

**Протокол заседания Общественного совета
Министерства культуры Забайкальского края**

№ 5

30.10.2019 г.

Председательствующий: Кибалин А.С., представитель МОО «Совет общественности микрорайона «Северный», председатель комиссии по вопросам культуры и гармонизации межнациональных отношений, член общественной палаты Забайкальского края.

Секретарь: Воронова В.В., консультант отдела по реализации государственной культурной политики Министерства культуры Забайкальского края.

Присутствовали:

Члены Общественного совета:

Иманакова Елена Георгиевна, представитель региональной общественной организации «Федерация спортивного ориентирования Забайкальского края»;

Караев Сергей Иванович, руководитель Забайкальского краевого отделения Всероссийской общественной организации ветеранов «Боевое братство»;

Мустафина Нина Григорьевна, представитель Забайкальской краевой общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, Вооруженных сил и правоохранительных органов;

Сергеев Дмитрий Валентинович, представитель региональной общественной организации «Федерация спортивного ориентирования Забайкальского края».

Приняли участие в заочном голосовании:

Члены Общественного совета:

Дроботушенко Наталья Евгеньевна, представитель Забайкальской региональной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Канунникова Карина Владиславовна, член попечительского Совета Благотворительного фонда «Светоч»;

Колотилина Наталья Викторовна, представитель региональной общественной организации «Федерация спортивного ориентирования Забайкальского края»;

Петров Олег Георгиевич, писатель, представитель Забайкальского краевого отделения Всероссийской общественной организации ветеранов «Боевое братство».

Выступили: _____

Приглашенные:

Цымпилова Татьяна Владимировна, министр культуры Забайкальского края;

Жеребцова Татьяна Ивановна, начальник отдела по реализации государственной культурной политики Министерства культуры Забайкальского края;

Ивахненко Наталья Владимировна, директор АНО «Продвижение» (организация-оператор).

Повестка заседания

1. Рассмотрение итогов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2019 году.

По первому вопросу слушали министра культуры Забайкальского края Т.В. Цымпилову

Выступили: Кибалин А.С., Иваханкова Е.Т.

2. Предложения об улучшении качества деятельности учреждений культуры, в отношении которых в 2019 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг.

По второму вопросу слушали председателя Общественного совета при Министерстве культуры Забайкальского края А.С. Кибалина

Выступили Иваханкова Е.Т., Мусторжиев Н.Т.

Решили:

1. Утвердить итоги проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2019 году (Приложение 1).

2. Направить в Министерство культуры Забайкальского края Предложения Общественного совета об улучшении качества деятельности учреждений культуры, в отношении которых в 2019 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг (Приложение 2).

Председательствующий
на заседании

Кибалин А.С.

Секретарь


Воронова В.В.

Аналитический отчет
Итоги проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в
сфере культуры и искусства учреждениями, подведомственными Министерству
культуры Забайкальского края
в 2019 г.

Согласно Договору с Министерством культуры Забайкальского края на выполнение работ от 22 июля 2019 года, Автономная некоммерческая организация по оказанию услуг в сфере культуры и искусства «Продвижение» провела независимую оценку качества условий оказания услуг следующими учреждениями, подведомственными Министерству культуры Забайкальского края:

1. Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры»;
2. Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»;
3. Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амарсайн»;
4. Государственное учреждение культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство»;
5. Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема».

В соответствии с техническим заданием на выполнение работ в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2019 году, с учетом Постановления Правительства Российской Федерации 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», сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры проводились по следующим направлениям:

- анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации;
- опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг (анкетирование);
- изучение условий доступности организаций для инвалидов.

Работы были проведены в период с 9.08.2019 по 7.10.2019.

1. Оценка уровня открытости и доступности информации об организации

Объектами независимой оценки уровня открытости и доступности информации стали официальные сайты и информационные стенды государственных учреждений культуры Забайкальского края:

1. <https://zabuzor.ru> – Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры»;
2. <http://www.zabkazaki.com> – Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»;
3. <http://www.amarsain.com> – Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амарсайн»;

4. <https://www.kuklachita.ru> – Государственное учреждение культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство»;

5. <http://zab-cultura.ru> – Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема».

Анализ интернет-сайтов государственных учреждений культуры проводился методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства поисковой доступности информации для посетителя Интернет-сайта.

Сайты анализировались в течение всего периода проведения работы несколько раз по состоянию на: 9.08.2019, 19.09.2019, 23.08.2019, 24.08.2019, 26.08.2019, 30.08.2019, 1.10.2019, 2.10.2019, 4.10.2019, 7.10.2019.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества условий оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» производился по следующим формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-\text{откр}})$$

Рейтинг государственных учреждений культуры по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Наименование организации	Показатель оценки качества
Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры»	100
Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»	99,887
Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амарсайн»	96,117
Государственное учреждение культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство»	99,769
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема»	99,338

Показатель, характеризующий открытость и доступность организации, состоит из:

а) значение показателя оценки качества «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» ($\Pi_{\text{инф}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100,$$

где

$I_{\text{стенд}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если

требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

$I_{\text{норм-стенд}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

Наименование организации	Показатель оценки качества
Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры».	100
Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки».	100
Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амарсайн».	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство».	100
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема».	100

б) показатель оценки качества «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»

значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}},$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

Наименование организации	Показатель оценки качества
Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры»	100
Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»	100
Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амарсайн»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальский государственный	100

театр кукол «Тридевятое царство»	
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема».	100

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ($P_{уд}^{откр}$), определяется по формуле:

$$P_{уд}^{откр} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100,$$

где:

$Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

$Ч_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Наименование организации	Показатель оценки качества
Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур Забайкальские узоры»	100
Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»	99,717
Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амарсайн»	90,293
Государственное учреждение культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство»	99,424
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема»	98,345

1. Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур Забайкальские узоры» (<https://zabuzor.ru>)

Положительным в работе сайта является открытость информации, наличие анонсов предстоящих мероприятий и красочная лента прошедших событий. Прейскурант цен на платные услуги выставлен в полном объеме. Схема проезда находится на главной странице, постоянно обновляется новостная лента. Отсутствует информация по разделу – «Часто задаваемые вопросы». На стенде размещена вся необходимая информация. Критерии опубликованы и раскрыты в полном объеме.

2. Государственное учреждение культуры
«Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»
(<http://www.zabkazaki.com>)

На главной странице сайта сразу видны полное и сокращенное наименование учреждения, номер телефона данного учреждения.

У учреждения отсутствуют копии лицензий, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ, так как специалисты не оказывают соответствующие виды деятельности.

Также, отсутствует перечень оказываемых услуг, т.к. работники учреждения не оказывают платных услуг.

В период проведения независимой оценки качества условия оказания услуг наблюдалась работа учреждения по наполнению сайта в соответствии с установленными требованиями. Были дополнены критерии:

- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством РФ порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг);
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг.

Официальный сайт учреждения находится в разработке и постоянно дополняется новыми разделами и сведениями. Отсутствует информация по разделу – «Часто задаваемые вопросы».

На информационном стенде в помещении организации были дополнены критерии:

- дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, контактные телефоны;
- режим, график работы организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события;
- результаты независимой оценки качества условия оказания услуг.

3. Государственное учреждение культуры
«Национальный театр песни и танца «Амарсайн»
(<http://www.amarsain.com>)

Положительным моментом является то что на главной странице официального сайта учреждения представлена краткая историческая справка о театре. В период проведения независимой оценки качества условия оказания услуг наблюдалась работа учреждения по наполнению сайта по критериям:

- дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- режим, график работы организации культуры.

Также, были дополнены критерии на информационных стендах в помещении организации:

- место нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии);
- дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- режим, график работы организации культуры;

- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
 - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг.
- Отсутствует информация по разделу – «Часто задаваемые вопросы».

У учреждения отсутствуют копии лицензий, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ, так как специалисты не оказывают соответствующие виды деятельности.

4. Государственное учреждение культуры
«Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство»
(<https://www.kuklachita.ru>)

Посетителям данного сайта легко узнать о планируемых мероприятиях, поскольку идет постоянное обновление новостной ленты. Хотелось бы отметить доступную навигацию сайта. Объем информации о деятельности организации культуры на стенде размещен в соответствии с пунктами необходимого перечня об информационных ресурсах.

Отсутствует информация по разделу – «Часто задаваемые вопросы».

5. Государственное автономное учреждение культуры
«Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема»
(<http://zab-cultura.ru>)

Положительным в работе сайта является открытость информации по всем требованиям оценки данного учреждения. У учреждения отсутствуют копии лицензий, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ, так как специалисты не оказывают соответствующие виды деятельности. Отсутствует информация по разделу – «Часто задаваемые вопросы». Детально расписаны услуги учреждения, что положительно влияет на мнение получателей услуги. Присутствует полный перечень необходимых документов.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что учреждениями культуры Забайкальского края работа по наполнению официальных сайтов в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. №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», системно не ведётся.

2. Комфортность условий предоставления услуг.

Согласно статье 36.1 **«Основ Законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. От 05.12.2017г.)**, независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов. Критерий **«Комфортность условий предоставления услуг»** не установлен.

В соответствии с Единым порядком 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 (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018

года N 344н), показатель «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» и «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K_n^2 = (K_n^1 + K_n^3) / 2$$

Наименование организации	Показатель оценки качества
Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры»	87
Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»	79,944
Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амарсайн»	77,238
Государственное учреждение культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство»	86,716
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема»	94,217

3. Доступность услуг для инвалидов.

Расчет показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, производился по следующим формулам:

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}})$$

Рейтинг государственных учреждений культуры по доступности услуг для инвалидов

Наименование организации	Показатель оценки качества
Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры»	74
Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»	60
Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амарсайн»	58,358
Государственное учреждение культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство»	73,663
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема»	89,096

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

Наименование организации	Показатель оценки качества
Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры»	40
Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»	40
Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амарсайн»	40
Государственное учреждение культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство»	40
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема»	80

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Наименование организации	Показатель оценки качества
Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры»	80
Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»	60
Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амарсайн»	60
Государственное учреждение культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство»	80
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема»	100

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100,$$

где

$U_{\text{дост}}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

Ч_{инв} - число опрошенных получателей услуг-инвалидов

Наименование организации	Показатель оценки качества
Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры»	100
Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»	80
Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амарсайн»	74,528
Государственное учреждение культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство»	98,876
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема»	83,654

Критерий «Доступность услуг для инвалидов», включает в себя 3 показателя:

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

- Наличие 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;

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

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в организации в целом.

По результатам опроса инвалидов, посетивших оцениваемые учреждения культуры, респонденты остались удовлетворены доступностью услуг ГУК «Театр национальных культур «Забайкальские узоры» (100 баллов) и ГУК «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство» (98,876 балла). Наименее удовлетворенными доступностью услуг для инвалидов остались респонденты ГУК «Национальный театр песни и танца «Амарсайн» (74,528 балла) и ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» (80 баллов).

При изучении условий доступности учреждений для инвалидов организацией-оператором были выявлены следующие недостатки:

- ни в одном из учреждений нет в наличии сменных кресел-колясок;
- отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля во всех учреждениях (кроме ГАУК «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема»);

- нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (кроме ГАУК «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема»);

- нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (кроме ГАУК «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема»);

В то же время отмечены положительные моменты:

- все оцениваемые учреждения культуры имеют входные группы, оборудованные пандусами;

- практически у всех учреждений (кроме ГУК «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство») есть выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- во всех учреждениях есть дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- практически у всех учреждений (кроме ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки») есть альтернативная версия официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- в каждой оцениваемой организации культуры оказывается помощь по сопровождению инвалидов;

- во всех учреждениях (кроме ГУК «Национальный театр песни и танца «Амарсайн») есть возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому и т.д.).

4. Доброжелательность, вежливость работников.

Согласно статье 36.1 «Основ Законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. От 05.12.2017г.), независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов. Критерий **«Доброжелательность, вежливость работников»** не установлен.

В соответствии с Единым порядком 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 (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года N 344н), показатель **«Доброжелательность, вежливость работников»** рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям **«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** и **«Доступность услуг для инвалидов»**:

$$K_n^2 = (K_n^1 + K_n^3) / 2$$

Наименование организации	Показатель оценки качества
Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры»	87
Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»	79,944
Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амарсайн»	77,238

Государственное учреждение культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство»	86,716
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема»	94,217

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Согласно статье 36.1 «Основ Законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. От 05.12.2017г.), независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов. Критерий **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** не установлен.

В соответствии с Единым порядком 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 (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года N 344н), показатель **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям **«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** и **«Доступность услуг для инвалидов»**:

$$K_n^2 = (K_n^1 + K_n^3) / 2$$

Наименование организации	Показатель оценки качества
Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры»	87
Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»	79,944
Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амарсайн»	77,238
Государственное учреждение культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство»	86,716
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема»	94,217

6. Показатель оценки качества по государственным учреждениям культуры, в отношении которых проведена оценка качества

Показатель оценки качества по государственным учреждениям культуры, в отношении которых была проведена независимая оценка качества, рассчитывался по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации¹, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр}}^{\text{уд}})$$

$$K_n^2 = (K_n^1 + K_n^3) / 2$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{уд}})$$

$$K_n^4 = (K_n^1 + K_n^3) / 2$$

$$K_n^5 = (K_n^1 + K_n^3) / 2$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

Таким образом, при подсчете получены следующие результаты:

Результаты оценки уровня удовлетворенности качеством условий оказания услуг, предоставляемых краевыми учреждениями культуры Забайкальского края

Наименование организации	K _n ¹	K _n ²	K _n ³	K _n ⁴	K _n ⁵	K _n ^m	S _n
Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур Забайкальские узоры»	100	87	74	87	87	435	87
Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»	99.887	79.944	60	79.944	79.944	399.719	79.944
Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амарсайн»	96.117	77.238	58.358	77.238	77.238	386.189	77.238
Государственное учреждение культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство»	99.769	86.716	73.663	86.716	86.716	433.58	86.716
Государственное автономное учреждение культуры краевая филармония им. О.Л. Лундстрема»	99.338	94.217	89.096	94.217	94.217	471.085	94.217

Рейтинг краевых учреждений культуры Забайкальского края по результатам оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Наименование организации	Итоговый балл
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема»	94.217
Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры»	87
Государственное учреждение культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство»	86.716
Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»	79.944
Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амарсайн»	77.238

**Предложения об улучшении качества деятельности учреждений
культуры, в отношении которых в 2019 году проводилась независимая
оценка качества условий оказания услуг:**

1. Всем учреждениям рекомендуется регулярно наполнять и содержать в актуальном состоянии все разделы сайтов. При размещении информации в обязательном порядке указывать дату и время этого размещения. На сайтах всем учреждениям рекомендуется создать раздел – «Часто задаваемые вопросы».

2. Всем учреждениям рекомендуется продолжить работы по укреплению материально-технической базы с целью обеспечения доступности услуг для инвалидов. Все учреждения необходимо оснастить сменными креслами-колясками. Всем учреждениям, за исключением ГУК «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема», организовать дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, организовать инвалидам по слуху (слуху и зрению) предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), оснастить учреждения специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями.