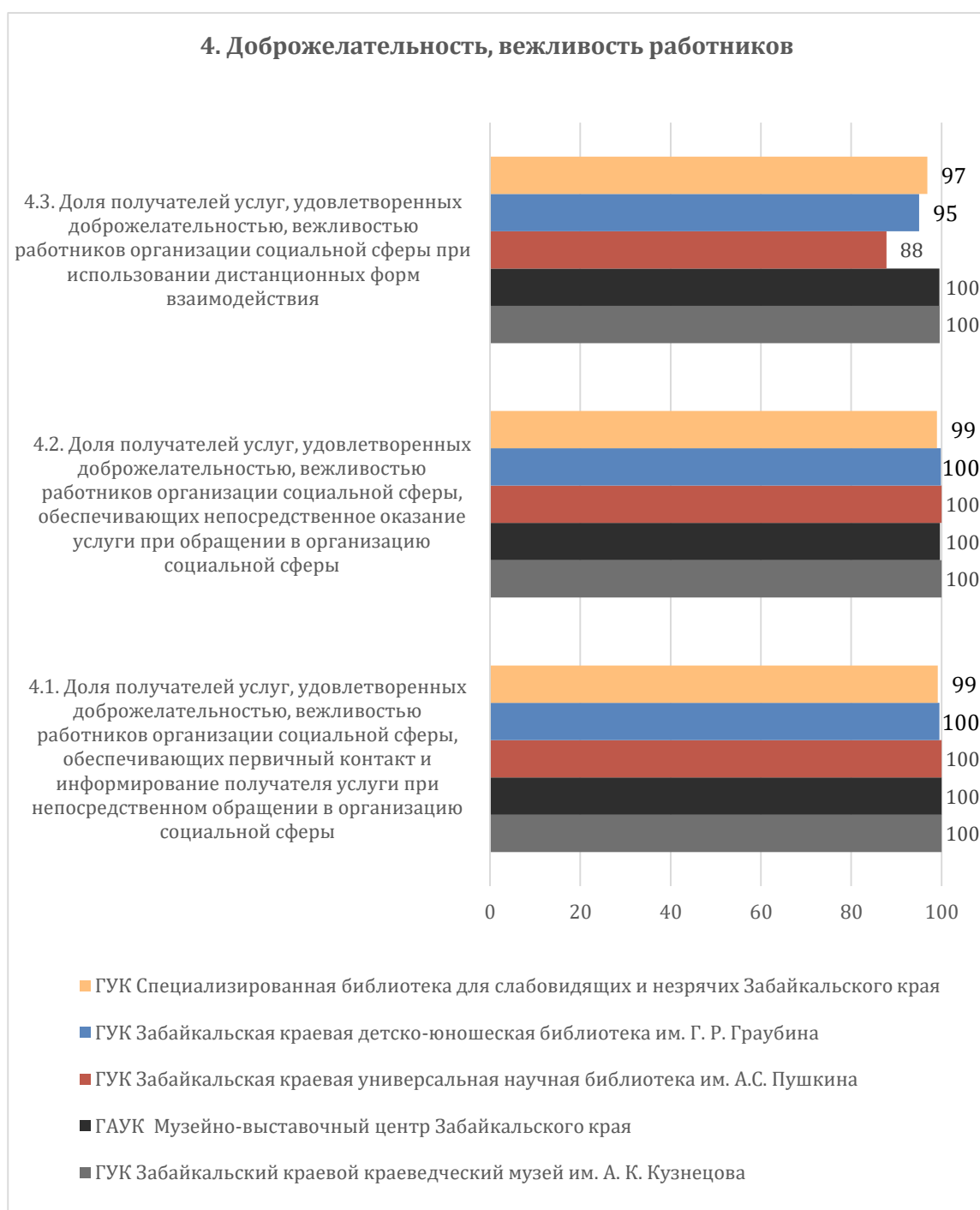
Значение оценки качества ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составило соответственно **100, 100, 98, 99 и 99** баллов из 100 возможных.



## Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

В целом потребители услуг ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций».



Государственное учреждение  
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

В таблице приведены значения по показателям критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Организация	Число респондентов	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		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	%
<b>ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова</b>	<b>1050</b>	1050	100	1050	100	1046	99,6

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

ГАУК Музейно- выставочный центр Забайкальско го края	603	603	100	601	99,7	600	99,5
ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина	622	622	100	622	100	546	87,8
ГУК Забайкальская краевая детско- юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина	602	599	99,5	601	99,8	572	95,0
ГУК Специализи рованная библиотека для слабовидящ их и незрячих Забайкальск ого края	601	596	99,2	595	99,0	582	96,8

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 (**Показатель 4.1.**)

Потребители услуг 5 организаций (ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края) в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.

2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих



Государственное учреждение  
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

*непосредственное оказание услуги при обращении в  
организацию социальной сферы (Показатель 4.2.)*

Потребители услуг ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

*3. Доля получателей услуг, удовлетворенных  
доброжелательностью, вежливостью работников  
организации социальной сферы при использовании  
дистанционных форм взаимодействия (Показатель 4.3.)*

Потребителей услуг ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

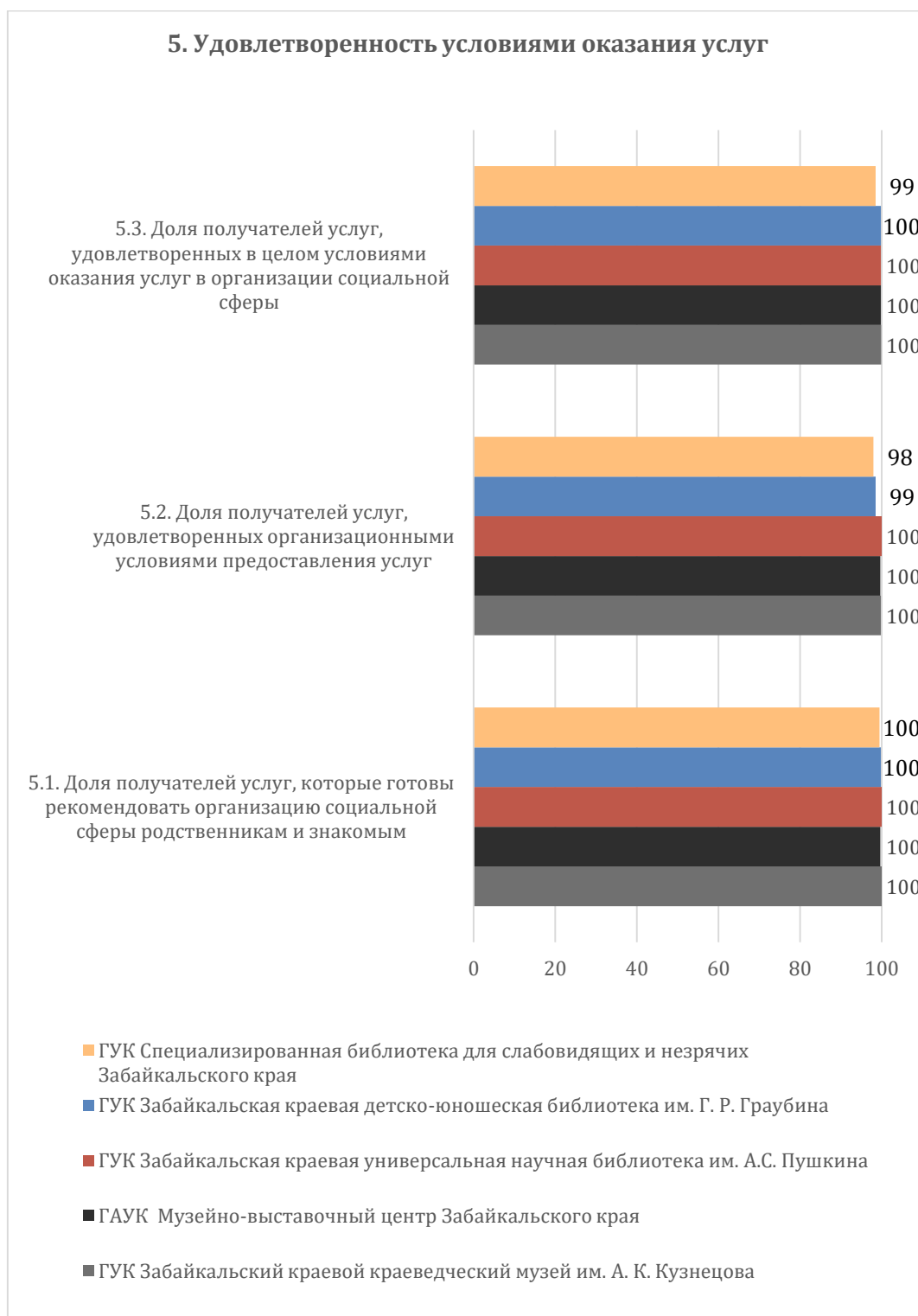
#### **Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)**

Значение оценки качества ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составило **по 100 и 99** баллов из 100 возможных. Потребители услуг организаций удовлетворены условиями оказания услуг.

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».



**1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (Показатель 5.1.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

*2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (Показатель 5.2.)*

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

*3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (Показатель 5.3.)*

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

## 6. ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ В РАБОТЕ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ХОДЕ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Организация-оператор в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края выявила следующие недостатки в работе организаций:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации.

В ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края соотношение объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на информационном стенде менее 50%.

Типичными недостатками для всех организаций является отсутствие полного и сокращенного наименования организаций культуры, почтового адреса, контактных телефонов и адресов электронной почты, сведений о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имени, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты и об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; о видах предоставляемых организацией культуры услуг; о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

В среднем объем информации, размещенный на сайтах **организаций культуры Забайкальского края**, составляет **68%**. Сайт **ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина** полностью не соответствует предъявляемым нормативными актами требованиям.

Типичными недостатками для всех организаций является отсутствие сведений о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной связи в **ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина**, ее отсутствие в **ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина**.

Три организации (**ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина**) не обеспечивают технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Организация-оператор указывает на несоответствие информационных стендов **ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края** нормативным документам в сфере культуры, касающиеся требования статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России 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

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

«Интернет», в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

Организация-оператор усматривает нарушение **ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина** статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России 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», в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

В приложении 2 к Отчету (лист «Открытость и доступность информации») перечислены нарушения указанных выше нормативных актов по каждой организации культуры.

1. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

**ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова** имеет 3 условия, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, **ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина** и **ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина** имеют по 4 условия, обеспечивающему доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, **ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края** и **ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края** - 2 условия. Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы, сменных кресел-колясок<sup>7</sup>.

**ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова**, **ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина** и **ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края** имеют по 6 условий, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими, **ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина** - 3 условия, **ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края** – условие.. По данному показателю учреждения набрали по 100, 60 и 20 баллов из 100 возможных соответственно.

Организация-оператор отмечает отсутствие в **ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина** и **ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края** дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей,

---

<sup>7</sup> Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

Государственное учреждение  
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)<sup>8</sup>. **ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края** не имеет работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

## 7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

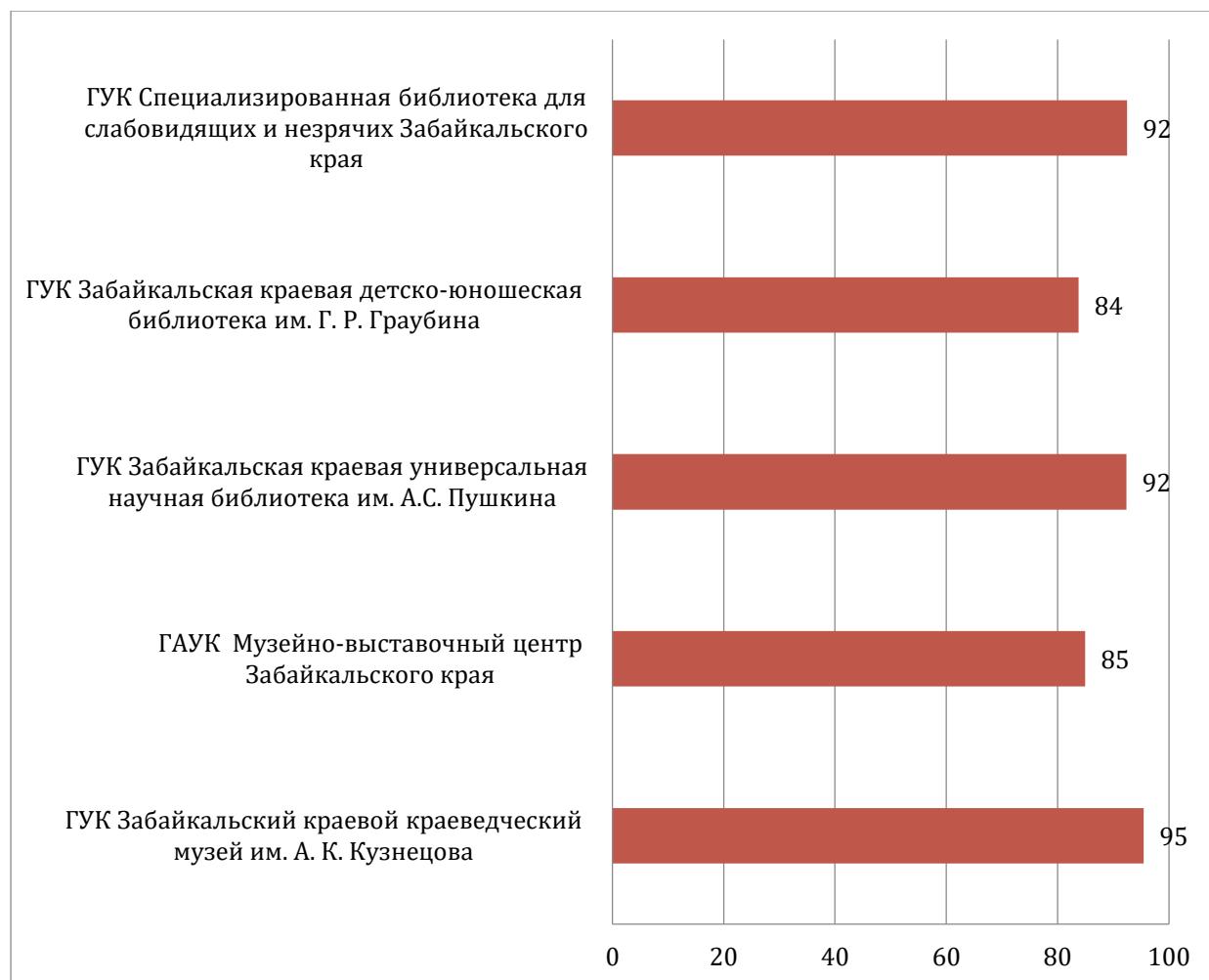
Итоговое значение оценки качества в сфере культуры по муниципальному району «Агинский район» составило **90** баллов при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг **ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края:**

---

<sup>8</sup> Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

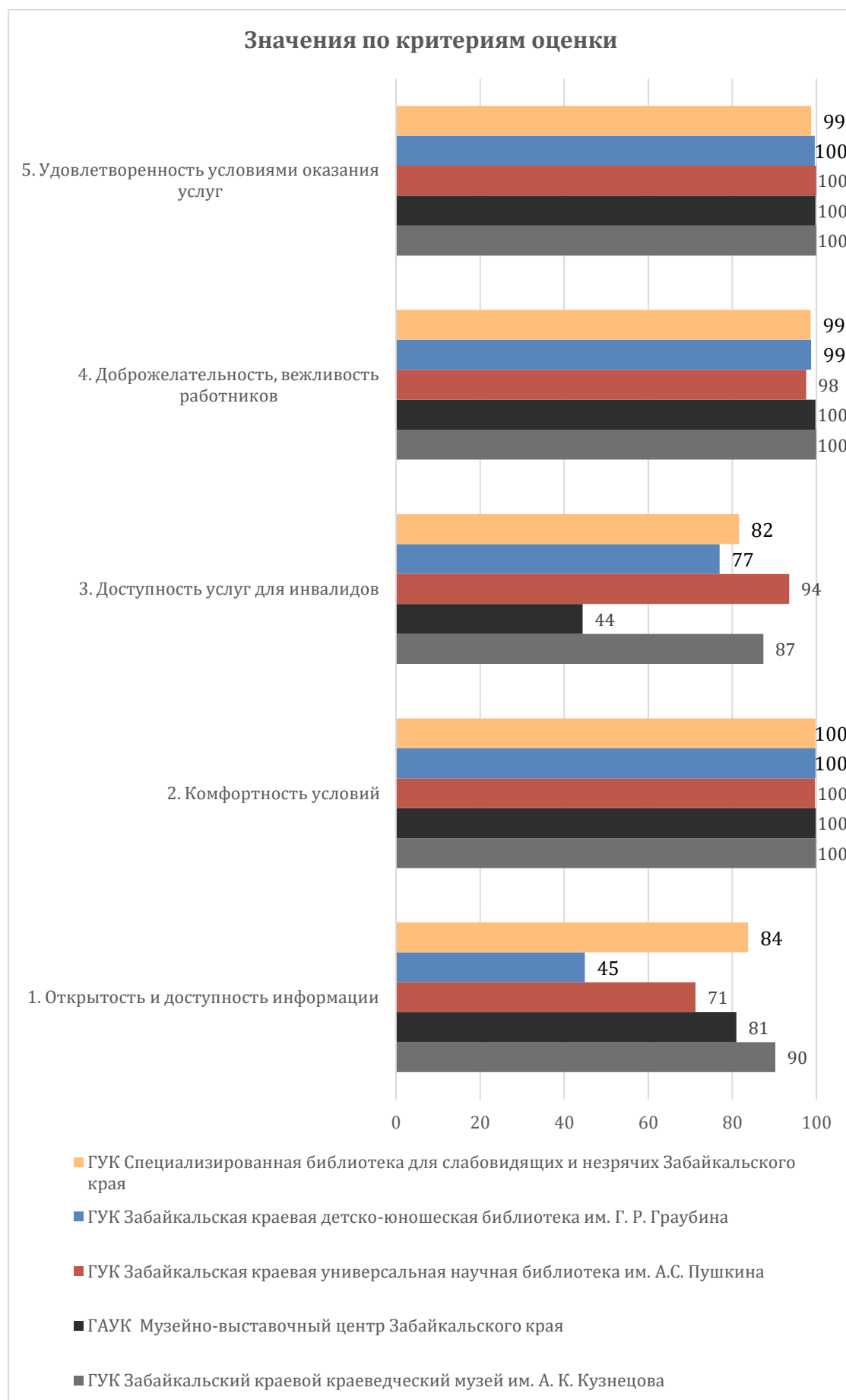
Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



Наибольшее количество баллов (95 баллов из 100 возможных) набрало **ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова**, наименьшее (84 балла) - **ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина**.

В целом потребители услуг организаций удовлетворены качеством их предоставления по трем критериям из пяти: по критериям «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг».





Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Организация-оператор указывает на несоответствие информационных стендов **ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края** нормативным документам в сфере культуры, касающиеся требования статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России 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», в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

Организация-оператор усматривает нарушение **ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина** статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России 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», в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной связи в **ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ее отсутствие в ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина.**

**ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова** имеет 3 условия, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, **ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина и ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина** имеют по 4 условия, обеспечивающему доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, **ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края и ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края - 2 условия.** Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы, сменных кресел-колясок<sup>9</sup>.

**ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С.**

---

<sup>9</sup> Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

**Пушкина и ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края** имеют по 6 условий, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими, **ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина** - 3 условия, **ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края** – условие.. По данному показателю учреждения набрали по 100, 60 и 20 баллов из 100 возможных соответственно.

Организация-оператор отмечает отсутствие в **ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина и ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края** дублирования 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; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)<sup>10</sup>. **ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края** не имеет работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

В ходе анализа полученных результатов были разработаны экспертные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями культуры Забайкальского края:

1. директорам **ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края** привести в соответствие требованиям статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России 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», стенд и официальный сайт организации;
2. учредителю **ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК**

---

<sup>10</sup> Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

**Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края** обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;

3. учредителю ГУК Забайкальский краевой краеведческий музей им. А. К. Кузнецова, ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края, ГУК Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина, ГУК Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина, ГУК Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих Забайкальского края обеспечить условия для получения услуг инвалидами наравне с другими;
4. директору ГАУК Музейно-выставочный центр Забайкальского края обеспечить обучение (инструктирование) работников по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

***Информация о качестве условий оказания услуг организации, отчеты очной экспертизы, иллюстративный материал (графики, таблицы) о результатах независимой оценки качества услуг, фотографии, подтверждающие наличие условий оказания услуг, представлены в приложениях 2 к отчету.***

---