

Министерство культуры Республики Адыгея

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о результатах проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры Республики Адыгея

Майкоп – 2018

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Эффективная деятельность организаций социальной сферы основывается на прозрачности и открытости их работы.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Адыгея (далее – НОКУ) в Республике Адыгея проводилась в целях определения соответствия условий, предоставляемых организациями культуры, потребностям лиц, в интересах которых осуществляется деятельность указанных организаций, повышения их конкурентоспособности.

Согласно ст. 36.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) НОКУ предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В период с 20 ноября по 20 декабря 2018 года в Республике Адыгея проведена НОКУ, в которой приняли участие 53 организации культуры (перечень прилагается).

Информация о порядке проведения, показатели и результаты НОКУ размещены на официальном сайте Министерства культуры Республики Адыгея.

II. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НОКУ

Ц е л ь : предоставление гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также повышение качества их деятельности.

З а д а ч и:

1. Составить региональный рейтинг организаций культуры, обеспечивающих наивысшее качество условий оказания услуг.
2. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов деятельности, влияющих на качество условий ее осуществления.
3. Разработать рекомендации по улучшению показателей НОКУ для организаций культуры.

III. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОКУ

1. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1).

2. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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».

4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОКУ

Организация проведения процедуры НОКУ осуществлялась в соответствии с государственным контрактом от 20.11.2018 № 5.

В проведении процедуры НОКУ приняли участие:

- Министерство культуры Республики Адыгея;
- Общественный Совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Республики Адыгея;
- органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Республики Адыгея;
- ООО «Планета», оператор проведения НОКУ в Республике Адыгея;
- государственные организации культуры Республики Адыгея;
- муниципальные организации культуры Республики Адыгея.

НОКУ осуществлялась по критериям, обозначенным Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1):

1. Открытость и доступность информации об организации культуры.
2. Комфортность условий предоставления услуг.
3. Доступность услуг для инвалидов.
4. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры.
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Подведение итогов НОКУ осуществлялось на основе расчета интегрального показателя каждой организации.

Построение рейтинга организаций культуры производилось путем их ранжирования по возрастанию значений интегрального показателя качества условий оказания услуг в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Источники информации для расчета показателей:

- мониторинг сайтов организаций культуры в сети Интернет;
- анкетирование получателей услуг в организациях культуры в электронном виде через сеть Интернет.

В анкетировании приняло участие **110468** респондентов.

V. СОДЕРЖАНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕДУРЫ НОКУ В РАЗРЕЗЕ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

5.1. ТИП «БИБЛИОТЕКИ»

В мероприятиях НОКУ приняли участие 13 организаций.

Каждой организацией было обеспечено прохождение анкетирования установленным минимумом респондентов. Общее количество участников анкетирования составило 39585 чел.

Анализ сайтов организаций проводился организацией-оператором НОКУ в Республике Адыгея.

Используемые сокращения:

1) государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская детская библиотека» – Адыгейская республиканская детская библиотека (г. Майкоп);

2) государственное казенное учреждение культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых» – Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых (г. Майкоп);

3) государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская юношеская библиотека» – Адыгейская республиканская юношеская библиотека (г. Майкоп);

4) государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Национальная библиотека Республики Адыгея» – Национальная библиотека Республики Адыгея (г. Майкоп);

5) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – ЦБС (г. Майкоп);

б) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Адыгейска – ЦБС (г. Адыгейск);

7) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гиагинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» МО «Гиагинский район» – Гиагинская МЦБС;

8) муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кошехабльский район» – МЦБС МО «Кошехабльский район»;

9) муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Красногвардейского района» – Красногвардейская МЦБС;

10) муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая биб-

3.3. Для повышения уровня открытости организации и информирования о доступности организации для инвалидов рекомендуется:

1) всем организациям создать отдельный раздел сайта «Доступность организации для инвалидов» и разместить актуальную информацию, в т. ч.:

– паспорт доступности для инвалидов организации и предоставляемых в ней услуг (приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»);

– план мероприятий по обеспечению условий развития доступной среды организации;

– перечень помещений, приспособленных для инвалидов;

– схему безопасного подхода к зданию организации;

– сведения об обеспечении доступа в здания организации инвалидам (схема с указанием размещения пандусов, подъемов и платформ, выделенных стоянок для автотранспорта, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений);

– информацию о сотрудниках, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам обслуживания инвалидов при оказании услуг;

– перечни электронных ресурсов (в случае их наличия), к которым обеспечен доступ инвалидов;

2) Адыгейской республиканской детской библиотеке (г. Майкоп), Гиангинской МЦБС адаптировать официальный сайт и созданные разделы для людей с нарушениями зрения.

IV. Принять всевозможные меры по популяризации сайтов организаций среди общественности (реклама сайта непосредственно в организации, в социальной сети, привлечение общественности к онлайн-опросам и др.).

V. Организовать знакомство общественности с условиями, предоставляемыми в организации, непосредственно в самих организациях (проведение дней «открытых» дверей, демонстрация электронных презентаций, создание и размещение на сайтах организаций «виртуальных туров», создание буклетов об организации и раздача их широкой общественности и др.).

VI. Обратить внимание сотрудников организаций на недопустимость грубого отношения к получателям услуг.

5.2. ТИП «МУЗЕИ»

В мероприятиях НОКУ приняли участие 8 организаций.

Каждой организацией было обеспечено прохождение анкетирования установленным минимумом респондентов. Общее количество участников анкетирования составило 32938 чел.

Анализ сайтов организаций проводился организацией-оператором НОКУ в Республике Адыгея.

Используемые сокращения:

- 1) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краеведческий музей» г. Адыгейска – Краеведческий музей (г. Адыгейск);
- 2) государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Картинная галерея Республики Адыгея» – Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп);
- 3) государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Национальный музей Республики Адыгея» – Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп);
- 4) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гиагинский районный краеведческий музей им. П. П. Тынченко» МО «Гиагинский район» – Краеведческий музей (Гиагинский район);
- 5) муниципальное казенное учреждение культуры «Красногвардейский историко-краеведческий музей» – Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район);
- 6) муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей Майкопского района имени супругов И. В. и Е. И. Жерноклевых» – Краеведческий музей (Майкопский район);
- 7) муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческий мемориальный дом-музей Ц. А. Теучежа» Теучежского района Республики Адыгея – Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);
- 8) муниципальное бюджетное учреждение культуры МО «Шовгеновский район» «Шовгеновский районный мемориальный музей Героя Советского Союза Х. Б. Андрухаева» – Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район).

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Организацией-оператором был проведен анализ сайтов организаций на соответствие требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

В ходе анализа выявлено, что все организации имеют собственные сайты в сети Интернет. Отмечаются следующие замечания по размещению необходимой информации:

1. В разделе «Общая информация об организации культуры» отсутствуют:
 - место нахождения: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп);
 - схема проезда: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея

Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– дата создания: Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– сведения об учредителях: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– график и режим работы: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– структура организации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район).

2. Организации культуры на официальных сайтах должны размещать информацию о своих структурных подразделениях (в случае их наличия). Организацией-оператором выявлено отсутствие информации о структурных подразделениях Краеведческого музея (г. Адыгейск), Картинной галереи Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческого музея (Гиагинский район), Краеведческого музея (Майкопский район), Дома-музея Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музея Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район), в связи с чем можно сделать вывод, что данные организации не имеют структурных подразделений в своем составе.

Полностью представлена информация о структурных подразделениях Национального музея Республики Адыгея (г. Майкоп).

На сайте Историко-краеведческого музея (Красногвардейский район) отсутствуют:

– положения о структурных подразделениях;

– Ф. И. О., должности руководящего состава структурного подразделения.

3. В разделе «Документы об организации» отсутствуют:

– копия устава: Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

– копия свидетельства о государственной регистрации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

– решение учредителя о создании организации: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– решение учредителя о назначении руководителя организации: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район).

Положения о филиалах и представительствах размещены только на сайте Национального музея Республики Адыгея (г. Майкоп), из чего можно сделать

вывод, что остальные организации не имеют филиалов и представительств в своем составе.

4. В разделе «Информация о деятельности организации» отсутствуют:

– сведения о видах предоставляемых услуг: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

– копия плана финансово-хозяйственной деятельности: Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– информация о материально-техническом обеспечении: Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– информация о планируемых мероприятиях: Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

– информация о выполнении государственного (муниципального) задания: Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– отчет о результатах деятельности организации: Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– результаты независимой оценки качества оказания услуг: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– предложения об улучшении качества деятельности организации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– план по улучшению работы организации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– перечень оказываемых платных услуг: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

– копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления: Картинная галерея Республики

Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

– цены (тарифы) на услуги: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район).

Опрос респондентов также показал, что получатели услуг имеют претензии к размещенной на сайтах информации. Опрошенные респонденты оценили полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на информационном сайте, следующим образом:

– 0,05% – неудовлетворительно: информация отсутствует;

– 0,07% – плохо: информация представлена не полностью, не структурирована, неактуальна;

– 2,6% – удовлетворительно: информация представлена полностью, но плохо структурирована, неактуальна, не продуман доступный и быстрый поиск;

– 48,2% – в целом хорошо: информация представлена полностью, хорошо структурирована, доступна для быстрого поиска, но частично неактуальна;

– 49% – отлично: на сайте размещена хорошо структурированная, актуальная информация в полном объеме.

Также респондентами была проведена оценка информации, размещенной на информационных стендах в организациях. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

– 0,7% – неудовлетворительно: в организации отсутствуют стенды с размещенной информацией;

– 0,03% – плохо: стенды присутствуют, однако объем информации минимален, информация неактуальна;

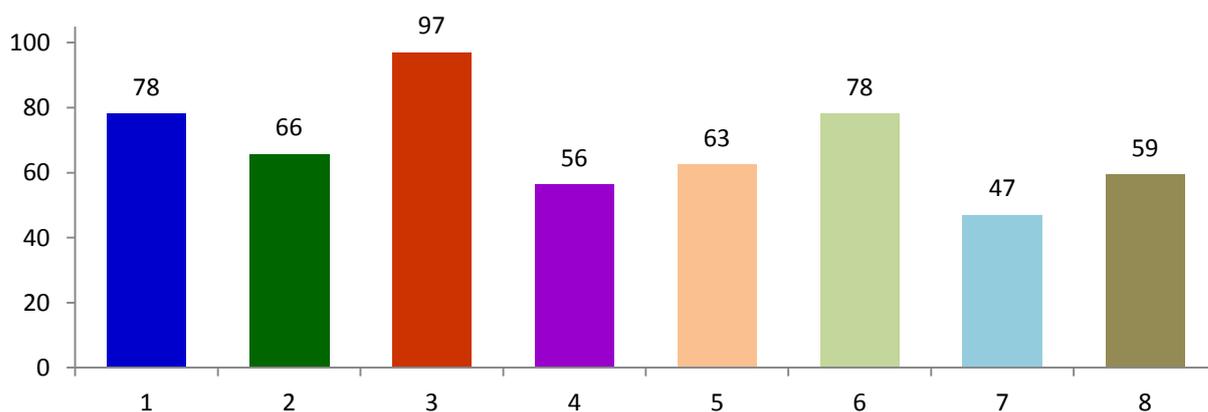
– 3,5% – удовлетворительно: не организован корректный поиск информации;

– 47,5% – в целом хорошо: информация частично неактуальна;

– 48,3% – отлично: информация размещена в полном объеме, доступна для поиска.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

Максимальный балл – 100



- | | | |
|---|---|--|
| 1 |  | Краеведческий музей (г. Адыгейск) |
| 2 |  | Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп) |
| 3 |  | Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп) |
| 4 |  | Краеведческий музей (Гиагинский район) |
| 5 |  | Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район) |
| 6 |  | Краеведческий музей (Майкопский район) |
| 7 |  | Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район) |
| 8 |  | Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район) |

Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что на сайтах большинства организаций культуры размещенная информация не соответствует требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» в части полноты, актуальности, структурированности, простоты и понятности восприятия информации, организации быстрого и доступного поиска.

1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Организацией-оператором отмечается, что на сайтах всех организаций присутствует информация о контактных телефонах и указан адрес электронной почты.

Вместе с тем отмечено отсутствие:

- формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

- раздела «Часто задаваемые вопросы»: все организации;

- электронного сервиса по получению консультации по оказываемым услугам: все организации;

- формы для записи на получение услуги: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

- формы опроса граждан для выражения мнения о качестве оказанных услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее): Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район).

**Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю
«Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах
обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»**



В соответствии с параметрами и значениями показателей НОКУ оказания услуг организациями социальной сферы достаточной (100 баллов) считается организация на сайте более трех функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Получателям услуг также было предложено оценить доступность взаимодействия с организациями посредством дистанционных способов связи. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,07% – неудовлетворительно: взаимодействие с получателями услуг не обеспечено;

- 0,5% – плохо: обеспечена только работа по телефону;

- 3,8% – удовлетворительно: взаимодействие обеспечено по телефону и электронной почте;

- 39,3% – в целом хорошо: функционируют различные электронные сервисы;

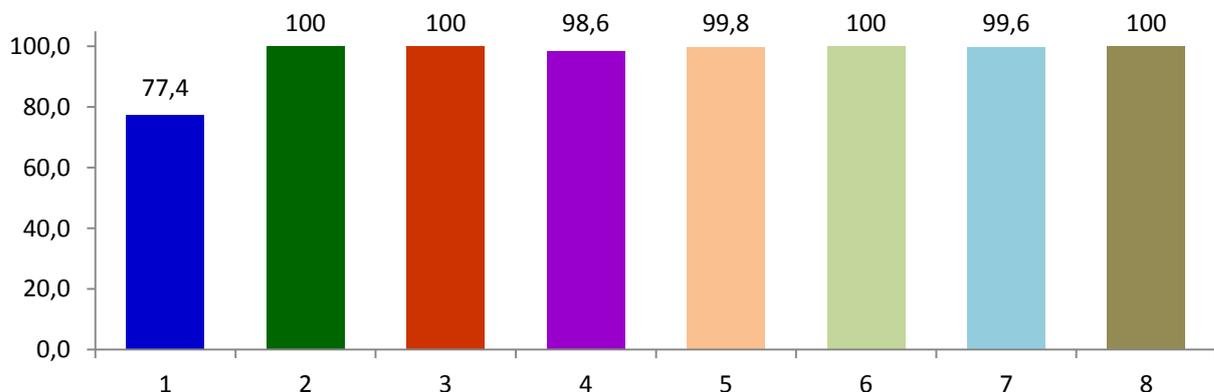
- 56,3% – отлично: функционируют различные электронные сервисы, проводятся онлайн-опросы.

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Несмотря на частичное несоответствие размещенной на сайте информации установленным правовым актам, практически все получатели услуг в той или иной степени выразили удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций.

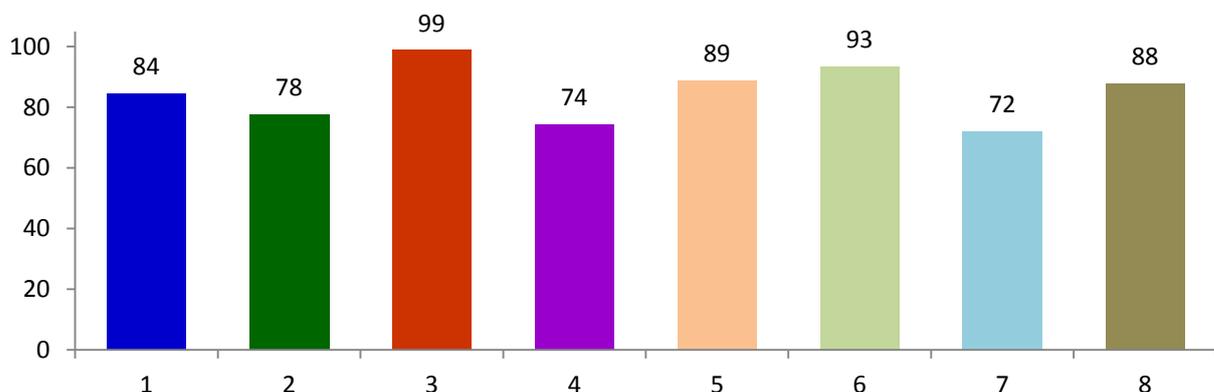
**Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой
и доступностью информации о деятельности организации»**

Максимальный балл – 100



**Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по критерию
«Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Максимальный балл – 100



- 1 Краеведческий музей (г. Адыгейск)
- 2 Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 3 Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 4 Краеведческий музей (Гиагинский район)
- 5 Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район)
- 6 Краеведческий музей (Майкопский район)
- 7 Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район)
- 8 Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район)

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Обеспеченность комфортных условий для предоставления услуг включает в себя:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри здания;
- доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- соответствующее санитарное состояние помещений.

Проведенный анализ показывает, что не во всех организациях обеспечена достаточная комфортность условий для предоставления услуг. Так:

1) отсутствует навигация внутри здания: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

2) не организован питьевой режим: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп);

3) отсутствуют санитарно-гигиенические помещения внутри здания: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

4) отмечено неудовлетворительное состояние санитарно-гигиенических помещений: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район).

Респондентам также было предложено оценить комфортность предоставления услуг. По итогам анкетирования получены следующие результаты:

1) оценка зоны отдыха (ожидания) в организации:

- 2% – неудовлетворительно: зоны отдыха (ожидания) не созданы;
- 1,6% – плохо: зона отдыха (ожидания) не комфортна для пользователей;
- 5,5% – удовлетворительно: отсутствует Wi-Fi доступ;
- 41,8% – в целом хорошо: перебои в работе Wi-Fi доступа;
- 49,1% – отлично: замечания к организации зоны отдыха (ожидания) отсутствуют;

2) оценка навигации внутри здания:

- 1,5% – неудовлетворительно: навигация внутри здания отсутствует;
- 1% – плохо: неудовлетворительное качество навигационных знаков, непонятны навигационные схемы;
- 2,7% – удовлетворительно: замечания к качеству некоторых навигационных знаков и схем;
- 39,6% – в целом хорошо: замечания к некоторым навигационным схемам;
- 55,2% – отлично: замечания к навигации внутри здания отсутствуют;

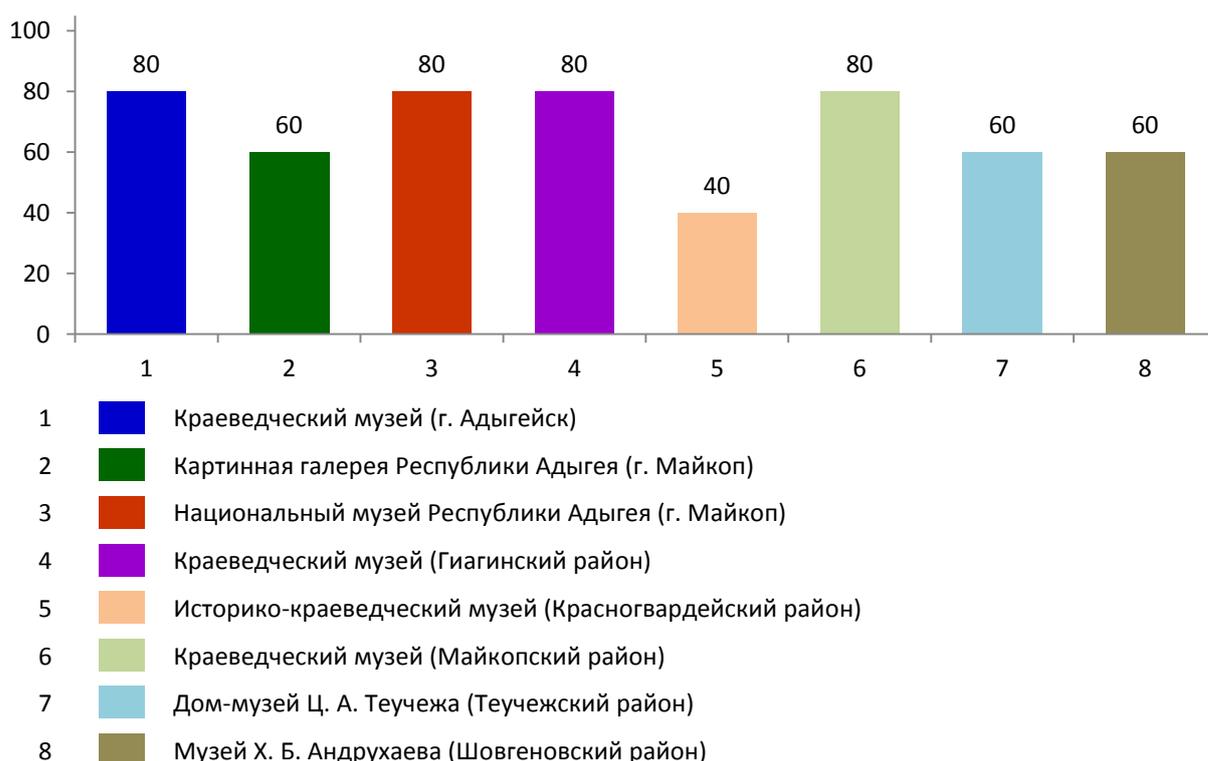
3) оценка доступности питьевой воды:

- 10% – неудовлетворительно: доступ к питьевой воде не организован;
- 5,5% – плохо: имеется кулер с питьевой водой, однако отсутствуют бутылки, одноразовая посуда, урна;
- 10,2% – удовлетворительно: замена бутылей с водой происходит нерегулярно, периодически отсутствуют одноразовые стаканчики;
- 33,4% – в целом хорошо: периодически отсутствуют одноразовые стаканчики;
- 40,9% – отлично: замечания к доступности питьевой воды отсутствуют;

- 4) оценка санитарно-гигиенических помещений:
- 1,4% – неудовлетворительно: санитарно-гигиенические помещения в здании отсутствуют;
 - 1,9% – плохо: замечания к чистоте, отсутствуют мыло, туалетная бумага и пр.;
 - 5,4% – удовлетворительно: нерегулярная уборка помещений, периодическое отсутствие мыла, туалетной бумаги и пр.;
 - 37,6% – в целом хорошо: отсутствие одноразовых бумажных полотенец;
 - 53,7% – отлично: замечания отсутствуют;
- 5) оценка санитарного состояния помещений:
- 0,04% – неудовлетворительно: уборка помещений не проводится;
 - 0,6% – плохо: уборка проводится нерегулярно;
 - 2,5% – удовлетворительно: не проводится проветривание, неудовлетворительное освещение;
 - 38,2% – в целом хорошо: не проводится проветривание;
 - 58,7% – отлично: замечаний нет.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

Максимальный балл – 100



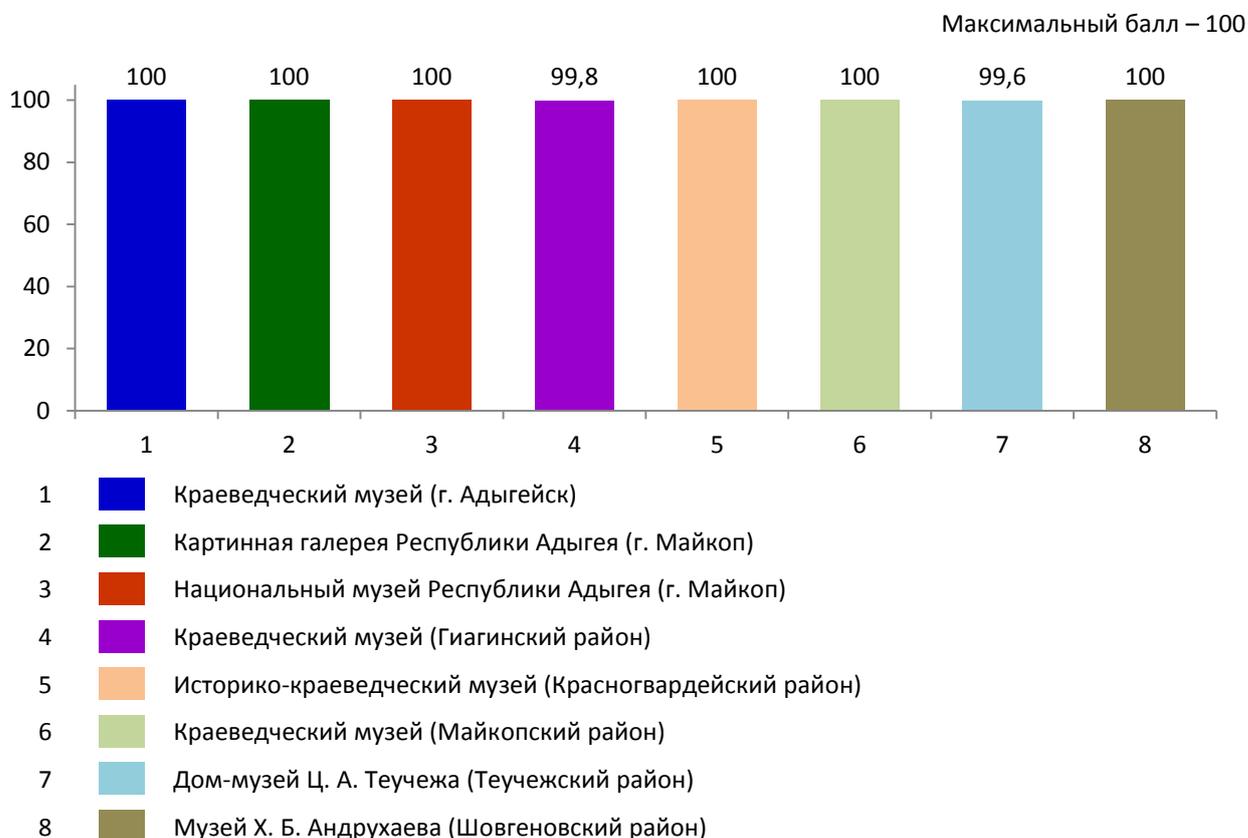
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

Респондентам было предложено оценить общую удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в организации. Результаты анкетирования следующие:

- 0,01% – неудовлетворительно: совершенно не устраивает;
- 0,07% – плохо: много недостатков;

- 2,5% – удовлетворительно: недостатки незначительные;
- 40% – в целом хорошо: все устраивает, отдельные недостатки можно не заметить;
- 57,4% – отлично: все устраивает.

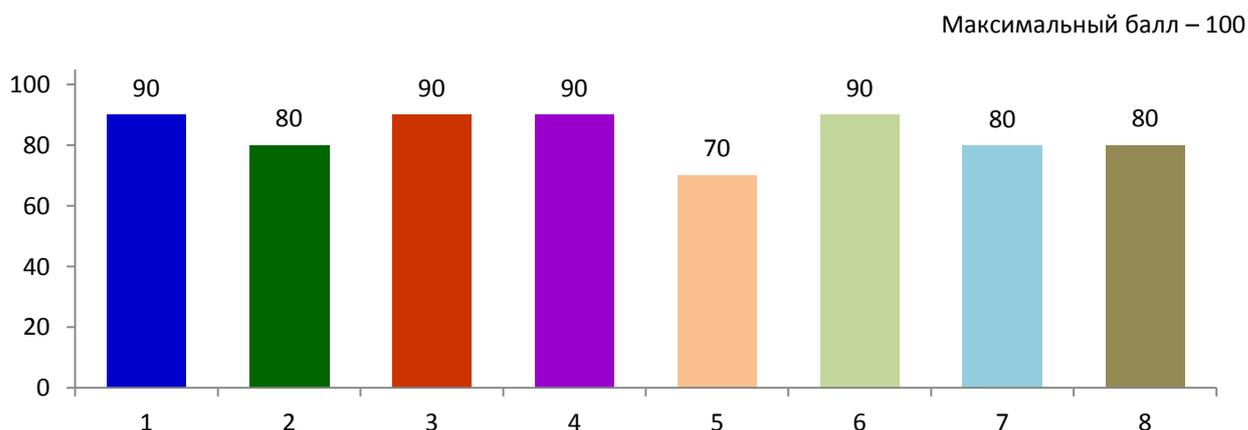
**Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией»**



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что большинство получателей услуг в той или иной степени удовлетворены комфортностью созданных в организациях условий.

Вместе с тем организациям следует обратить внимание на улучшение отдельных условий, влияющих на оценку комфортности.

**Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по критерию
«Комфортность условий предоставления услуг»**



- 1 Краеведческий музей (г. Адыгейск)
- 2 Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 3 Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 4 Краеведческий музей (Гиагинский район)
- 5 Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район)
- 6 Краеведческий музей (Майкопский район)
- 7 Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район)
- 8 Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район)

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Оборудование помещений и территории организации с учетом доступности для инвалидов включает в себя наличие:

- пандусов/подъемных платформ;
- выделенных автостоянок;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специальных санитарно-гигиенических помещений.

В результате проведенного анализа отмечается отсутствие:

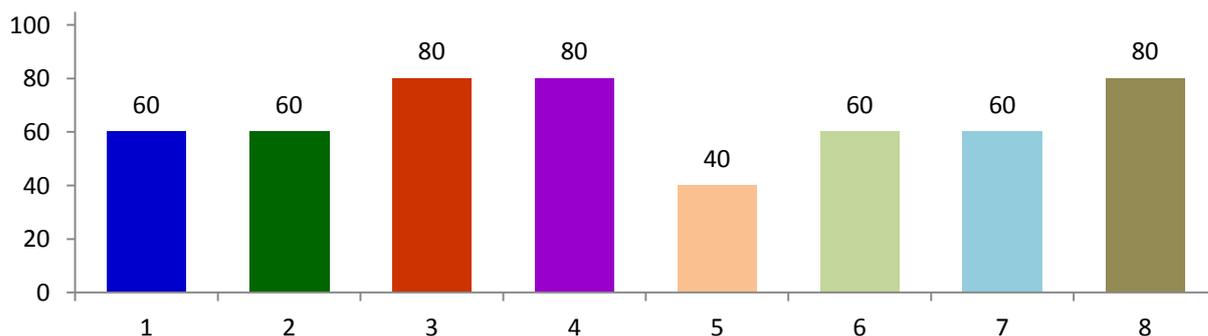
– выделенных автостоянок: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район);

– сменных кресел-колясок: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– специальных санитарно-гигиенических помещений: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район).

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»

Максимальный балл – 100



- | | | |
|---|---|--|
| 1 |  | Краеведческий музей (г. Адыгейск) |
| 2 |  | Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп) |
| 3 |  | Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп) |
| 4 |  | Краеведческий музей (Гиагинский район) |
| 5 |  | Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район) |
| 6 |  | Краеведческий музей (Майкопский район) |
| 7 |  | Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район) |
| 8 |  | Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район) |

Таким образом, можно сделать вывод, что в большинстве организаций оборудование помещений и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов недостаточное.

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

К условиям доступности, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.02.2018 № 599 были отнесены следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля;
- предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- сопровождение получателей услуг указанной категории сотрудниками организации;
- предоставление услуг в дистанционном режиме на дому.

В результате проведенного анализа отмечается:

1) отсутствует:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

- дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

2) не предоставляются:

- услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский

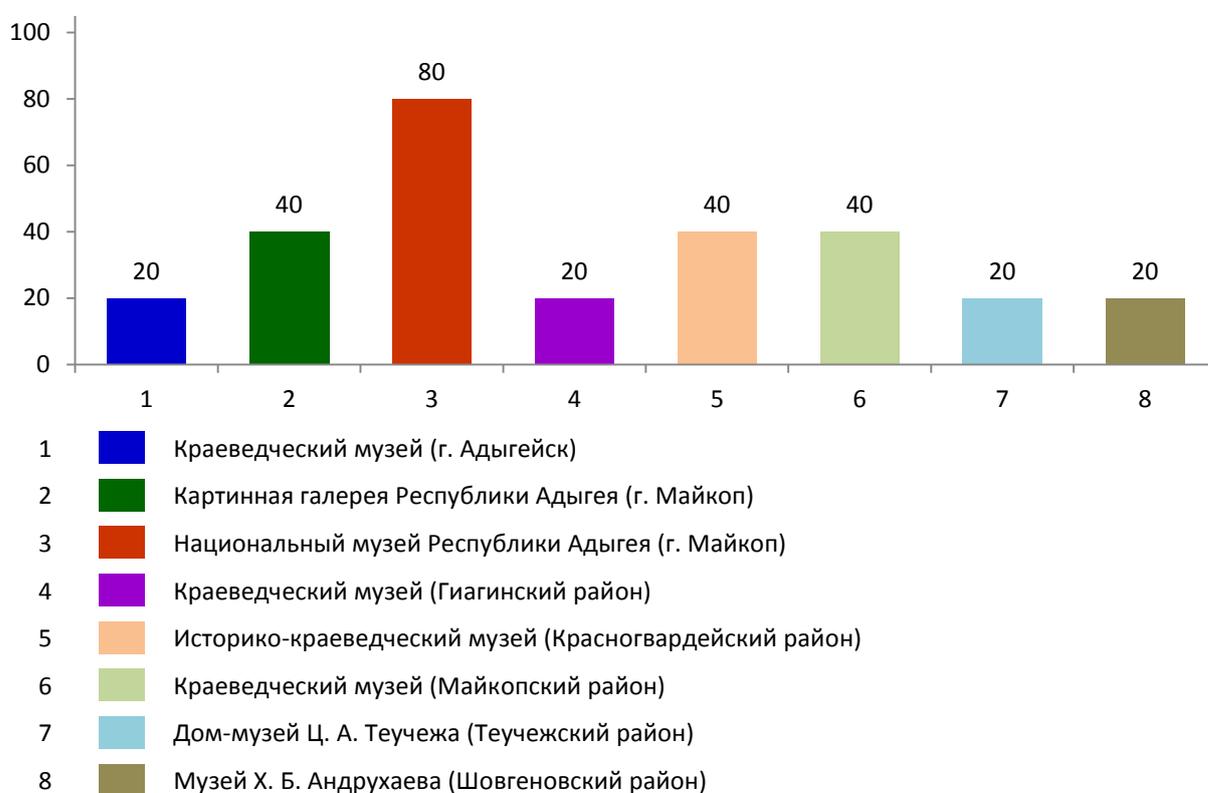
район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– услуги в дистанционном режиме на дому: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район).

Сайты Краеведческого музея (г. Адыгейск), Картинной галереи Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческого музея (Гиагинский район), Дома-музея Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музея Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район) не имеют альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Максимальный балл – 100



Таким образом, можно сделать вывод, что в большинстве организаций инвалидам достаточно сложно получать услуги наравне с другими ввиду отсутствия соответствующих условий.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

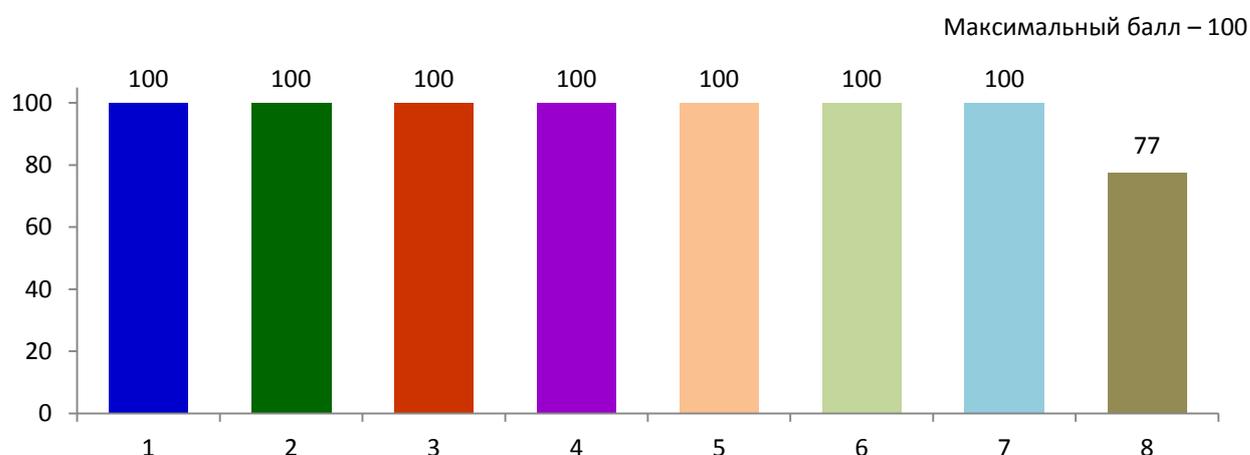
Общее число опрошенных получателей услуг – инвалидов составило 1573 чел.

Респондентам указанной категории было предложено оценить удовлетворенность доступностью услуг, созданных в организациях, для инвалидов. Результаты анкетирования следующие:

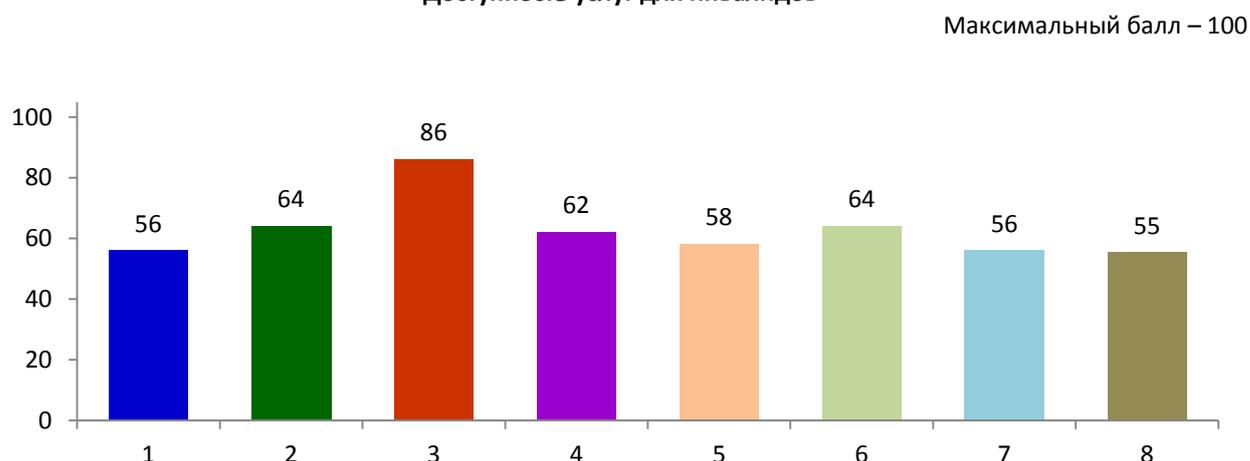
- 1% – неудовлетворительно: условия не созданы;
- 1% – удовлетворительно: значительные недостатки;

- 25,4% – в целом хорошо: отмечаются незначительные недостатки;
- 72,6% – отлично: все устраивает.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»



Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по критерию «Доступность услуг для инвалидов»



- 1 Краеведческий музей (г. Адыгейск)
- 2 Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 3 Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 4 Краеведческий музей (Гиагинский район)
- 5 Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район)
- 6 Краеведческий музей (Майкопский район)
- 7 Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район)
- 8 Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район)

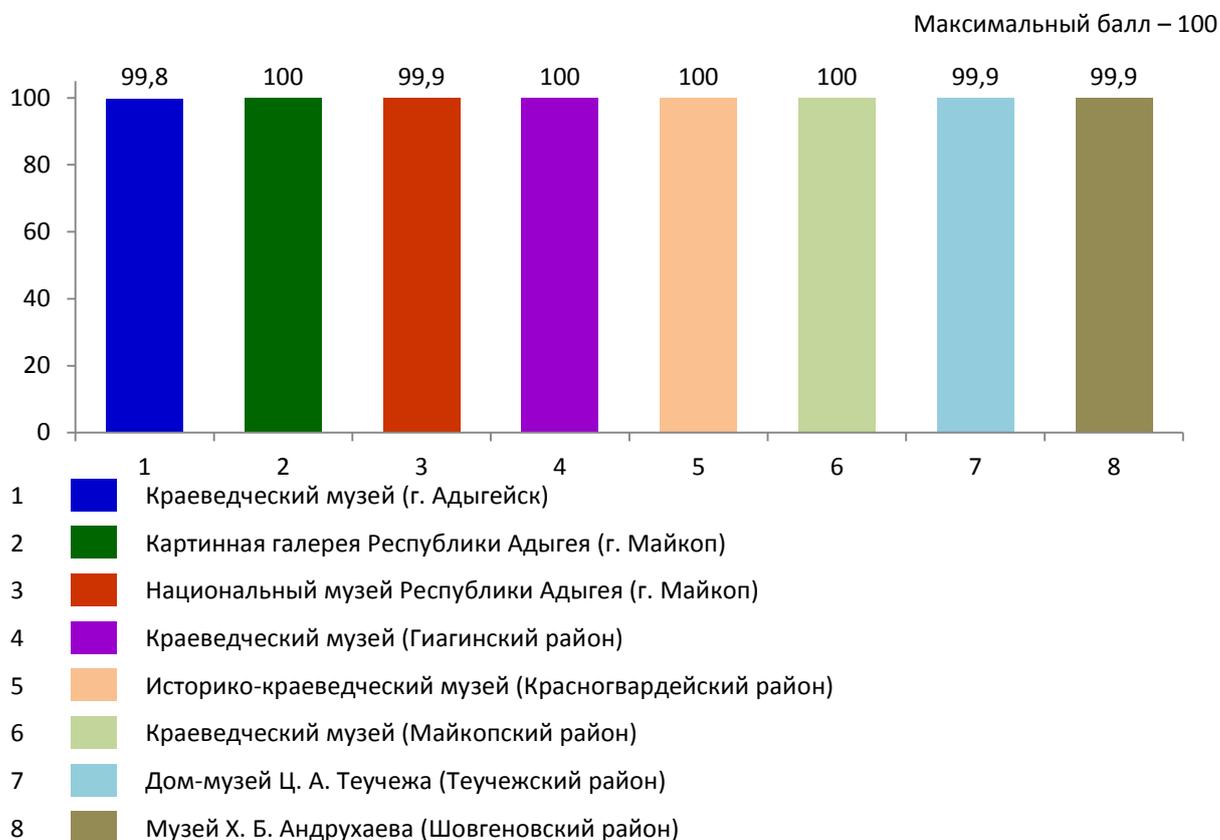
4. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, голоса респондентов распределились следующим образом:

- 0,02% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;
- 1,3% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;
- 15,5% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;
- 83,2% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»



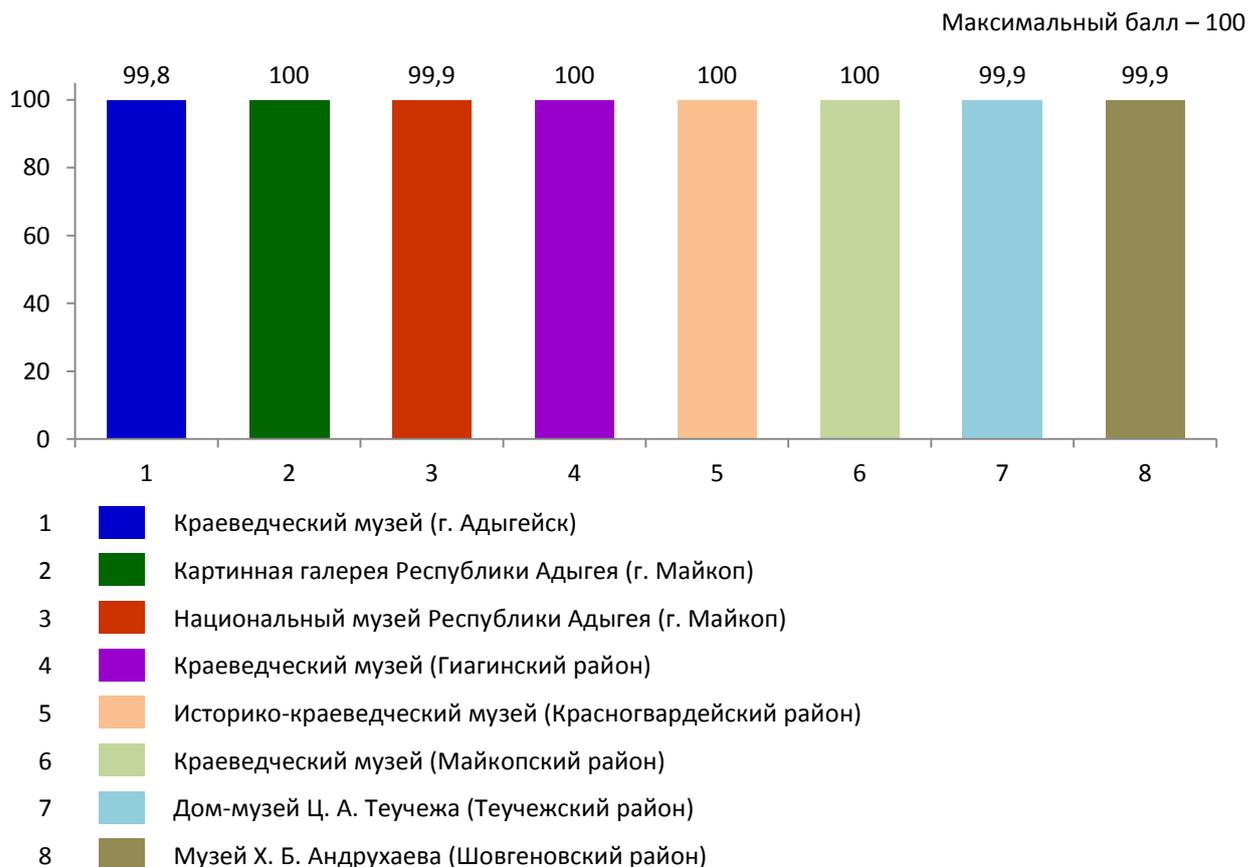
Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, голоса респондентов распределились следующим образом:

- 0,02% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;
- 0,7% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;
- 14% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;
- 85,3% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги»



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при непосредственном оказании услуг в организации.

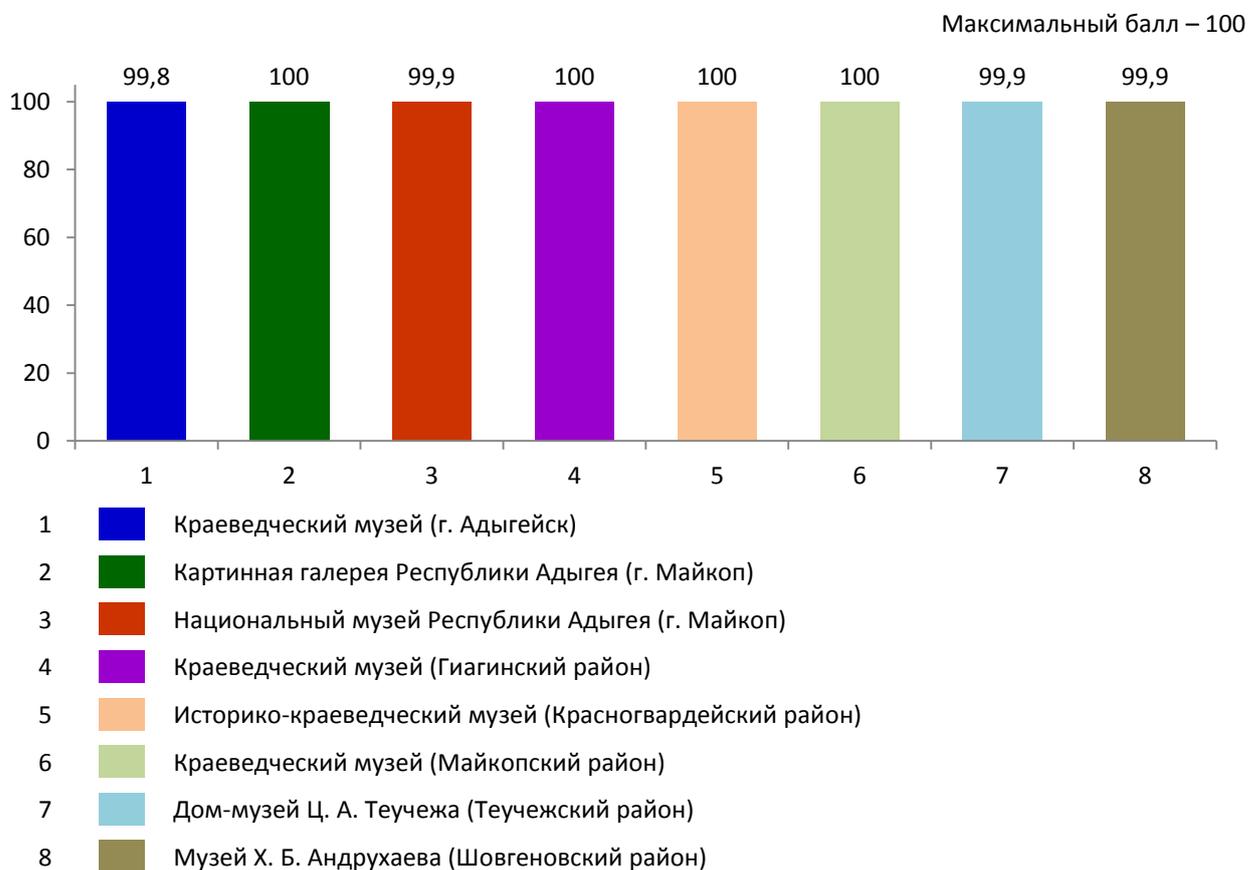
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия голоса респондентов распределились следующим образом:

- 0,02% – неудовлетворительно: работники часто допускают грубость в отношении получателя услуг;
- 1,1% – удовлетворительно: работники не всегда доброжелательны и вежливы;

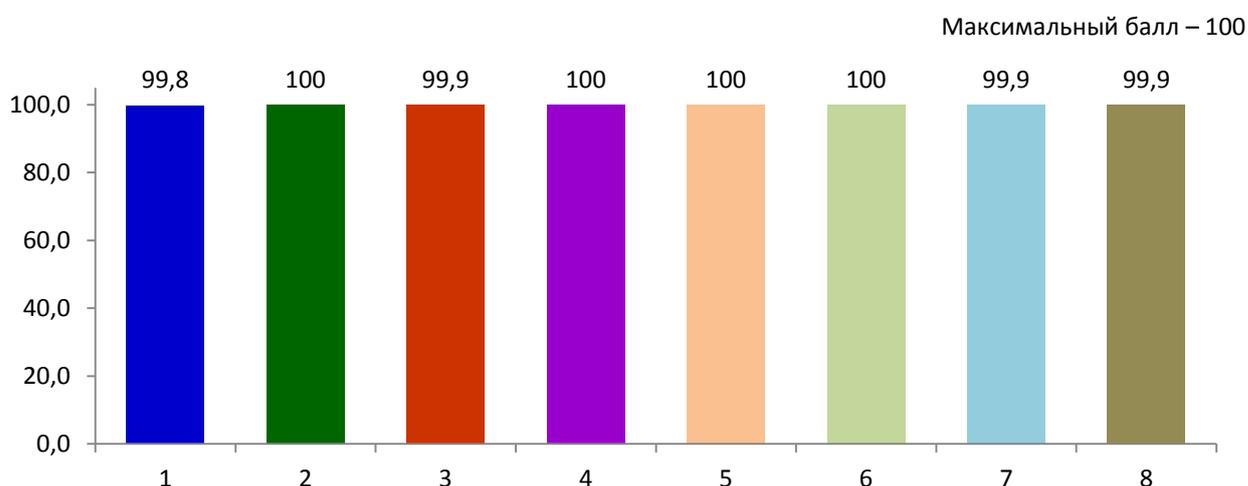
- 14,4% – в целом хорошо: практически все работники доброжелательны и вежливы;
- 84,5% – отлично: все работники всегда доброжелательны и вежливы.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»



Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что отдельные сотрудники позволяют недоброжелательное отношение к получателям услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»



- 1 ■ Краеведческий музей (г. Адыгейск)
- 2 ■ Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 3 ■ Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 4 ■ Краеведческий музей (Гиагинский район)
- 5 ■ Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район)
- 6 ■ Краеведческий музей (Майкопский район)
- 7 ■ Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район)
- 8 ■ Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район)

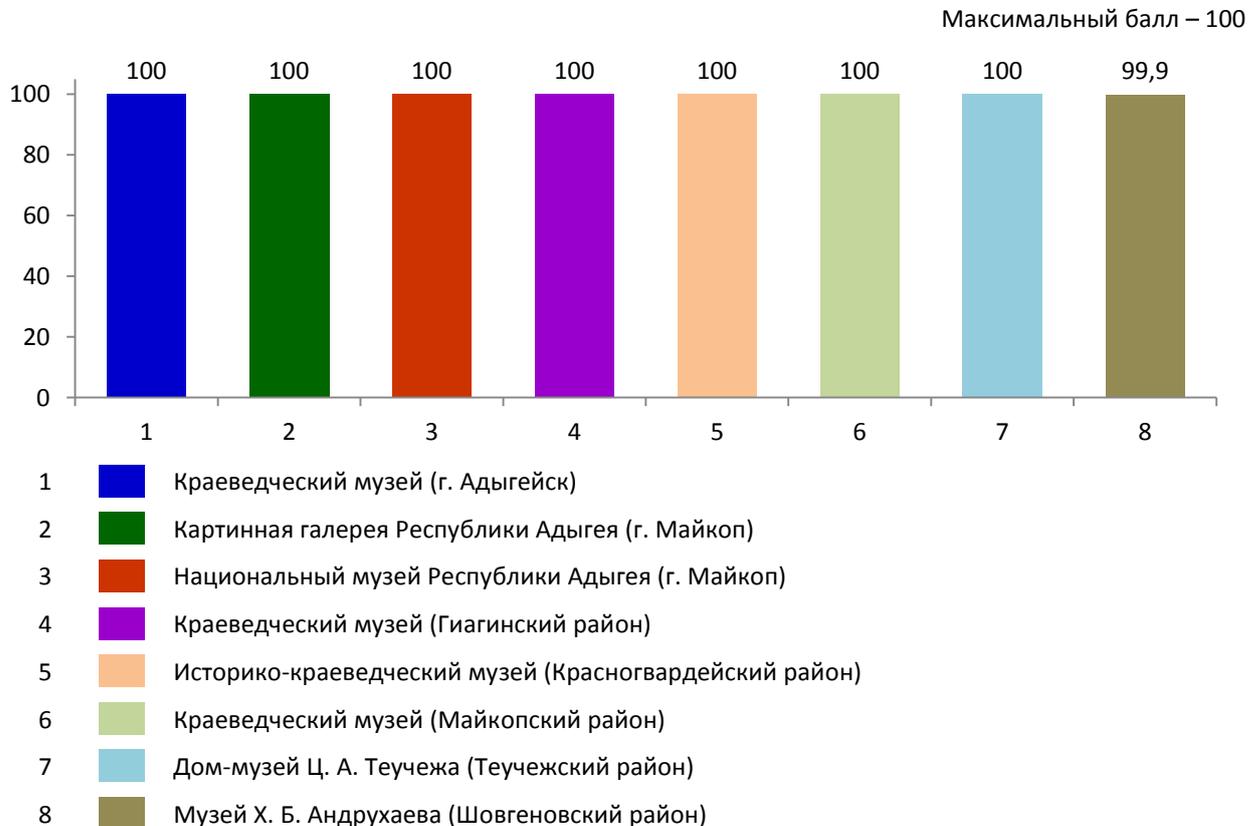
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

При проведении анкетирования респондентам было предложено оценить свою готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,01% – неудовлетворительно: не готовы рекомендовать организацию;
- 0,6% – удовлетворительно: пока не определились;
- 16,8% – в целом хорошо: порекомендуют, но не всем;
- 82,6% – отлично: готовы рекомендовать всем.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»



Из проведенного анализа можно сделать вывод, что по тем или иным причинам не во всех организациях получатели услуг готовы рекомендовать

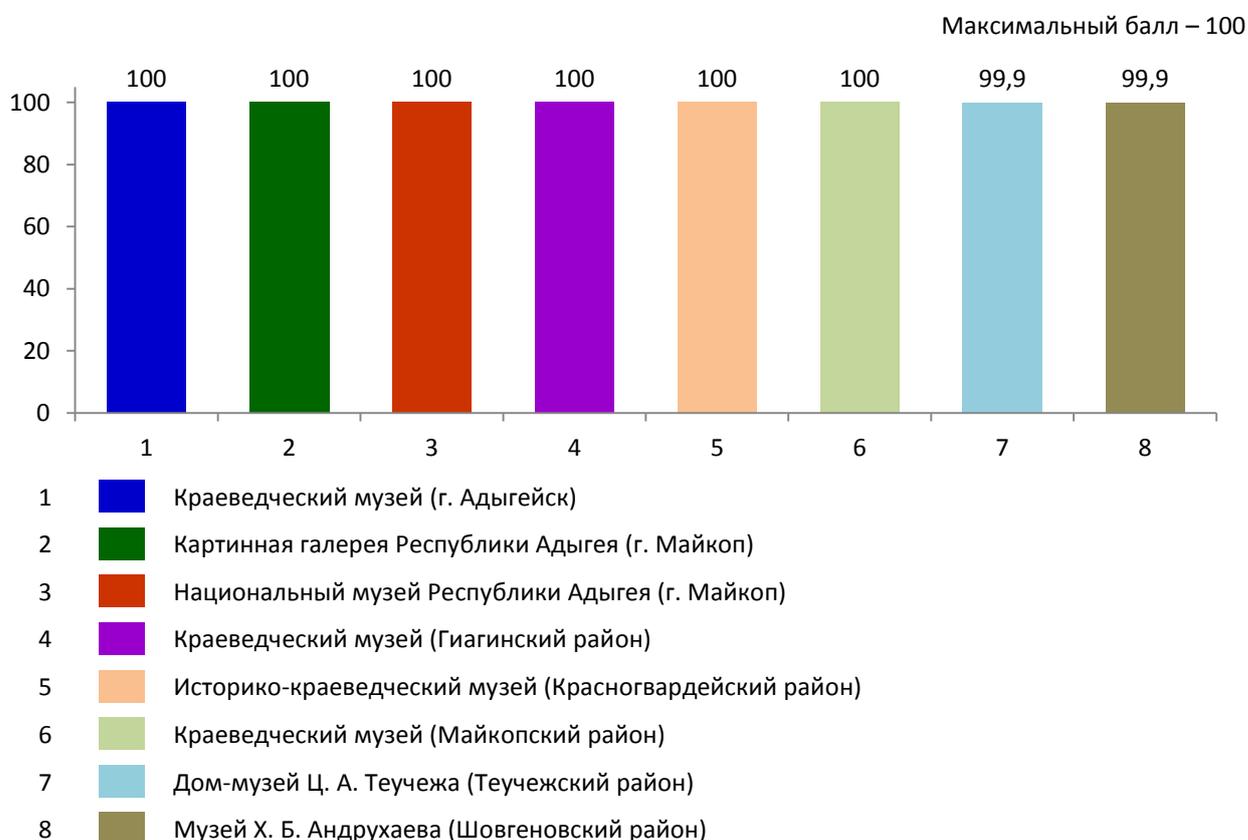
организацию своим родственникам и знакомым. Вместе с тем число указанных пользователей в общем числе опрошенных незначительно.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 респондентам было предложено оценить удовлетворенность графиком работы организации. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,01% – неудовлетворительно: график работы не удобен, не соблюдается;
- 1,4% – удовлетворительно: график работы периодически не соблюдается;
- 16,6% – в целом хорошо: в графике работы имеются незначительные отклонения;
- 82% – отлично: график работы удобен.

Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»



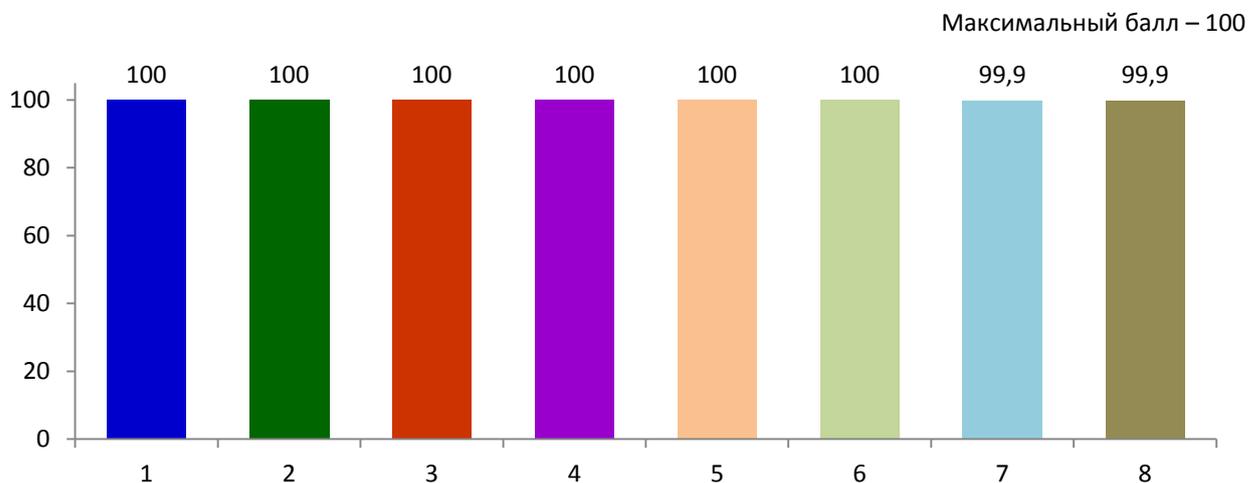
Из проведенного анализа можно сделать вывод, что не все получатели услуг удовлетворены графиком работы организации, некоторые отмечают не соблюдение установленного графика работы. Вместе с тем число указанных пользователей в общем числе опрошенных незначительно.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

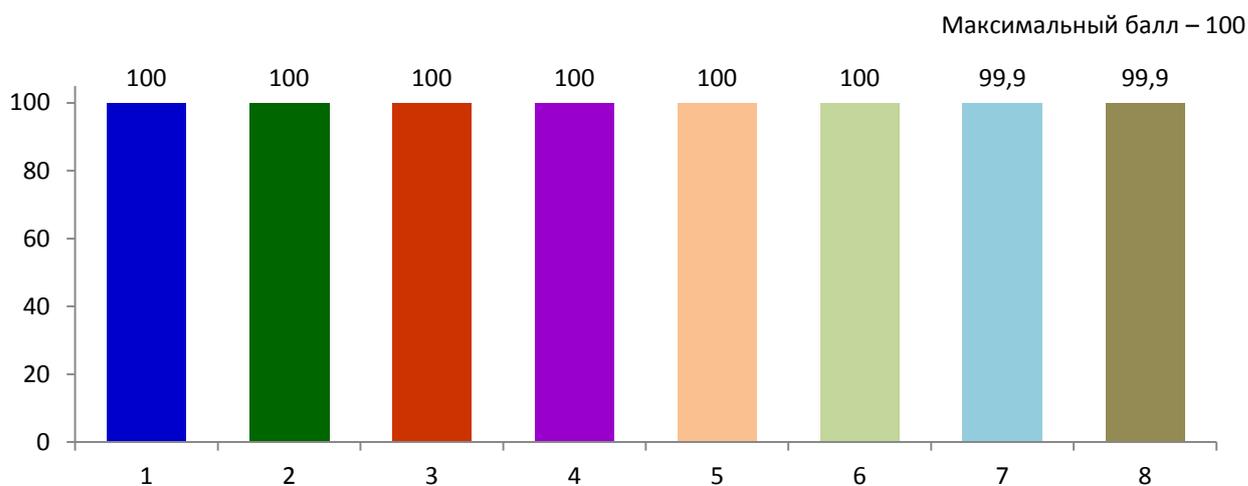
При проведении анкетирования респондентам было предложено оценить удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации. Голоса опрошенных распределились следующим образом:

- 0,01% – неудовлетворительно: много недостатков;
- 1% – удовлетворительно: незначительные недостатки;
- 16,8% – в целом хорошо: недостатки можно не заметить;
- 82,2% – отлично: полностью удовлетворены созданными условиями.

**Рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»**



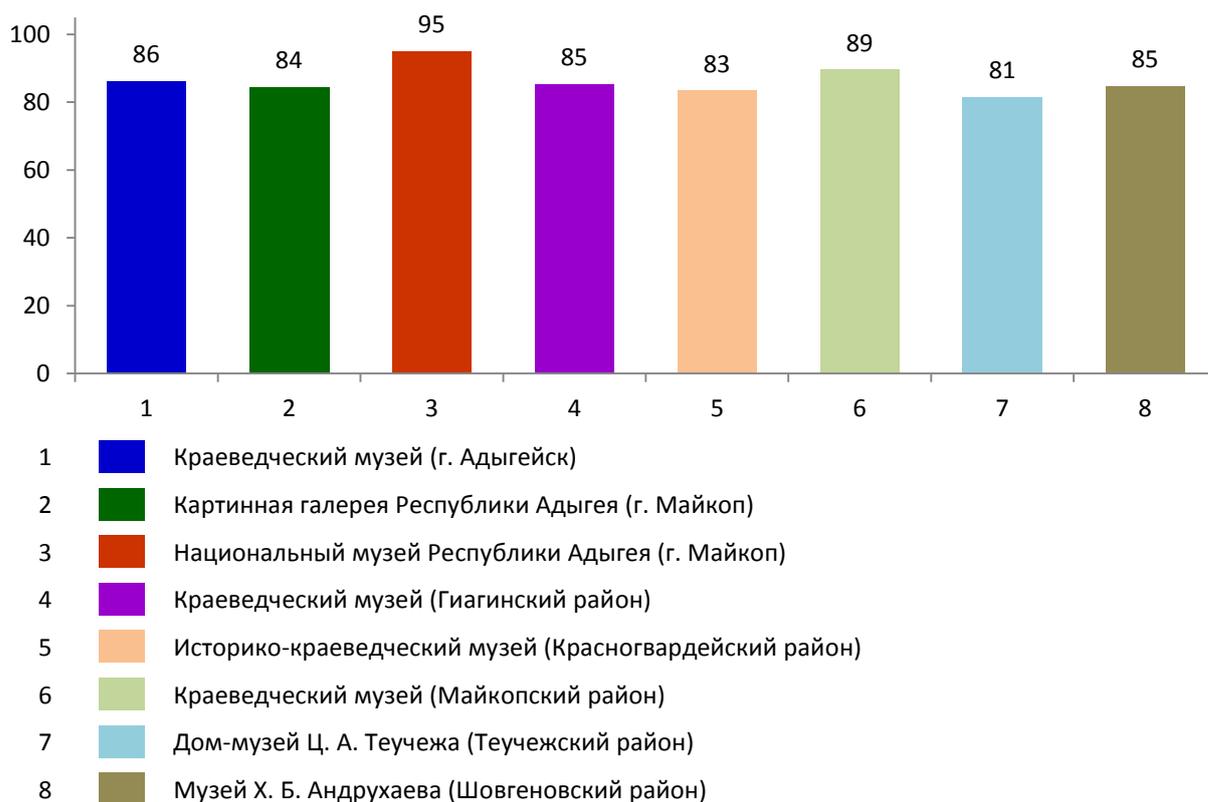
**Сводный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея (тип «Музеи») по критерию
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**



- 1 ■ Краеведческий музей (г. Адыгейск)
- 2 ■ Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 3 ■ Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп)
- 4 ■ Краеведческий музей (Гиагинский район)
- 5 ■ Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район)
- 6 ■ Краеведческий музей (Майкопский район)
- 7 ■ Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район)
- 8 ■ Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район)

Итоговый рейтинг организаций культуры Республики Адыгея по типу «Музеи»

Максимальный балл – 100



Итоговый рейтинг показывает, что качество условий во всех организациях культуры указанного типа практически одинаковое. ТОП-3 организаций-лидеров по мере убывания набранных баллов составили:

1. Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп).
2. Краеведческий музей (Майкопский район).
3. Краеведческий музей (г. Адыгейск).

Выводы и рекомендации

Из проведенного анализа можно сделать вывод, что большинство получателей услуг организаций указанного типа в целом удовлетворены созданными условиями. Однако у отдельных организаций существуют проблемы с обеспечением открытости в сети Интернет (отсутствие актуальной, полной и достоверной информации на сайтах организаций обо всех условиях и возможностях, которые созданы и которыми могут воспользоваться получатели услуг), недостаточная работа по организации условий для получения услуг инвалидами и др.

Исходя из итоговых баллов, полученных при проведении НОКУ, организациям необходимо провести работу по улучшению качества предоставляемых условий.

На основании вышеизложенного рекомендуется:

I. Провести работу по наполнению официальных сайтов организаций достоверной и актуальной информацией:

1. Для обеспечения открытости и доступности информации об организациях культуры принять меры по приведению сайтов организаций в актуальное состояние, наполнению достоверной информацией с обеспечением легкости и доступности ее поиска, для чего:

1.1. Всем организациям, участвовавшим в НОКУ:

– провести анализ сайтов на соответствие требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

– структурировать находящуюся на сайтах информацию, продумав организацию сайта, обеспечивающую простоту и понятность восприятия информации, при необходимости создать требуемые разделы.

1.2. В соответствующих разделах сайтов разместить следующую обязательную к размещению информацию:

1) место нахождения: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп);

2) схему проезда: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

3) дату создания: Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

4) сведения об учредителях: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

5) график и режим работы: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

б) структуру организации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

7) положение о структурных подразделениях: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район);

8) Ф. И. О., должности руководящего состава структурного подразделения: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район);

9) копию устава: Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

10) копию свидетельства о государственной регистрации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

11) решение учредителя о создании организации: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

12) решение учредителя о назначении руководителя организации: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

13) сведения о видах предоставляемых услуг: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

14) копию плана финансово-хозяйственной деятельности: Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

15) информацию о материально-техническом обеспечении: Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

16) информацию о планируемых мероприятиях: Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

17) информацию о выполнении государственного (муниципального) задания: Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

18) отчет о результатах деятельности организации: Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

19) результаты независимой оценки качества оказания услуг: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

20) предложения об улучшении качества деятельности организации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

21) план по улучшению работы организации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

22) перечень оказываемых платных услуг: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

23) копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы)

на услуги либо порядок их установления: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

24) цены (тарифы) на услуги: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район).

1.3. Принять меры по обеспечению доступности взаимодействия с организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, для чего разработать и разместить на сайтах:

– форму для подачи электронного обращения, жалобы, предложения: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– раздел «Часто задаваемые вопросы»: все организации;

– электронный сервис по получению консультации по оказываемым услугам: все организации;

– форму для записи на получение услуги: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район);

– форму опроса граждан для выражения мнения о качестве оказанных услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее): Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район).

II. Для повышения уровня комфортности условий, в которых осуществляется оказание услуг:

2.1. Рассмотреть возможность улучшения материально-технического обеспечения организаций в целях создания более комфортных зон отдыха (ожидания), обеспечения доступности питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений с учетом современных условий, а также соответствующего санитарного состояния помещений организаций.

2.2. Всем организациям-участникам НОКУ проанализировать условия, созданные в организации, на предмет требований комфортности, и принять меры по исправлению сложившейся ситуации, в т. ч.:

1) организовать:

– доступную, легкую для восприятия пользователей (соответствующие навигационные знаки и схемы) навигацию внутри здания: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– питьевой режим: Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп);

2) принять меры:

– к оборудованию санитарно-гигиенических помещений внутри здания: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– приведению в удовлетворительное состояние санитарно-гигиенических помещений: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район);

3) поддерживать и осуществлять контроль за соответствующим санитарным состоянием всех помещений организаций.

III. Для повышения уровня доступности организаций и предоставляемых в них услуг для инвалидов:

3.1. Принять всевозможные меры по обеспечению доступности организаций и их территорий для инвалидов, в т. ч. организовать:

– выделенные автостоянки: Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район);

– наличие сменных кресел-колясок: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– специальные санитарно-гигиенические помещения: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район).

3.2. Принять меры по организации получения услуг инвалидами наравне с другими, в т. ч.:

1) организовать:

– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– дублирование надписей, знаков и другой текстовой информации шрифтом Брайля: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиагинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

2) рассмотреть возможность предоставления услуг:

– сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): Краеведческий музей (г. Адыгейск), Картинная галерея Республики Адыгея (г. Майкоп), Национальный музей Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческий музей (Гиа-

гинский район), Историко-краеведческий музей (Красногвардейский район), Краеведческий музей (Майкопский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район);

– в дистанционном режиме на дому: Краеведческий музей (г. Адыгейск), Краеведческий музей (Гиагинский район), Дом-музей Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музей Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район).

3.3. Для повышения уровня открытости организации и информирования о доступности организации для инвалидов рекомендуется:

1) всем организациям создать отдельный раздел сайта «Доступность организации для инвалидов» и разместить актуальную информацию, в т. ч.:

– паспорт доступности для инвалидов организации и предоставляемых в ней услуг (приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»);

– план мероприятий по обеспечению условий развития доступной среды организации;

– перечень помещений, приспособленных для инвалидов;

– схему безопасного подхода к зданию организации;

– сведения об обеспечении доступа в здания организации инвалидам (схема с указанием размещения пандусов, подъемов и платформ, выделенных стоянок для автотранспорта, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений);

– информацию о сотрудниках, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам обслуживания инвалидов при оказании услуг;

– перечни электронных ресурсов (в случае их наличия), к которым обеспечен доступ инвалидов;

2) Краеведческому музею (г. Адыгейск), Картинной галереи Республики Адыгея (г. Майкоп), Краеведческому музею (Гиагинский район), Дому-музею Ц. А. Теучежа (Теучежский район), Музею Х. Б. Андрухаева (Шовгеновский район) адаптировать официальный сайт и созданные разделы для людей с нарушениями зрения.

IV. Принять всевозможные меры по популяризации сайтов организаций среди общественности (реклама сайта непосредственно в организации, в социальной сети, привлечение общественности к онлайн-опросам и др.).

V. Организовать знакомство общественности с условиями, предоставляемыми в организации, непосредственно в самих организациях (проведение дней «открытых» дверей, демонстрация электронных презентаций, создание и размещение на сайтах организаций «виртуальных туров», создание буклетов об организации и раздача их широкой общественности и др.).

VI. Обратить внимание сотрудников организаций на недопустимость грубого отношения к получателям услуг.

1) всем организациям создать отдельный раздел сайта «Доступность организации для инвалидов» и разместить актуальную информацию, в т. ч.:

– паспорт доступности для инвалидов организации и предоставляемых в ней услуг (приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»);

– план мероприятий по обеспечению условий развития доступной среды организации;

– перечень помещений, приспособленных для инвалидов;

– схему безопасного подхода к зданию организации;

– сведения об обеспечении доступа в здания организации инвалидам (схема с указанием размещения пандусов, подъемов и платформ, выделенных стоянок для автотранспорта, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений);

– информацию о сотрудниках, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам обслуживания инвалидов при оказании услуг;

– перечни электронных ресурсов (в случае их наличия), к которым обеспечен доступ инвалидов.

III. Принять всевозможные меры по популяризации сайтов организаций среди общественности (реклама сайта непосредственно в организации, в социальной сети, привлечение общественности к онлайн-опросам и др.).

IV. Организовать знакомство общественности с условиями, предоставляемыми в организации, непосредственно в самих организациях (проведение дней «открытых» дверей, демонстрация электронных презентаций, создание и размещение на сайтах организаций «виртуальных туров», создание буклетов об организации и раздача их широкой общественности и др.).

V. Обратить внимание сотрудников организаций на недопустимость грубого отношения к получателям услуг, необходимость строгого соблюдения установленного графика работы.

VI. ОБЩИЕ ВЫВОДЫ И ИТОГИ НОКУ В РЕСПУБЛИКЕ АДЫГЕЯ

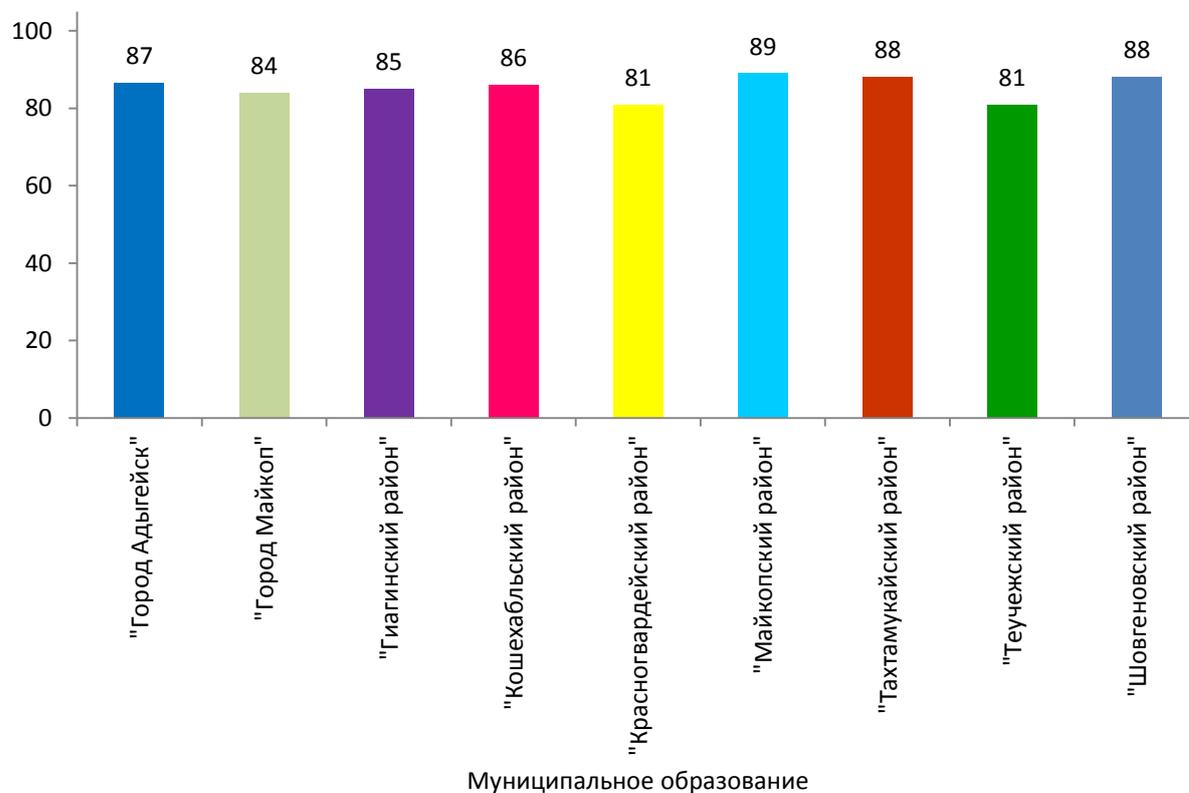
Проведенные мероприятия в рамках НОКУ выявили ряд проблем, характерных для всех организаций, охваченных указанными мероприятиями:

1. Отсутствие достоверной, актуальной информации по различным аспектам деятельности организаций в сети Интернет. Сайты большинства организаций не предоставляют пользователям исчерпывающей информации об их деятельности.

2. Большинство организаций не готовы к оказанию услуг инвалидам в связи с тем, что помещения организаций и прилегающие к ним территории не оборудованы с учетом доступности для указанной категории граждан, отсутствуют условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с

другими.

Качество условий деятельности, предоставляемых во всех организациях муниципальных образований, находится практически на одном уровне, что подтверждается рейтингом муниципальных образований, принявших участие в НОКУ в Республике Адыгея:



Интегрированный показатель оценки качества в сфере культуры в Республике Адыгея – 84%.

**Региональный рейтинг организаций культуры Республики Адыгея
по результатам независимой оценки качества условий предоставления услуг**

Рейтин- говое место	Наименование организации	Показатели НОКУ					Итоговый показатель оценки качества
		Открытость и доступность информации об организа- ции культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжела- тельность, вежливость работников организаций культуры	Удовлетво- ренность условиями оказания услуг	
1.	Государственное казенное учреждение культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых»	92	100	94	100	100	97
2.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Национальный музей Республики Адыгея»	99	90	86	99,9	100	95
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Тахтамукайская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	93	90	76	99,6	99,6	92
4.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская юношеская библиотека»	99	100	57	99,9	99,9	91
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Адыгейска	93	90	74	99,7	99,5	91
6.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Национальная библиотека Республики Адыгея»	98	90	64	99,9	99,9	90
7.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры» г. Адыгейска	96	90	64	100	100	90
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яблоновская централизованная клубная система»	85	89	80	97,3	99,2	90
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Детский ансамбль адыгского танца «Зори Майкопа»	86	99	64	99,3	100	90
10.	Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Государственная филармония Республики Адыгея»	94	–	64	99,9	99,9	90
11.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская детская библиотека»	96	88	63	99,7	99,7	89
12.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	90	90	64	99,9	99,9	89
13.	Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотечная система Майкопского района»	99	90	57	99,7	99,6	89
14.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Красногвардейский историко-краеведческий музей»	93	90	64	100	100	89

Рейтинговое место	Наименование организации	Показатели НОКУ					Итоговый показатель оценки качества
		Открытость и доступность информации об организации культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
15.	Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры и кино» муниципального образования «Энемское городское поселение»	93	90	64	99,5	100	89
16.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кошехабльский район»	86	90	65	99,9	100	88
17.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городской дом культуры «Гигант»	87	90	64	100	99,3	88
18.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий центр народной культуры» муниципального образования «Гиагинский район»	86	90	64	100	99,5	88
19.	Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческий центр народной культуры Майкопского района»	91	89	64	98,9	98,9	88
20.	Муниципальное бюджетное учреждение «Тахтамукайская централизованная клубная система»	88	90	64	99,8	99,8	88
21.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Теучежская межпоселенческая централизованная библиотечная система» Теучежского района Республики Адыгея	88	90	61	99,8	99,8	87
22.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры МО «Шовгеновский район» «Шовгеновская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	94	80	55	99,9	99,9	86
23.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краеведческий музей» г. Адыгейска	84	90	56	99,8	100	86
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красногвардейский межпоселенческий культурно-досуговый центр»	80	90	63	99,9	99,2	86
25.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гиагинский районный краеведческий музей им. П. П. Тынченко» МО «Гиагинский район»	74	90	62	100	100	85
26.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры МО «Шовгеновский район» «Шовгеновский районный мемориальный музей Героя Советского Союза Х. Б. Андрухаева»	88	80	55	99,9	99,9	85
27.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Картинная галерея Республики Адыгея»	78	80	64	100	100	84
28.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры ст. Ханская»	75	80	64	100	100	84
29.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Центр народной культуры Республики Адыгея»	93	70	56	98,5	99,9	84

Рейтин- говое место	Наименование организации	Показатели НОКУ					Итоговый показатель оценки качества
		Открытость и доступность информации об организа- ции культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжела- тельность, вежливость работников организаций культуры	Удовлетво- ренность условиями оказания услуг	
30.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческий центр народной культуры» муниципального образования «Кошехабльский район»	84	80	58	100	100	84
31.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры МО «Шовгеновский район» «Шовгеновская межпоселенческая централизованная клубная система»	77	80	64	100	99,9	84
32.	Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей Майкопского района имени супругов И. В. и Е. И. Жерноклевых»	89	70	58	100	100	83
33.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры МО «Шовгеновский район» «Районный межпоселенческий центр народной культуры»	73	80	64	99,6	99,7	83
34.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Государственный ансамбль народной песни Адыгеи «Исламей»	80	–	50	99,9	99,9	82
35.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гиагинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» МО «Гиагинский район»	75	80	51	99,9	99,9	81
36.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Красногвардейского района»	89	69	49	99,1	99,3	81
37.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческий мемориальный дом-музей Ц. А. Теучежа» Теучежского района Республики Адыгея	72	80	56	99,9	99,9	81
38.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киносеть» г. Адыгейска	88	90	26	100	100	81
39.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ансамбль эстрадно-спортивного танца «Форвард»	88	100	16	100	100	81
40.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Камерный музыкальный театр Республики Адыгея им. А. А. Ханаху»	94	–	30	99,9	99,9	81
41.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Теучежский межпоселенческий центр народной культуры» Теучежского района Республики Адыгея	40	90	70	100	99,4	80
42.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческое объединение «Звонница»	83	80	36	100	99,5	80
43.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческое объединение «Ошад»	79	100	22	100	100	80
44.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ансамбль адыгского танца «Адыги»	40	90	70	100	99,9	80
45.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Детская вокально-эстрадная студия «Радуга»	72	100	18	100	100	78

Рейтин- говое место	Наименование организации	Показатели НОКУ					Итоговый показатель оценки качества
		Открытость и доступность информации об организа- ции культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжела- тельность, вежливость работников организаций культуры	Удовлетво- ренность условиями оказания услуг	
46.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Духовой оркестр»	40	94	58	100	100	78
47.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Государственный академический ансамбль народного танца Адыгеи «Нальмэс»	69	–	44	99,5	99,5	78
48.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры по киноvideообслуживанию населения Красногвардейского района	40	88	56	99,6	99,6	77
49.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Теучежский межпоселенческий сервис по киноvideообслуживанию» Теучежского района Республики Адыгея	38	90	56	99,8	99,4	77
50.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красногвардейский районный дом культуры»	39	89	59	98,6	98,6	77
51.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры МО «Шовгеновский район» «Шовгеновский межпоселенческий сервис по киноvideообслуживанию»	61	77	17	92,2	100	69
52.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Студия эстрадного вокала «Шпаргалка»	39	90	18	100	100	69
53.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Детская хореографическая студия народного танца «Майкопчанка»	40	60	12	100	100	62