ПРОТОКОЛ №

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Республики Тыва

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. г. Кызыл

№

***Председательствовал(а)*:** А.К. Кужугет – председатель Общественного совета Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Республики Тыва.

Присутствовали:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Чигжит  | - | И.о. министра культуры Республики Тыва; |
|  | Дамбаа Л.П. | - | Заместитель министра культуры Республики Тыва; |
|  | Нагорный В.В. | - | заслуженный работник культуры Республики Тыва, член Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Республики Тыва; |
|  | Мунзук С.М. | - | директор Общественного благотворительного фонда «Дерсу Узала» им. М. Мунзука, член Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Республики Тыва; |
|  | Монгуш Ч. И.  | - | начальник отдела ГБУ «Институт оценки качества образования Республики Тыва», член Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Республики Тыва; |
|  | Ондар А. Д. | - | председатель Общества инвалидов Республики Тыва, член Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Республики Тыва; |
| 1. э
 | Хертек С.С. | - | начальник отдела профессионального искусства Министерства культуры РТ; |
|  | Куулар А.Н. | - | консультант отдела профессионального искусства Министерства культуры РТ; |
|  | Ондар Н.М.  | - | специалист по НОК Министерства культуры РТ.  |

**На повестке дня:**

1. **Об итогах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Министерства культуры Республики Тыва за 2019 г.**

 - Рассмотрев отчёт организации-оператора по итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Республики Тыва, а также по итогам работы Общественного совета в 2021 году определяется:

1. Анализ официальных сайтов организаций культуры Республики Тыва на предмет соответствия перечню необходимой информации согласно приложению №1;

2. По итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и дополнительного образования в области культуры Республики Тыва выявлены количественные и основные результаты в разрезе критериев оценки согласно приложению №2;

3. Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критериям согласно приложению №3;

4. Сводный рейтинг организаций культуры Республики Тыва согласно приложению №4;

5. Обобщенный результат проведенной независимой оценки качества предоставляемых услуг в обследуемых республиканских организациях культуры Республики Тыва согласно приложению №5.

**Решение Общественного совета:**

- представить отчёт проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры ответственному отделу Министерства культуры Республики Тыва (Хертек С.С.);

- 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;

- рекомендовать обследуемым организациям культуры повысить комфортность условий оказываемых услуг.

Председатель Общественного совета

при Министерстве культуры

Республики Тыва А.К. Кужугет

## ПРИЛОЖЕНИЕ №1

## АНАЛИЗ информационной открытости обследуемых организаций культуры Республики Тыва (по состоянию на 15 июля 2021 г.)

*(в соответствии с* [*приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 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»*](http://mkrf.ru/open-ministry/quality/prikaz-ministerstva-kultury-rossiyskoy-federatsii-)*)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Сведения/организации** | **ГБУ «Национальный архив Республики Тыва»** | **ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва»** | **ГБУ «Национальный парк Республики Тыва»** | **ГБУ «Тувинская детская библиотека им. К. Чуковского»** | **ГБУ «Национальная библиотека им. Пушкина»** | **ГБУК Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих** | **ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В. Халилова»** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** |
|  | **Адрес сайта** | https://gosarhivrt.ru/ | http://museum.tuva.ru/ |  | https://chukovka17.ru/ | https://tuva-library.ru/ | http://tiflokniga-tuva.ru/ | http://www.tvgf.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 | 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** | **13** | **0** | **17** | **14** | **17** | **12** |

Приложение №2

# 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 **88,24** баллов при максимальном значении 100 баллов.

*Диаграмма 1*

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 **61,01** баллов при максимальном значении 100 баллов.

*Диаграмма 2*

Таким образом, сводный балл по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в разрезе всех трех показателей составляет **80,68.**

*Диаграмма 3*

##

## 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 **94,29** 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 **84,39** баллов при максимуме 100 баллов.

*Диаграмма 4*

Сводный балл в целом по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» в разрезе двух показателей составляет **93,99**.

*Диаграмма 5*

##

## 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 **97** баллов при максимуме 100 баллов.

*Диаграмма 6*

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 **96,67** баллов при максимуме 100 баллов.

*Диаграмма 7*

По показателю 3 критерия 3 *«Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)»* средний балл составляет **28,55** при максимуме в **100** баллов.

*Диаграмма 8*

Таким образом, сводный балл по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» в разрезе всех трех показателей составляет **75,70.**

*Диаграмма 9*

## 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 **84,18** при максимуме баллов 100.

*Диаграмма 10*

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 **84,84** при максимуме баллов 100.

*Диаграмма 11*

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 **61,76** при максимуме баллов 100.

*Диаграмма 12*

Таким образом, сводный балл по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» в разрезе всех трех показателей составляет **85,26.**

*Диаграмма 13*

## 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 **89,09** при максимуме баллов 100.

*Диаграмма 14*

Показатель 2 критерия 5 *«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг)* *(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»* в среднем составляет **86,43** при максимуме баллов 100.

*Диаграмма 15*

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 **85,96** при максимуме баллов 100.

*Диаграмма 16*

Таким образом, сводный балл по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в разрезе всех трех показателей составляет **90,3.**

*Диаграмма 17*

Результаты анкетирования в обобщенном виде представлены в Приложении 3.

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

*Диаграмма 18*

Приложение №3

# Рейтинги организаций культуры Республики Тыва

##

## Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Рейтинг** |
|  | **ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»** | **1** |
|  | ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К. И. Чуковского» | 2 |
|  | ГБУ «Национальный архив Республики Тыва» | 3 |
|  | ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина» | 4 |
|  | ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва» | 5 |
|  | ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова» | 6 |
|  | ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва» | 7 |

## Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Рейтинг** |
|  | **ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина»** | **1** |
|  | ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» | 2 |
|  | ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К. И. Чуковского» | 3 |
|  | ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва» | 4 |
|  | ГБУ «Национальный архив Республики Тыва» | 5 |
|  | ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва» | 6 |
|  | ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова» | 7 |

## Рейтинг организаций культуры Республике Тыва по критерию 3 «Доступность услуги для инвалидов»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Рейтинг** |
|  | **ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»** | **1** |
|  | ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва» | 2 |
|  | ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К. И. Чуковского» | 3 |
|  | ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина» | 4 |
|  | ГБУ «Национальный архив Республики Тыва» | 5 |
|  | ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова» | 6 |
|  | ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва» | 7 |

## Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Рейтинг** |
|  | **ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»** | **1** |
|  | ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва» | 2 |
|  | ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина» | 3 |
|  | ГБУ «Национальный архив Республики Тыва» | 4 |
|  | ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К. И. Чуковского» | 5 |
|  | ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва» | 6 |
|  | ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова» | 7 |

## Рейтинг организаций культуры Республики Тыва по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Рейтинг** |
|  | **ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина»** | **1** |
|  | ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К. И. Чуковского» | 2 |
|  | ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» | 3 |
|  | ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва» | 4 |
|  | ГБУ «Национальный архив Республики Тыва» | 5 |
|  | ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва» | 6 |
|  | ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова» | 7 |

## Приложение №4

**Сводный рейтинг организаций культуры Республики Тыва**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Рейтинг** |
|  | **ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»** | **1** |
|  | ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К. И. Чуковского» | 2 |
|  | ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина» | 3 |
|  | ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва» | 4 |
|  | ГБУ «Национальный архив Республики Тыва» | 5 |
|  | ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва» | 6 |
|  | ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова» | 7 |

Приложение №5

**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** соответствуют 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» официальные сайты следующих организаций культуры:
* ГБУ «Национальный музей им. Алдан-Маадыр Республики Тыва»;
* ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина»;
* ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М.Халилова».
1. У ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва» официальный сайт не работает.
2. Средний балл по критерию 1 «Открытость и доступность» составляет 80,68 балла при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (98,88 баллов), последнее – ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва» (42,27).
3. Средний балл по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» составляет 93,99 балла при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина» (98,05), последнее – ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова» (61,43).
4. Средний балл по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составляет 75,70 балла при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (92,29 балла), последнее – ГАУ «Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва» (60,98).
5. Средний балл по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры» составляет 85,26 при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (95,56), последнее - ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова» (48,15).
6. Средний балл по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составляет 90,52 при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает ГБУ «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина» (94,89), последнее - ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова» (65,82).
7. Средний балл по всем критериям составляет 83,04 при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает ГБУ «Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (94,68), последнее - ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова» (63,83).