


ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»


_____ Н.А. Цибина
«14» _____ марта _____ 2024 г.



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Республики Марий Эл



Сведения об организации, ответственной за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (Операторе)

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

Сокращенное наименование: ООО Исследовательская компания «Лидер»

Юридический адрес: 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 801/3

Фактический адрес: 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 809

ОКПО 36053242

ОКАТО 04401363000

ОКОГУ 4210014

ОКТМО 04701000001

ОКФС – 16 Частная собственность

ИНН 2460112042

КПП 246001001

ОГРН 1192468005620

Дата постановки в налоговый орган: 28.11.2022 г.

ОКВЭД 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

Реквизиты:

ООО «Банк Точка»

ИНН 7706092528

КПП 770543002

ОГРН: 1027739019208

ОКПО: 04503985

к/с 30101810745374525104

р/с 40702810802500129057

Электронная почта: info@kras-lider.ru

Директор: Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА ОТЧЕТА¹

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	стр. 3
2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры	стр. 3
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	стр.5
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	стр. 11
5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности	стр. 20
6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций	стр. 27
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 28
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр. 30
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр. 33
Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса	стр.36

¹ Структура отчета сформирована в соответствии с «Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638.

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг²

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующих организаций культуры:

Наименование организации	Название в опросе
ГАУК Республики Марий Эл «Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова»	Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова
ГАУК Республики Марий Эл «Горномарийский драматический театр»	Горномарийский драматический театр
ГАУК Республики Марий Эл «Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая»	Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая
ГАУК Республики Марий Эл «Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева»	Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева
ГАУК Республики Марий Эл «Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана»	Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана
ГАУК Республики Марий Эл «Марийский театр юного зрителя»	Марийский театр юного зрителя
ГБУК Республики Марий Эл «Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна»	Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна
ГКУК Республики Марий Эл «Республиканская библиотека для слепых»	Республиканская библиотека для слепых
ГБУК Республики Марий Эл «Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба»	Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба
ГУК Республики Марий Эл «Республиканский театр кукол»	Республиканский театр кукол
ГБУК Республики Марий Эл «Республиканский центр марийской культуры»	Республиканский центр марийской культуры
ГБУК «Республиканский центр русской культуры»	Республиканский центр русской культуры
ГАУК Республики Марий Эл «Республиканский центр татарской культуры»	Республиканский центр татарской культуры

2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры

Для сбора информации, размещенной на официальном сайте организаций культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе следующей нормативной базы:

- Статья 36.2 «Информационная открытость организаций культуры» Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;
- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

² В соответствии со статьей 361 Федерального закона от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Оценка проводилась Оператором методом анализа официальных сайтов организаций культуры в сети "Интернет". В оценке официальных сайтов изучались показатели критериев "Открытость и доступность информации об организации культуры" и "Доступность услуг для инвалидов" (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Ознакомится с формой оценки можно в Приложении 1 к данному отчету.

Для определения наличия или отсутствия информации на сайте организаций культуры мы использовали пункт 7 "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", утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277:

Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети "Интернет", содержащих соответствующие документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну).

Опираясь на данный пункт, мы приняли решение не учитывать наличие информации на сайтах организаций, если она содержится исключительно внутри документов, в разделах с иным предназначением. Для доступа к такой информации необходимо понимать, в каких именно документах эта информация может находиться, а это уже не является простым для посетителя сайта.

В первую очередь оценивалось наличие общей информации об организациях культуры, включая филиалы³, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 0 до 13 баллов, где 0 — это минимальный объем информации, а 13 — максимальный объем.

Для сбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Оценка производится по шкале от 0 до 10 баллов, где 0 — это минимальный объем информации, а 10 — максимальный объем.

В Таблице 1 представлены результаты оценки организаций.

Таблица 1.

Объем информации, размещенной на официальном сайте и стенде организации, в соответствии с количеством материалов

Организация	Сайт	Стенд
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова	11	8
Горномарийский драматический театр	13	10
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая	9	10
Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева	13	10

³ Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах организаций культуры были сформированы на основе Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"

Организация	Сайт	Стенд
Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана	12	5
Марийский театр юного зрителя	10	5
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	13	10
Республиканская библиотека для слепых	11	10
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	13	10
Республиканский театр кукол	13	5
Республиканский центр марийской культуры	12	8
Республиканский центр русской культуры	12	1
Республиканский центр татарской культуры	8	7

Организации культуры разместили всю или почти всю необходимую информацию на официальном сайте в сети "Интернет" – среднее значение оценки сайтов составляет 11 баллов.

У всех организаций культуры есть стенд с информацией о деятельности и почти у всех организаций размещена половина и более половины информации из необходимого объема – среднее значение оценки стендов 7 баллов.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована "Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

Численность респондентов была рассчитана в соответствии с п. 2.7. методических рекомендаций по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (утверждены Распоряжением Минкультуры России от 18.12.2020 N Р-1681). Все организации достигли необходимого числа опрошенных.

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова	90970	113	0,001
Горномарийский драматический театр	22059	104	0,005
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая	55685	100	0,002
Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева	93293	113	0,001
Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана	59926	110	0,002
Марийский театр юного зрителя	15253	114	0,007
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	31832	112	0,004
Республиканская библиотека для слепых	705	102	0,145
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	13993	109	0,008
Республиканский театр кукол	64208	146	0,002
Республиканский центр марийской культуры	54034	105	0,002
Республиканский центр русской культуры	14418	115	0,008
Республиканский центр татарской культуры	39270	109	0,003

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Срок проведения опроса с 26 февраля по 7 марта 2024 года.

Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса в организации, необходимо перейти по ссылке:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfMNI8qKbdwi2sdpGbicFxejW1rGTxFz3aTrWwuEmquJK0tFg/viewform?usp=sf_link

Перейдем к результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

Доля респондентов, обращавшихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной на нем информации о деятельности организации, %

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова	76	100
Горномарийский драматический театр	91	100
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая	100	100
Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева	89	97
Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана	68	93
Марийский театр юного зрителя	100	100
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	96	100
Республиканская библиотека для слепых	81	100
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	93	99
Республиканский театр кукол	79	99
Республиканский центр марийской культуры	97	100
Республиканский центр русской культуры	49	96
Республиканский центр татарской культуры	97	100

Почти все респонденты, обращавшиеся к информационным стендам, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на них, доля удовлетворенных колеблется от 93% до 100%, среднее значение 99%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, размещенной на их официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 3.

Таблица 3.

Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова	92	94
Горномарийский драматический театр	87	99
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая	100	100
Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева	98	95
Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана	91	90
Марийский театр юного зрителя	100	100
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	96	100
Республиканская библиотека для слепых	63	100
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	90	100
Республиканский театр кукол	91	97
Республиканский центр марийской культуры	97	100

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Республиканский центр русской культуры	99	100
Республиканский центр татарской культуры	96	100

Почти все респонденты, пользовавшиеся официальным сайтом организаций культуры, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о их деятельности, доля удовлетворённых колеблется от 90% до 100%, среднее значение 98%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организациях.

В соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. N 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", 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. По критериям: комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг оценка не проводится. В таблицах 4, 8, 9, 10 будет представлена информация только по тем организациям, к которым применима оценка по соответствующим критериям.

Долю респондентов, подтвердивших их наличие, вы можете увидеть в Таблице 4.

Таблица 4.

Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг в организации культуры, %

Условия комфортности	Удовлетворены
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	100
Республиканская библиотека для слепых	100
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	100
Республиканский центр марийской культуры	100
Республиканский центр русской культуры	100
Республиканский центр татарской культуры	99

Почти все респонденты удовлетворены уровнем комфортности предоставления услуг в организациях культуры, доля удовлетворенных колеблется от 99% до 100%, среднее значение 100%.

Материалы, полученные Оператором, подтвердили наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия "Комфортность условий предоставления услуг" (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

Таблица 5.

Доля респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворенных доступностью предоставления услуг для инвалидов, %

Показатели	Удовлетворены
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова	100
Горномарийский драматический театр	75
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая	100
Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева	88
Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана	100
Марийский театр юного зрителя	100
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	82
Республиканская библиотека для слепых	100
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	100
Республиканский театр кукол	100
Республиканский центр марийской культуры	97
Республиканский центр русской культуры	92
Республиканский центр татарской культуры	94

Подавляющее большинство респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворено условиями доступности для инвалидов, доля удовлетворенных колеблется от 75% до 100%, среднее значение 94%.

В процессе посещения организаций Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом изучения материалов. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

В Таблицах 6 и 7 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов.

Номерам в Таблице 6 соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

- 1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
- 2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- 3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- 4 - Наличие сменных кресел-колясок

5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Таблица 6.

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

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова	1	1	1	1	1	5
Горномарийский драматический театр	1	1	1	0	1	4
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая	1	0	1	0	1	3
Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева	1	1	1	1	1	5
Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана	0	1	1	0	0	2
Марийский театр юного зрителя	0	1	1	0	0	2
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	1	1	1	1	1	5
Республиканская библиотека для слепых	1	0	0	0	0	1
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	1	1	1	1	1	5
Республиканский театр кукол	1	0	1	0	1	3
Республиканский центр марийской культуры	0	0	0	0	0	0
Республиканский центр русской культуры	0	0	0	0	0	0

Республиканский центр татарской культуры	0	0	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---	---

Всеми условиями доступности для инвалидов оборудована прилегающая территория и помещения четырёх организаций:

1. Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова
2. Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева.
3. Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна
4. Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба.

В организации Горномарийский драматический театр обеспечено 4 из 5 условий доступности.

В двух организациях соблюдено 3 из 5 условий доступности:

1. Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая
2. Республиканский театр кукол.

В двух организациях обеспечено 2 из 5 условий доступности:

1. Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана
2. Марийский театр юного зрителя.

В Республиканской библиотеке для слепых соблюдено 1 из 5 условий доступности.

В трех организациях отсутствуют какие-либо условия доступности для инвалидов:

1. Республиканский центр марийской культуры
2. Республиканский центр русской культуры
3. Республиканский центр татарской культуры.

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

- 1 - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- 2 - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- 3 - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- 4 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
- 5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
- 6 – Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов

Таблица 7.

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

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	6	Сумма условий
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова	1	1	1	0	1	1	5
Горномарийский драматический театр	0	0	0	0	1	1	2
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая	0	1	0	0	0	0	1
Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева	1	1	1	1	1	1	5
Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана	1	0	0	0	0	1	2
Марийский театр юного зрителя	0	0	0	0	0	1	1
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	1	1	1	1	1	1	6
Республиканская библиотека для слепых	1	1	1	1	1	1	6
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	1	1	0	1	1	1	5
Республиканский театр кукол	0	1	0	0	0	1	2
Республиканский центр марийской культуры	0	0	0	0	0	1	1
Республиканский центр русской культуры	0	0	0	0	1	1	2
Республиканский центр татарской культуры	0	0	0	0	0	1	1

Все условия доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими, обеспечены в трех организациях:

1. Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева
2. Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна
3. Республиканская библиотека для слепых.

В двух организациях соблюдено 5 условий доступности:

1. Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова
2. Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба.

В четырех организациях обеспечено 2 из 6 условий доступности:

1. Горномарийский драматический театр
2. Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана
3. Республиканский театр кукол
4. Республиканский центр русской культуры.

В четырех организациях соблюдено 1 из 6 условий доступности:

1. Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая
2. Марийский театр юного зрителя
3. Республиканский центр марийской культуры
4. Республиканский центр татарской культуры.

Далее вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;
- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организации культуры, %

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	100	100
Республиканская библиотека для слепых	100	100
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	100	100
Республиканский центр марийской культуры	100	99
Республиканский центр русской культуры	100	100
Республиканский центр татарской культуры	99	99

Все или почти все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников при обращении в организации культуры при первичном контакте (доля удовлетворённых колеблется от 99% до 100%, среднее значение 100%) и в процессе непосредственного оказания услуги доля удовлетворённых колеблется от 99% до 100%, среднее значение 100%).

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 9.

Таблица 9.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организациями культуры, %

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	83	99
Республиканская библиотека для слепых	81	100

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	81	100
Республиканский центр марийской культуры	96	100
Республиканский центр русской культуры	99	98
Республиканский центр татарской культуры	90	100

Почти все респонденты, пользовавшиеся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, доля удовлетворённых колеблется от 98% до 100%, среднее значение 99%.

В заключении, респондентов попросили дать общую оценку организаций, которую они посещали. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 10.

Таблица 10.

Общая оценка организации культуры, %

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	100	99	96
Республиканская библиотека для слепых	100	100	100
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	100	100	100
Республиканский центр марийской культуры	99	100	97
Республиканский центр русской культуры	100	100	100
Республиканский центр татарской культуры	100	99	100

Почти все респонденты готовы рекомендовать организации культуры своим знакомым и родственникам (доля удовлетворённых колеблется от 99% до 100%, среднее значение 100%), довольны организационными условиями предоставления услуг (доля удовлетворённых колеблется от 99% до 100%, среднее значение 100%) и условиями оказания услуг в целом (доля удовлетворённых колеблется от 96% до 100%, среднее значение 99%).

4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

В соответствии с пунктом 5 «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», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова	90970	113	0,001
Горномарийский драматический театр	22059	104	0,005
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая	55685	100	0,002
Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева	93293	113	0,001

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана	59926	110	0,002
Марийский театр юного зрителя	15253	114	0,007
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	31832	112	0,004
Республиканская библиотека для слепых	705	102	0,145
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	13993	109	0,008
Республиканский театр кукол	64208	146	0,002
Республиканский центр марийской культуры	54034	105	0,002
Республиканский центр русской культуры	14418	115	0,008
Республиканский центр татарской культуры	39270	109	0,003

1. Открытость и доступность информации об организации

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова	8	10
Горномарийский драматический театр	10	10
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая	10	10
Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева	10	10
Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана	5	10
Марийский театр юного зрителя	5	10
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	10	10
Республиканская библиотека для слепых	10	10
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	10	10
Республиканский театр кукол	5	10
Республиканский центр марийской культуры	8	10
Республиканский центр русской культуры	1	10
Республиканский центр татарской культуры	7	10

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова	11	13
Горномарийский драматический театр	13	13
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая	9	13
Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева	13	13
Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана	12	13
Марийский театр юного зрителя	10	13
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	13	13
Республиканская библиотека для слепых	11	13
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	13	13
Республиканский театр кукол	13	13
Республиканский центр марийской культуры	12	13
Республиканский центр русской культуры	12	13
Республиканский центр татарской культуры	8	13

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора ⁴	
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Горномарийский драматический театр	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Марийский театр юного зрителя	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Республиканская библиотека для слепых	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Республиканский театр кукол	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Республиканский центр марийской культуры	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Республиканский центр русской культуры	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Республиканский центр татарской культуры	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)		Выполнение индикатора	
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова		86	86
Горномарийский драматический театр		95	95
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая		100	100
Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева		98	101
Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана		70	75
Марийский театр юного зрителя		114	114
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна		108	108
Республиканская библиотека для слепых		83	83
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба		100	101
Республиканский театр кукол		114	115
Республиканский центр марийской культуры		102	102
Республиканский центр русской культуры		54	56
Республиканский центр татарской культуры		106	106

⁴ В таблицах 1.2.1, 2.1.1, 3.1.1, 3.2.1 при текстовых значениях: «В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия», «Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг», «Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов» соответственно или при текстовых значениях: «Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия», «Отсутствуют комфортные условия», «Отсутствуют условия доступности для инвалидов», «Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими» соответственно первый столбец «Выполнение индикатора» остаётся пустым, а второй содержит оценку 0 или 100, в зависимости от текстового значения, поскольку на сайте bus.gov.ru и в таблице для внесения данных, загружаемой с сайта (exportIntegralData), баллы выставляются автоматически в соответствии с данными текстовыми значениями.

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	Выполнение индикатора	
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова	98	104
Горномарийский драматический театр	89	90
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая	100	100
Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева	106	111
Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана	90	100
Марийский театр юного зрителя	114	114
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	107	107
Республиканская библиотека для слепых	64	64
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	98	98
Республиканский театр кукол	129	133
Республиканский центр марийской культуры	102	102
Республиканский центр русской культуры	114	114
Республиканский центр татарской культуры	105	105

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Республиканская библиотека для слепых	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Республиканский центр марийской культуры	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Республиканский центр русской культуры	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Республиканский центр татарской культуры	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	112	112
Республиканская библиотека для слепых	102	102
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	109	109
Республиканский центр марийской культуры	105	105
Республиканский центр русской культуры	115	115
Республиканский центр татарской культуры	108	109

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Горномарийский драматический театр	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100

Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Марийский театр юного зрителя	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Республиканская библиотека для слепых	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Республиканский театр кукол	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Республиканский центр марийской культуры	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		0
Республиканский центр русской культуры	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		0
Республиканский центр татарской культуры	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		0

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Горномарийский драматический театр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Марийский театр юного зрителя	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Республиканская библиотека для слепых	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Республиканский театр кукол	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Республиканский центр марийской культуры	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Республиканский центр русской культуры	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Республиканский центр татарской культуры	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	Выполнение индикатора	
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова	6	6
Горномарийский драматический театр	6	8
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая	0	0
Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева	14	16
Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана	20	20
Марийский театр юного зрителя	19	19
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	9	11
Республиканская библиотека для слепых	77	77
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	8	8
Республиканский театр кукол	23	23
Республиканский центр марийской культуры	31	32
Республиканский центр русской культуры	11	12
Республиканский центр татарской культуры	31	33

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	112	112
Республиканская библиотека для слепых	102	102
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	109	109
Республиканский центр марийской культуры	105	105
Республиканский центр русской культуры	115	115
Республиканский центр татарской культуры	108	109

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	112	112
Республиканская библиотека для слепых	102	102
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	109	109
Республиканский центр марийской культуры	104	105
Республиканский центр русской культуры	115	115
Республиканский центр татарской культуры	108	109

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	92	93
Республиканская библиотека для слепых	83	83
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	88	88
Республиканский центр марийской культуры	101	101
Республиканский центр русской культуры	112	114
Республиканский центр татарской культуры	98	98

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	112	112
Республиканская библиотека для слепых	102	102
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	109	109
Республиканский центр марийской культуры	104	105

Республиканский центр русской культуры	115	115
Республиканский центр татарской культуры	109	109

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	111	112
Республиканская библиотека для слепых	102	102
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	109	109
Республиканский центр марийской культуры	105	105
Республиканский центр русской культуры	115	115
Республиканский центр татарской культуры	108	109

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	107	112
Республиканская библиотека для слепых	102	102
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	109	109
Республиканский центр марийской культуры	102	105
Республиканский центр русской культуры	115	115
Республиканский центр татарской культуры	109	109

Предварительный расчет баллов по каждой организации

Номерам в таблице соответствуют:

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

Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель
Максимум	100	100	100	100	100	100
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова	93.43	---5	100.00	---	---	96,71
Горномарийский драматический театр	99.78	---	62.50	---	---	81,14
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая	95.38	---	26.00	---	---	75,69
Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева	98.49	---	100.00	---	---	99,25
Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана	87.92	---	58.00	---	---	72,96
Марийский театр юного зрителя	89.04	---	50.00	---	---	69,52
Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна	100.00	100.00	94.55	99.78	97.59	98.38
Республиканская библиотека для слепых	97.69	100.00	76.00	100.00	100.00	94.74
Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба	99.80	100.00	100.00	100.00	100.00	99.96
Республиканский театр кукол	91.69	---	64.00	---	---	77,85
Республиканский центр марийской культуры	95.85	100.00	37.06	99.62	98.29	86.16
Республиканский центр русской культуры	84.88	100.00	43.50	99.65	100.00	85.60
Республиканский центр татарской культуры	86.73	99.54	36.18	99.27	99.82	84.31

⁵ Не подлежит оценке для данного типа организаций.

5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры и предложения по их устранению

На официальных сайтах следующих организаций культуры не представлена указанная в таблице ниже информация в сети "Интернет" в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599:

1. Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова
2. Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая
3. Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана
4. Марийский театр юного зрителя
5. Республиканская библиотека для слепых
6. Республиканский центр марийской культуры
7. Республиканский центр русской культуры
8. Республиканский центр татарской культуры.

На сайте остальных организаций присутствует вся необходимая информация.

На стенде следующих организаций представлена вся необходимая информация:

1. Горномарийский драматический театр
2. Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева
3. Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая
4. Национальная библиотека им. С.Г. Чавайна
5. Республиканская библиотека для слепых
6. Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба.

На стенде остальных организаций отсутствует указанная в таблице ниже информация согласно вышеуказанным требованиям:

Выявленные недостатки
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова Сайт Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) Стенд Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая

Выявленные недостатки

Сайт

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))
Режим, график работы организации культуры
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана

Сайт

Материально-техническое обеспечение предоставления услуг

Стенд

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
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, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Марийский театр юного зрителя

Сайт

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Виды предоставляемых услуг организацией культуры
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Стенд

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
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, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Республиканская библиотека для слепых

Сайт

Выявленные недостатки
<p>Перечень оказываемых платных услуг ; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)* Материально-техническое обеспечение предоставления услуг</p>
<p>Республиканский театр кукол Стенд Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) 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, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</p>
<p>Республиканский центр марийской культуры Сайт Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Материально-техническое обеспечение предоставления услуг Стенд Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</p>
<p>Республиканский центр русской культуры Сайт Материально-техническое обеспечение предоставления услуг Стенд Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) 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, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты Режим, график работы организации культуры Виды предоставляемых услуг организацией культуры Перечень оказываемых платных услуг ; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)* Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</p>
<p>Республиканский центр татарской культуры</p>

Выявленные недостатки

Сайт

Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей

Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))

Материально-техническое обеспечение предоставления услуг

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Стенд

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, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению

В Национальной библиотеке им. С.Г. Чавайна и Марийском государственном академическом театре оперы и балета им. Эрика Сапаева созданы все условия доступности для инвалидов. Территория, прилегающая к остальным организациям культуры, и их помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, и/или отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

Выявленные недостатки
Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
Горномарийский драматический театр Наличие сменных кресел-колясок 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) Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
Марийская государственная филармония им. Якова Эшпая Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению
Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 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) Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
Марийский театр юного зрителя Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 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

Выявленные недостатки
<p>Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p> <p>Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</p> <p>Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>
<p>Республиканская библиотека для слепых</p> <p>Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов</p> <p>Наличие сменных кресел-колясок</p> <p>Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>
<p>Республиканская детско-юношеская библиотека им. В.Х. Колумба</p> <p>Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
<p>Республиканский театр кукол</p> <p>Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Наличие сменных кресел-колясок</p> <p>Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p> <p>Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p> <p>Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</p> <p>Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>
<p>Республиканский центр марийской культуры</p> <p>Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами</p> <p>Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов</p> <p>Наличие сменных кресел-колясок</p> <p>Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p> <p>Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p> <p>Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <p>Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p> <p>Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</p> <p>Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>
<p>Республиканский центр русской культуры</p> <p>Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами</p> <p>Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов</p> <p>Наличие сменных кресел-колясок</p> <p>Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p> <p>Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p> <p>Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <p>Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p> <p>Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</p>
<p>Республиканский центр татарской культуры</p>

Выявленные недостатки

Оборудование входных групп пандусами или 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
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)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Необходимо по мере возможности оборудовать территории, прилегающие к организациям, и помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» необходимо разместить на стендах организаций информацию, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5.2 отчета, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и пунктами 1.1 и 1.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и её помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5.2 отчета. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599.

По критериям «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и «Комфортность условий предоставления услуг» недостатки отсутствуют.

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры
ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁶**

Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует.

Информация	Наличие	
Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	Да	Нет
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	Да	Нет
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	Да	Нет
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	Да	Нет
5. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	Да	Нет
6. Режим, график работы организации культуры	Да	Нет
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	Да	Нет
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии) ⁷ ; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)ны (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	Да	Нет

⁶ Форма разработана на основе следующей нормативной базы: Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1; Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 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»; Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

⁷ Если платные услуги отсутствуют, наличие данной информации не оценивается.

Информация	Наличие	
	Да	Нет
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Да	Нет
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Да	Нет
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Да	Нет
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) ⁸	Да	Нет
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Да	Нет

⁸ Если лицензируемая деятельность отсутствует, наличие данной информации не оценивается.

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁹****Организация:** _____**Дата посещения:** _____ **Время начала посещения** _____**Время окончания посещения:** _____

Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует

1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами		
1.1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	Да	Нет
1.1.2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	Да	Нет
1.1.3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	Да	Нет
1.1.4	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)делений (при наличии), адреса электронной почты	Да	Нет
1.1.5	Режим, график работы организации культуры	Да	Нет
1.1.6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	Да	Нет
1.1.7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)ны (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) ¹⁰	Да	Нет
1.1.8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Да	Нет
1.1.9	Копии лицензий на осуществление деятельность,	Да	Нет

⁹ Форма разработана на основе перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 и “Методических рекомендаций по размещению информации для читателей в библиотеках Шушенского района, 2017 г.”, выпущенных РМБУК “Шушенская библиотечная система”.

¹⁰ Если организация не оказывает платных услуг, поставьте отметку «Да».

1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
	подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) ¹¹		
1.1.10	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Да	Нет

2. Комфортность условий предоставления услуг			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		
2.1.1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	Да	Нет
2.1.2	Наличие и понятность навигации внутри организации	Да	Нет
2.1.3	Доступность питьевой воды	Да	Нет
2.1.4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	Да	Нет
2.1.5	Санитарное состояние помещений организаций	Да	Нет
2.1.5	Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	Да	Нет

3. Доступность услуг для инвалидов			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да	Нет
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Нет

¹¹ Если у организации отсутствуют виды деятельности, подлежащие лицензированию, поставьте отметку «Да».

3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Да	Нет
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)	Да	Нет
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Нет
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Нет

АНКЕТА¹²
**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
 услуг организациями культуры**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организации культуры и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да Нет (*переход к вопросу 3*)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да Нет (*переход к вопросу 5*)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

Да Нет

5. Можете ли вы подтвердить наличие следующих условий предоставления услуг в организации:

Условие	Да	Нет
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и понятность навигации в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹² Анкета разработана в соответствии с «Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н.

Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)

Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да Нет (*переход к вопросу 8*)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной, кассы и прочие работники)?

Да Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?

К дистанционным способам относятся: телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения или получения консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте).

Да Нет (*переход к вопросу 12*)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

Да Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?

Если организация является единственной доступной, то могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?

Да Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

К организационным условиям предоставления услуг относятся: график работы организации; навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов).

Да Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

16. Ваш пол: Мужской Женский

17. Ваш возраст _____ (полных лет)

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса

Данные предложения высказаны респондентами в процессе опроса. Оператор не отвечает за истинность или ложность приведенных высказываний. Текст высказываний приводится в оригинале, орфография и пунктуация сохранены. Данные предложения рекомендуется рассматривать сугубо в справочном порядке. Вносить данные предложения на bus.gov.ru крайне **не рекомендуется**. Все предложения Оператора, подтвержденные объективными средствами, приведены в разделе 5.1 и 5.2.

Академический русский театр драмы им. Георгия Константинова

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
1. Нехватка спектаклей современных драматургов/ молодежных постановок по привлечению молодежи 2. Давно не видим Синьковского в спектаклях. Где он?
На крайних местах у сцены очень сильно дует.
Перенести время начала представлений с 18.00 на 18.15-18.30. Вытяжка в туалете.
Хотелось бы в будние дни начало спектаклей перенести на 18.30
Хотелось бы, чтобы когда смотришь афишу на сайте, было краткое описание: жанр, время действия спектакля.

Горномарийский драматический театр

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Расширение кадров
Гардеробная не всегда работает.
По улучшению было бы хорошо, если бы сделали специальные сидения для инвалидов, перемещение по самому театру тоже для инвалидов

Марийский государственный академический театр оперы и балета им. Эрика Сапаева

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Внести в информацию о проходящем мероприятии, язык на котором будут петь. предложение касается только транспорта, не хватает автобусов и троллейбусов в вечернее время, чтобы из театра добраться домой - либо их долго нет, либо едут в депо. кроме того, в некоторых случаях не хватает информации об исполнителях (обычно это опера). других замечаний у меня нет
очень грубый администратор в официальной группе театра им. Сапаева во ВКонтакте (если не ошибаюсь, фамилия Белецкая). не должен администратор группы про учреждение культуры и искусства быть таким хамлом, не умеющим общаться с людьми.
Повысить вежливость общения на официальной странице в социальной сети. Работники сферы культуры должны соответствовать и быть в первую очередь КУЛЬТУРНЫМИ!!!
Перед входом в театр для проверки билетов, отсутствует фойе, а у вас тамбур. Это очень неудобно.
Более удобная и современная навигация по сайту. Список составов по всем ролям на предстоящие спектакли. Анонс спектаклей с описанием. Интервью с артистами оперы. Наличие фотографий со спектаклей. Анонсы новых вводов в роли.
Очень сложно купить билеты на сайте. Вероятно, билеты берут организации или распространители. Необходимо оставлять в свободном доступе БОЛЬШУЮ часть билетов.

Марийский национальный театр драмы им. М. Шкетана

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации

Слабая реклама спектаклей. Не донесена до зрителя бонусная программа коллективных заявок. Нет сотрудничества со школами и заводами города. Плохая доступность вечернего общественного транспорта после спектакля.

Марийский театр юного зрителя

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации

Давайте больше отдыхать сотрудникам, чтобы они больше улыбались

Республиканская библиотека для слепых

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации

Больше хороших книг.

Республиканский театр кукол

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации

Больше спектаклей для взрослых, они прекрасны!

Модернизировать сайт

Хотелось бы, что мы больше знали о театре и работниках театра, так как постоянно сухая информация в соц сетях театра

Репертуар. Спектакли одни и те же. Если и случается премьера, то на неё сложно попасть. Премьерный спектакль проходит раз в 3-4 месяца. Хочется, как были раньше, кукольных спектаклей для взрослого зрителя, для молодёжи.

Извещать об антракте, на спектакле прекрасное далеко не был объявлен антракт, многие ушли

Чтобы электронные билеты не надо было распечатывать в кассе)))

Республиканский центр марийской культуры

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации

Убедительная просьба: 1. следовать положению, которые вы публикуете, если прописано, что конкурс, то подведите итоги собрав всех и выдайте грамоты, благодарственные письма; 2. если указаны сроки, то не укорачивайте их; 3. не вижу необходимости для ДПИ готовить более 3 работ для конкурсов, страдает качество, работы выставляются плотно, нарушается эстетика подачи; 4. в нашей республике много достойных мастеров ДПИ и нам нужна возможность доступа к площадкам для выставок в комфортном для посетителя месте и время, в том числе в рамках республиканских музеев; 5. республика "затачивается" под туриста и мы с благодарностью примем возможность взаимовыгодных условий продажи своей продукции через 3-го лица организованного посредством местных властей; 6. на сегодняшний день нам интересны централизованные лекции по культуре и истории от ведущих специалистов таких как Молотова, Кудрявцев и пр.; 7. мы нуждаемся в централизованном обучении, получении анализа и помощи в упаковке нашей этнопродукции для достойного представления на внутренних и внешних площадках, демонстрируя всю красоту местного этноса.

Республиканский центр татарской культуры

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации

Желательно чтобы внешний вид, фасад здания соответствовал внутреннему содержанию,, конечно требуется ремонт здания

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1.Необходим срочно капитальный ремонт кровли и фасада. Благоустройство территории.2. Необходимо приобретение концертного баяна и гармоней. |
|---|