

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ И УПРАВЛЕНИЯ**

**РЕСПУБЛИКИ ТЫВА»**

**ОТЧЕТ**

**об итогах проведения независимой оценки условий качества оказания услуг в организациях**

**Министерства культуры Республики Тыва в 2022 году**

# г. Кызыл – 2022

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_bookmark0)

[РАЗДЕЛ I. АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТИ ОБСЛЕДУЕМЫХ](#_bookmark1)

[ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА 5](#_bookmark1)

[РАЗДЕЛ II. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ](#_bookmark2) [ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА В РАЗРЕЗЕ КРИТЕРИЕВ](#_bookmark2) [ОЦЕНКИ 7](#_bookmark2)

[Критерий I. Открытость и доступность информации об организации 7](#_bookmark3)

[Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг 8](#_bookmark4)

[Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов 10](#_bookmark5)

[Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, работников организации социальной сферы 11](#_bookmark6)

[Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 12](#_bookmark7)

[РАЗДЕЛ III. РЕЙТИНГИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА 15](#_bookmark8)

[Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 1 «Открытость и доступность информации](#_bookmark9) [об организации» 15](#_bookmark9)

[Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 2 «Комфортность условий](#_bookmark10)

[предоставления услуг» 15](#_bookmark10)

[Рейтинг организаций культуры Республике Тыва по критерию 3 «Доступность услуги для инвалидов» 15](#_bookmark11)

[Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость](#_bookmark12)

[работников организаций культуры» 16](#_bookmark12)

[Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 5 «Удовлетворенность условиями](#_bookmark13)

[оказания услуг» 16](#_bookmark13)

[Сводный рейтинг организаций культуры Республики Тыва 16](#_bookmark14)

[РАЗДЕЛ IV. ВЫВОДЫ 17](#_bookmark15)

[РАЗДЕЛ V. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ](#_bookmark16)

[ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ 18](#_bookmark16)

[ПРИЛОЖЕНИЯ К ОТЧЕТУ ОБ ИТОГАХ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ](#_bookmark17) [УСЛОВИЙ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ МИНИСТЕРСТВА](#_bookmark17) [КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА РЕСПУБЛИКИ ТЫВА В 2022 ГОДУ 19](#_bookmark17)

[Распределение количества респондентов по обследуемым организациям культуры Республики Тыва 19](#_bookmark18) [АНАЛИЗ информационной открытости обследуемых организаций культуры Республики Тыва (по](#_bookmark19) [состоянию на 30 октября 2022 г.) 20](#_bookmark19)

# ВВЕДЕНИЕ

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392 «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», ГБУ

«Научно-исследовательский институт медико-социальных проблем и управления Республики Тыва» в рамках заключенного договора с Министерством культуры Республики Тыва проведены сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг в 4 учреждениях культуры Республики Тыва.

Организация-оператор в своей деятельности руководствовалась:

* постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 года № 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»;
* приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года № 599

«Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

* приказом 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»;

* приказом Министерства труда России от 31 мая 2018 г. № 344н «О Едином порядке 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»;
* приказом Министерства культуры России № 261 от 07 марта 2017 г.

«Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

* приказом Министерства финансов России от 22 июля 2016 г. № 116н

«О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на

официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядке ее размещения»;

* приказом Министерства культуры России № 277 от 20 февраля 2015 г. «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 в сети

«Интернет»;

* приказом Министерства культуры Республики Тыва от 11 февраля 2022 года № 92 «О проведении независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Тыва».

Основными критериями независимой оценки качества условий оказания услуг являются:

* открытость и доступность информации об учреждении;
* комфортность условий предоставления услуг;
* доступность услуг для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников учреждения;
* удовлетворенность условиями оказания услуг.

В 2022 году независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере культуры подлежат:

* 1. ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр имени В. Кок-оола»;
  2. ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва»;
  3. ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел»;
  4. ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга».

Для сбора информации изучались официальные сайты обследуемых организаций культуры, а также проводилось анкетирование **628** респондентов. Количество анкет в разрезе организаций представлено в Приложении 1.

# РАЗДЕЛ I. Анализ информационной открытости обследуемых организаций культуры Республики Тыва

В соответствии с [приказом Министерства культуры Российской](http://mkrf.ru/open-ministry/quality/prikaz-ministerstva-kultury-rossiyskoy-federatsii-) [Федерации от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к](http://mkrf.ru/open-ministry/quality/prikaz-ministerstva-kultury-rossiyskoy-federatsii-) [содержанию и форме предоставления информации о деятельности](http://mkrf.ru/open-ministry/quality/prikaz-ministerstva-kultury-rossiyskoy-federatsii-) [организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах](http://mkrf.ru/open-ministry/quality/prikaz-ministerstva-kultury-rossiyskoy-federatsii-) [уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов](http://mkrf.ru/open-ministry/quality/prikaz-ministerstva-kultury-rossiyskoy-federatsii-) [государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного](http://mkrf.ru/open-ministry/quality/prikaz-ministerstva-kultury-rossiyskoy-federatsii-) [самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»](http://mkrf.ru/open-ministry/quality/prikaz-ministerstva-kultury-rossiyskoy-federatsii-) проведен анализ информационной открытости обследуемых организаций культуры.

На официальном сайте организации культуры информация о деятельности организации и результатах независимой оценки качества оказания услуг размещается в следующем виде:

# Общая информация об организации культуры:

1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

# Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

1. сведения о видах предоставляемых услуг;
2. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
3. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
4. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
5. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
6. информация о планируемых мероприятиях;
7. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

# Иная информация:

1. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
2. информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры;
3. информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры;
4. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
5. план по улучшению качества работы организации.

Анализ официальных сайтов организаций культуры Республики Тыва на предмет соответствия перечню необходимой информации показал, что **ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел»** не разместило на своем сайте:

1. копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
2. информацию о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности населения;
3. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
4. план по улучшению качества работы организации.

Таким образом, рейтинг организаций культуры в части наличия общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» выглядит следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Баллы (максимум -17)** |
| 1. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу  Министерства культуры Республики Тыва» | 17 |
| 2. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и  досуга» | 17 |
| 3. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр  имени в. Кок-оола» | 17 |
| 4. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной  культуры и ремёсел» | 13 |

Таблица анализа организаций культуры в части наличия общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» представлена в Приложении 2.

**РАЗДЕЛ II. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Республики Тыва в разрезе критериев**

**оценки**

# Критерий I. Открытость и доступность информации об организации

Показатель 1 критерия 1 *«Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы)* в среднем по всем обследованным организациям культуры составил **97,06** баллов при максимальном значении 100 баллов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Баллы** |
| 1. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола» | 100 |
| 2. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 100 |
| 3. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» | 100 |
| 4. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел» | 88,24 |
|  | **Среднее значение** | **97,06** |

По показателю 2 критерия 1 *«Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:*

* *абонентский номер телефона;*
* *адрес электронный почты;*
* *электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), по оказываемым услугам и иных;*
* *раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;*
* *технические возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)* все обследуемые организации, кроме Национального парка, получают максимальный балл - **100.**

По показателю 3 критерия 1 «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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составила **95,54** баллов при максимальном значении 100 баллов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Баллы** |
| 1. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» | 100 |
| 2. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел» | 95,94 |
| 3. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола» | 95,05 |
| 4. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 93,55 |
|  | **Среднее значение** | **95,54** |

Таким образом, сводный балл по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в разрезе всех трех показателей составляет **86,39.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Баллы** |
| 1. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» | 87,27 |
| 2. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 87,27 |
| 3. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола» | 87,27 |
| 4. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной  культуры и ремёсел» | 83,74 |
|  | **Среднее значение** | **86,39** |

# Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Поскольку организации, оказывающие услуги в сфере культуры, обслуживают в том числе инвалидов и другие маломобильные группы получателей социальных услуг, важна доступность условий беспрепятственного доступа к объектам.

Показатель 1 критерия 2 *«Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг:*

* *наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);*
* *наличие и понятность навигации внутри организации;*
* *доступность питьевой воды;*
* *наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);*
* *санитарное состояние помещений организаций;*
* *возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)* составил в среднем **100** баллов при максимуме 100 баллов.

Показатель 2 критерия 2 «Время ожидания предоставления услуги» не применяется для оценки организаций культуры.

Показатель 3 критерия 2 «Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составил в среднем **95,43** баллов при максимуме 100 баллов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Баллы** |
| 1. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел» | 98,70 |
| 2. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 95 |
| 3. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический  театр имени в. Кок-оола» | 94,40 |
| 4. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» | 93,60 |
|  | **Среднее значение** | **95,43** |

Сводный балл в целом по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» в разрезе двух показателей составляет **97,71.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Баллы** |
| 1. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной  культуры и ремёсел» | 99,35 |
| 2. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 97,50 |
| 3. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический  театр имени в. Кок-оола» | 97,20 |
| 4. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу  Министерства культуры Республики Тыва» | 96,80 |
|  | **Среднее значение** | **97,71** |

# Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Показатель 1 критерия 3 *«Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:*

* *оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);*
* *наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;*
* *наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;*
* *наличие сменных кресел-колясок;*
* *наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы»* составил в среднем **100** баллов при максимуме 100 баллов.

Показатель 2 критерия 3 *«Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:*

* *дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;*
* *дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;*
* *возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);*
* *наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;*
* *помощь, оказываемая работниками социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;*
* *наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому»* составляет **100** баллов при максимуме 100 баллов.

По показателю 3 критерия 3 *«Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)»* средний балл составляет **100** при максимуме в **100** баллов.

Таким образом, сводный балл по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» в разрезе всех трех показателей составляет **100.**

# Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, работников организации социальной сферы

Важнейшим показателем как для получателей услуг, так и для оценки организации культуры является доброжелательное отношение персонала к посетителям.

Показатель 1 критерия 4 *«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг»)* в среднем составляет **94,35** при максимуме баллов 100.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Баллы** |
| 1. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 97,40 |
| 2. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола» | 95,70 |
| 3. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» | 92,50 |
| 4. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел» | 91,80 |
|  | **Среднее значение** | **94,35** |

Показатель 2 критерия 4 *«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг»)* в среднем составляет **95,53** при максимуме баллов 100.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Баллы** |
| 1. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной  культуры и ремёсел» | 98,20 |
| 2. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 97,40 |
| 3. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический  театр имени в. Кок-оола» | 95,50 |
| 4. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу  Министерства культуры Республики Тыва» | 91 |
|  | **Среднее значение** | **95,53** |

Показатель 3 критерия 4 *«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг»)* в среднем составляет **94,68** при максимуме баллов 100.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Баллы** |
| 1. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» | 97 |
| 2. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел» | 96,50 |
| 3. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 94 |
| 4. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола» | 91,20 |
|  | **Среднее значение** | **94,68** |

Таким образом, сводный балл по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» в разрезе всех трех показателей составляет **94,89.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Баллы** |
| 1. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 96,72 |
| 2. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел» | 95,30 |
| 3. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола» | 94,72 |
| 4. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» | 92,80 |
|  | **Среднее значение** | **94,89** |

# Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Показатель 1 критерия 5 *«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»* в среднем составляет **94,85** при максимуме баллов 100.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Баллы** |
| 1. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола» | 97,90 |
| 2. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 95 |
| 3. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной  культуры и ремёсел» | 94,20 |
| 4. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» | 92,30 |
|  | **Среднее значение** | **94,85** |

Показатель 2 критерия 5 *«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»* в среднем составляет **94,35** при максимуме баллов 100.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Баллы** |
| 1. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 97,20 |
| 2. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола» | 95,20 |
| 3. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел» | 94,50 |
| 4. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» | 90,50 |
|  | **Среднее значение** | **94,35** |

Показатель 3 критерия 5 *«Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»* в среднем составляет **95,00** при максимуме баллов 100.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Баллы** |
| 1. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел» | 97,10 |
| 2. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический  театр имени в. Кок-оола» | 96,20 |
| 3. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу  Министерства культуры Республики Тыва» | 94,40 |
| 4. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества  и досуга» | 92,30 |
|  | **Среднее значение** | **95,00** |

Таким образом, сводный балл по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в разрезе всех трех показателей составляет **94,83.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Баллы** |
| 1. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола» | 96,51 |
| 2. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел» | 95,71 |
| 3. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 94,09 |
| 4. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» | 92,99 |
|  | **Среднее значение** | **94,83** |

Сводный рейтинг обследованных организаций культуры по всем критериям выглядит следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Баллы** |
| 1. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола» | 94,63 |
| 2. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной  культуры и ремёсел» | 94,63 |
| 3. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 94,52 |
| 4. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу  Министерства культуры Республики Тыва» | 93,27 |
|  | **Среднее значение** | **94,02** |

# РАЗДЕЛ III. Рейтинги организаций культуры Республики Тыва

**Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 1**

**«Открытость и доступность информации об организации»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Рейтинг** |
| 1. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола» | 1 |
| 2. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» | 1 |
| 3. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 1 |
| 4. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной  культуры и ремёсел» | 2 |

**Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 2**

**«Комфортность условий предоставления услуг»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Рейтинг** |
| 1. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел» | 1 |
| 2. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 2 |
| 3. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола» | 3 |
| 4. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» | 4 |

**Рейтинг организаций культуры Республике Тыва по критерию 3**

**«Доступность услуги для инвалидов»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Рейтинг** |
| 1. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический  театр имени в. Кок-оола» | 1 |
| 2. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу  Министерства культуры Республики Тыва» | 1 |
| 3. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной  культуры и ремёсел» | 1 |
| 4. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и  досуга» | 1 |

**Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 4**

**«Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Рейтинг** |
| 1. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 1 |
| 2. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел» | 2 |
| 3. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический  театр имени в. Кок-оола» | 3 |
| 4. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» | 4 |

**Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 5**

**«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Рейтинг** |
| 1. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола» | 1 |
| 2. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел» | 2 |
| 3. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 3 |
| 4. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» | 4 |

# Сводный рейтинг организаций культуры Республики Тыва

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Рейтинг** |
| 1. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола» | 1 |
| 2. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной  культуры и ремёсел» | 2 |
| 3. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и  досуга» | 3 |
| 4. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу  Министерства культуры Республики Тыва» | 4 |

# РАЗДЕЛ IV. Выводы

Анализ информационной доступности организаций культуры Республики Тыва и обработка анкетных данных позволили получить обобщенные результаты для проведения оценки качества предоставляемых услуг в обследуемых республиканских организациях культуры.

1. **Не соответствует в полной мере** требованиям приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 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» официальный сайт ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел».
2. Средний балл по критерию 1 «Открытость и доступность» составляет 86,39 балла при максимуме 100. Первое место занимают ГБУ

«Национальный музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола», ГБУ

«Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва», ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» (87,27 баллов), последнее – ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел» (83,74).

1. Средний балл по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» составляет 97,71 балла при максимуме 100. Первое место занимает ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел» (99,35), последнее – ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» (96,80).
2. Средний балл по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составляет 100 балла при максимуме 100 у всех обследуемых организаций.
3. Средний балл по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры» составляет 94,89 при максимуме 100. Первое место занимает ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» (96, 72), последнее - ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» (92,80).
4. Средний балл по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составляет 94,83 при максимуме 100. Первое место занимает ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола» (96,51), последнее - ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» (92,99).
5. Средний балл по всем критериям составляет 94,02 при максимуме
6. Первое место занимает ГБУ «Национальный музыкально- драматический театр имени в. Кок-оола» (94,63), последнее - ГБУ

«Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» (93,27).

# Раздел V. Предложения по улучшению качества условий оказываемых услуг

* 1. Обследуемым организациям культуры рекомендовать привести в соответствие требованиям приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 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» свои официальные сайты с учетом создания отдельного раздела «Часто задаваемые вопросы», а также мобильной версии сайтов.

* 1. Рекомендовать обследуемым организациям культуры повысить комфортность условий оказываемых услуг.
  2. Рекомендовать обследуемым организациям культуры повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организаций культуры при контакте с получателями услуг.

# Приложения к отчету об итогах проведения независимой оценки условий качества оказания услуг в организациях Министерства культуры и туризма Республики Тыва в 2022 году

*Приложение 1*

# Распределение количества респондентов по обследуемым организациям культуры Республики Тыва

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Количество опрошенных** |
| 5. | ГБУ «Национальный музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола» | 101 |
| 6. | ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва» | 197 |
| 7. | ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел» | 175 |
| 8. | ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» | 155 |
|  | **ИТОГО** | **628** |

*Приложение 2*

**АНАЛИЗ информационной открытости обследуемых организаций культуры Республики Тыва (по** [**состоянию на 30 октября 2022 г.)**](http://mkrf.ru/open-ministry/quality/prikaz-ministerstva-kultury-rossiyskoy-federatsii-)

[*(в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к*](http://mkrf.ru/open-ministry/quality/prikaz-ministerstva-kultury-rossiyskoy-federatsii-)

[*содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного*](http://mkrf.ru/open-ministry/quality/prikaz-ministerstva-kultury-rossiyskoy-federatsii-)[*федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российск*](http://mkrf.ru/open-ministry/quality/prikaz-ministerstva-kultury-rossiyskoy-federatsii-)*ой Федерации, органов местного самоуправления и*

*организаций культуры в сети «Интернет»)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Сведения/организации** | **ГБУ «Национальный**  **музыкально-драматический театр имени в. Кок-оола»** | **ГБУ «Хозяйственное управление по имуществу Министерства культуры Республики Тыва»** | **ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремёсел»** | **ГБУ «Республиканский**  **центр народного творчества и досуга»** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
|  | **Адрес сайта** | <http://theatre-tuva.ru/> | https://hozuminkultura.ru  / | https://tuvancenter.ru/ | https[://www.](http://www.rcntd.ru/)rcn[td.ru/](http://www.rcntd.ru/) |
| 1 | Полное и сокращенное наименование, место нахождения,  почтовый адрес, схема проезда | **+** | **+** | + | + |
| 2 | Дата создания организации культуры, сведения об  учредителе (учредителях) | **+** | **+** | + | + |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о  создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | **+** | + | **+** | + |
| 4 | Структура организации культуры, режим, график работы,  контактные телефоны, адреса электронной почты | **+** | + | + | + |
| 5 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и  филиалов (при их наличии) | **+** | + | + | + |
| 6 | Сведения о видах предоставляемых услуг | **+** | **+** | + | + |
| 7 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены  (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | **+** | **+** | + | **+** |
| 8 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или  бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | **+** | **+** | **-** | + |
| 9 | Информация о материально-техническом обеспечении  предоставления услуг организацией культуры | **+** | - | **-** | **+** |
| 10 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с  законодательством Российской Федерации | н/т | н/т | + | н/т |
| 11 | Информация о планируемых мероприятиях | **+** | **+** | + | + |
| 12 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности  учреждения | **+** | - | **-** | **+** |
| 13 | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с  законодательством Российской Федерации | **+** | + | + | + |
| 14 | Информация, которая размещается и опубликовывается по  решению учредителя организации культуры | **+** | + | + | + |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 15 | Информация, которая размещается и опубликовывается по  решению организации культуры | **+** | + | + | + |
| 16 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об  улучшении качества их деятельности | **+** | **+** | + | + |
| 17 | План по улучшению качества работы организации | **+** | **+** | **-** | **+** |
|  | **ИТОГО** | **17** | **17** | **13** | **17** |