

## **Отчет Региональной общественной организации поддержки общественных инициатив Республики Башкортостан о независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры в 2016 году**

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.

РОО поддержки общественных инициатив Республики Башкортостан - единый региональный оператор в республике по сбору, обобщению и обработке информации в рамках проведения независимой оценки учреждений социальной сферы в регионе: в сфере образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания населения.

Исследование проходило в соответствии с методическими рекомендациями, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 года № 2830.

В течение 2016 году независимой оценкой охвачено проверено 155 организаций социальной сферы и опрошено более 5000 респондентов.

В сфере культуры независимая оценка качества оказываемых услуг была проведена во всех 40 государственных учреждениях культуры (их них 9 образовательных учреждений, результаты по ним переданы Министерству образования РБ).

География проведения независимой оценки по 31 государственному учреждению республики (г. Уфа, г. Нефтекамск, г. Салават, г. Стелитамак, г. Сибай, г. Туймазы). Нефтекамская государственная филармония, Салаватский государственный башкирский драматический театр, Сибайский государственный башкирский театр драмы имени Арслана Мубарякова, Сибайское концертно-театральное объединение, Государственный русский драматический театр г.Стерлитамака, Стерлитамакское государственное театрально-концертное объединение, Туймазинский государственный татарский драматический театр, Национальная библиотека имени Ахмет-Заки Валиди РБ, Кинотеатр «Родина», Башкирский ордена трудового красного знамени академический театр драмы имени Мажита Гафури, Дом дружбы народов РБ, Национальный музей РБ, Башкирский государственный театр оперы и балета, Башкирский государственный художественный музей имени М.В. Нестерова, Республиканский центр народного творчества, Башкирская республиканская специальная библиотека для слепых, Национальный молодежный театр РБ имени Мустая Карима, Национальный симфонический оркестр РБ, Национальный литературный музей РБ, Киностудия "Башкортостан", Государственный концертный зал "Башкортостан", Государственный академический ансамбль народного танца имени Файзи Гаскарова, Башкирская государственная филармония имени Хусаина Ахметова, Республиканский историко-культурный музей-заповедник "Древняя уфа", Государственный академический русский драматический театр РБ, Уфимский государственный татарский театр "Нур", Башкирский государственный театр кукол, Республиканский музей боевой славы министерства культуры РБ.

Период проведения исследования с 14 апреля по 1 декабря 2016 года.

Независимая оценка качества оказания услуг учреждений культуры проводилась методами: наблюдения (посещение организации общественными инспекторами), стандартизированного интервью, удаленного сбора данных (анализ сайта, контакт с организацией по телефону и через электронные средства связи). Экспертиза проводилась по основным показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации об организации (мониторинг сайта и информационных стендов в помещениях, анкетирование получателей услуг).

II. Комфортность условий и доступность получения услуг (осмотр и фотофиксация помещения организации, анкетирование получателей услуг).

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления услуги (анкетирование получателей услуг).

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации (анкетирование получателей услуг).

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в организации (анкетирование получателей услуг).

Выборка в каждом из учреждений составила до 90 человек. Общий объем выборки оставил 882 респондента.

В каждом конкретном учреждении, аналитики давали свои рекомендации для улучшения ситуации. Некоторые вопросы требуют персонального подхода и решаются на уровне руководства организации (вежливость персонала, чистота и безопасность помещений, соблюдение санитарных норм и прочее), а некоторые являются системными и требуют решения на более высоком уровне, вплоть до внесения изменений в законодательство (это объемы финансирования, укомплектованность, различные нормы и регламенты работы организаций и многое другое).

Более подробная информация в индивидуальных информационных отчетах по организациям.

#### Методика расчета показателей:

Показатели и максимальные баллы независимой оценки полностью соответствуют прописанным в приказе от 20 ноября 2015 года № 2830. Источники формирования данных указаны в таблице 1.

Таблица 1

Показатели, максимальные баллы и источники их формирования для каждой категории учреждений культуры

Пункт приказа N 2830	Показатель	Музеи	Библиотеки	Театры	Культурно-досуговые организации	Метод сбора данных	
1	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>						
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов					на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов					на основе анализа информации на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов				опрос получателей услуг	
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках			от 0 до 7 баллов		опрос получателей услуг	
1.5	Информирование о новых мероприятиях				от 0 до 7 баллов	опрос получателей услуг	
	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>						
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов					опрос получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов					на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта.	от 0 до 5 баллов					на основе анализа информации на

	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации					официальном сайте организации культуры
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов		от 0 до 8 баллов		оценка общественных инспекторов
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)		от 0 до 9 баллов			опрос получателей услуг
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов				оценка общественных инспекторов
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов				на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов				опрос получателей услуг
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)				от 0 до 9 баллов	оценка общественных инспекторов
3	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>					
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов				опрос получателей услуг
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов		от 0 до 7 баллов		оценка общественных инспекторов
3.3	Простота/удобство электронного каталога		от 0 до 7 баллов			оценка общественных инспекторов
4	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>					
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов				опрос получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов				на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры
5	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>					
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в	от 0 до 5 баллов	от 0 до 5 баллов		от 0 до 5 баллов	опрос получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы	от 0 до 6 баллов				на основе анализа информации на

	организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации					официальном сайте организации культуры
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов				опрос получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов				опрос получателей услуг
5.5	Наличие информации о новых изданиях		от 0 до 10 баллов			оценка общественных инспекторов
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам				от 0 до 9 баллов	опрос получателей услуг
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий				от 0 до 10 баллов	опрос получателей услуг
	<b>Максимальное значение</b>					

1. Обработка полученной информации из источника – опрос получателей услуг:

1.) Для опроса населения были разработаны анкеты для каждой категории организаций: для театров, музеев, библиотек, культурно-досуговых учреждений (Приложение \_Анкеты).

2.) Для обработки анкет по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры используем программу Microsoft Office Excel.

3.) Кодировка ответов респондентов в Excel происходит следующим образом: в анкетах, в каждом вопросе несколько вариантов ответа, каждому из них присвоено числовое значение. Максимально положительный ответ оценивается на 1 балл, т.е 100%, далее идет на уменьшение до 0, пропорционально, в соответствии с количеством вариантов ответа:

*Например:*

В вопросе №2 анкеты для театров (Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих представлениях и постановках?) четыре варианта ответа, и каждому значению присваивается коэффициент:

	Варианты ответа	кодировка
1	хорошо информирован	1
2	скорее, хорошо информирован	0,75
3	скорее, слабо информирован	0,35
4	плохо информирован	0

В вопросе № 13 анкеты для театров (Оцените, пожалуйста, удобен ли для Вас график работы организации) три варианта ответа, и каждому значению присваивается коэффициент:

	Варианты ответа	кодировка
1	Удобен	1
2	Частично удобен	0,5
3	Неудобен	0

Анкетные данные в установленной кодировке вбиваются в подготовленную форму в Excel.

Для опроса населения были разработаны анкеты для каждого вида организаций: для театров, музеев, библиотек, культурно-досуговых учреждений. Количество вопросов в анкете превышает количество анализируемых показателей по федеральной методике. Анализируемым показателям, источники данных для которых были получены в результате опроса получателей услуг, соответствуют следующие вопросы анкеты (Примечание 1)

Примечание 1

№	Показатель	Номер вопроса в анкете для данной категории учреждений	Максимальный балл (по приказу
---	------------	--	-------------------------------

<b>1. Анкета для музеев:</b>			
1.3	0211000004 - Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	– вопрос анкеты 2	5
2.8	0212000008 - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	– вопрос анкеты 11	5
2.1	0212000001 - Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	– вопросы анкеты 14.1, 14.2, 14.3 (среднее)	5
3.1	0213000001 - Удобство графика работы организации культуры	– вопрос анкеты 12	7
4.1	0214000001 - Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	– вопрос анкеты 7 и 10 (среднее)	7
5.1	0215000001 - Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	– вопрос анкеты 15	5
5.3	0215000003 - Качество проведения экскурсий	– вопрос анкеты 14.5	4
5.4	0215000004 - Разнообразии экспозиций организации культуры	– вопрос анкеты 9	2
<b>2. Анкета для библиотек:</b>			
2.8	0212000008 - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	– вопрос анкеты 11	5
2.1	0212000001 - Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	вопросы анкеты 14.1, 14.2, 14.3 (среднее)	5
2.5	0212000005 - Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	вопрос анкеты 5	9
3.1	0213000001 – Удобство графика работы организации культуры	– вопрос анкеты 12	7
4.1	0214000001 - Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	– вопрос анкеты 9, 13 (среднее)	7
5.1	0215000001 - Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	– вопрос анкеты 15	5
<b>3. Анкета для театров:</b>			
1.4	0211000005 - Информирование о предстоящих представлениях и постановках	– вопрос анкеты 2	7
2.8	0212000008 - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	– вопрос анкеты 8	5
2.1	0212000001 - Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	– вопрос анкеты 14.1, 14.2, 14.3 (среднее)	5
3.1	0213000001 - Удобство графика работы организации культуры	– вопрос анкеты 13	7
4.1	0214000001 - Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	– вопрос анкеты 9, 12 (среднее)	7
<b>4. Анкета для культурно-досуговых организаций:</b>			
1.5	0211000006 - Информирование о новых мероприятиях	– вопрос анкеты 2	7
2.8	0212000008 - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	– вопрос анкеты 8	5

2.1	0212000001 - Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	– вопрос анкеты 14.1, 14.2, 14.3 (среднее)	5
3.1	0213000001 - Удобство графика работы организации культуры	– вопрос анкеты 13	7
4.1	0214000001 - Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	- вопрос анкеты 9, 12 (среднее)	7
5.6	0215000006 - Разнообразии творческих групп, кружков по интересам	– вопрос анкеты 14.5	9
5.1	0215000001 - Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	– вопрос анкеты 15	5
<b>5. Анкета для других организаций культуры:</b>			
2.8	0212000008 - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	– вопрос анкеты 8	5
2.1	0212000001 - Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	– вопрос анкеты 14.1, 14.2, 14.3 (среднее)	5
3.1	0213000001 - Удобство графика работы организации культуры	– вопрос анкеты 13	7
4.1	0214000001 - Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	– вопрос анкеты 9, 12 (среднее)	7
5.1	0215000001 - Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	– вопрос анкеты 15	5

Далее подсчитывается общее значение по каждому вопросу (показателю) – сумма ответов всех респондентов на данный вопрос.

Полученное значение делится на общее количество собранных анкет в данной организации. Получаем число от 0 до 1. Чем выше оценка потребителями услуг того или иного показателя, чем ближе полученный показатель стремится в 1.

Для получения окончательного балла, пригодного для сравнения с другими учреждениями и регионами, умножаем полученный коэффициент на максимально возможный балл для того или иного показателя указанный в методических рекомендациях в приказе от 20 ноября 2015 г. N 2830.

$$b = \sum_{n1}^{ni} \frac{1}{N} \times kj$$

где, N – общее число анкет,

kj – максимально возможный балл для j показателя, прописанный в приказе N 2830.

2. Обработка полученной информации из интернет источников:

- на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры;
- на основе анализа информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Обработка информации, полученной на официальном сайте учреждения культуры и на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

происходила в точном соответствии с методикой, приведенной в разделе 3 Приложения 1 к Методическим рекомендациям (Приказ от 20 ноября 2015 г. N 2830 об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры) (См. Приложение «Расчеты из интернет источников\_минкульт РБ набивка»).

### 3. Обработка полученной информации на основе оценки общественных инспекторов

Процедура работы выглядит следующим образом: группа подготовленных общественных инспекторов в количестве 4 человек выезжает в организацию. Одна часть группы организует

анкетирование получателей услуг (для каждой сферы услуг разработана своя анкета, ответы на вопросы которой показывают уровень удовлетворенности получателей услуг состоянием дел: работа персонала, качество выполнения самой услуги, материально-техническое оснащение учреждения, комфортность пребывания и т.д. и помогают дать более точные рекомендации для улучшения работы учреждения). Вторая часть проводит оценку организации по критериям, утвержденным федеральной методикой и фотофиксацию объектов оценки. По окончании работы все общественные инспекторы ставят свои оценки по каждому из оцениваемых критериев (в соответствии с максимальным баллом, утвержденным федеральной методикой). Итоговый балл получаем методом расчета среднего значения из оценок всех 4-х инспекторов.

**4. Интегральный индекс качества** Интегральный индекс качества составляет сумму баллов по каждому показателю.

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры** согласно Федеральному закону от 21.07.2014 N 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"

**Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан  
Башкирский ордена Трудового Красного Знамени  
академический театр драмы имени Мажита Гафури**  
*Интегральный индекс качества = 82*



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в Башкирском академическом театре драмы им. М. Гафури проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о театре (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация. Респонденты отмечают хорошую информированность о предстоящих спектаклях.

II. Комфортность условий и доступность получения в театре услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

По анкетным данным, респонденты удовлетворены состоянием помещений и прилегающей территории. Лишь несколько респондентов написали, что необходимо расширить парковочные места.

III. Время ожидания предоставления услуги;

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги высока (100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников;



Большинство получателей услуг оценили персонал театра как вежливых и компетентных работников.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

В целом респонденты довольны качеством предоставления услуг театром. По данной группе показателей была поставлена высокая оценка, даже несмотря на то, что некоторые получатели услуг недовольны качеством перевода и качеством записи.

Предложения по улучшению качества работы Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирский ордена Трудового Красного Знамени академический театр драмы имени МажитаГафури

№ п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Продолжить работу по регулярному размещению информации о предстоящих мероприятиях	Обновленная и доступная информация о предстоящих спектаклях на информационных стендах театра	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Продолжить работу по улучшению доступной среды для маломобильных лиц населения	Наличие оборудованного помещения и территории, доступных для маломобильных групп населения	Общее состояние территории организации
2.2	Актуализировать возможность электронного бронирования билетов на предстоящие спектакли	Электронное бронирование билетов на предстоящие спектакли	Наличие электронного бронирования билетов
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Продолжить работу сокращению времени ожидания клиентом предоставления услуг театром	Удовлетворенность получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников театра
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности качеством предоставляемых услуг организацией</b>			
5.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг.	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами



	Рассмотреть качество звучания синхронного перевода	услуг	
5.2	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг организациями, в том числе общим состоянием территории организации (чистота, общее оформление)

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1** - Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору

**Приложение 3** – Фотографии

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры** согласно Федеральному закону от 21.07.2014 N 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"

**Государственное бюджетное учреждение культуры Национальная библиотека имени Ахмет-Заки Валиди Республики Башкортостан**

**Интегральный индекс качества = 86**



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУК Национальная библиотека им. З. Валиди проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о библиотеке (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая о библиотеке.

II. Комфортность условий и доступность получения в библиотеке услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

Некоторых респондентов не устраивает график работы библиотеки, а именно они считают необходимым продлить часы работы организации.

III. Время ожидания предоставления услуги.

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги высока (100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев;

По данным анкетного опроса, данный блок показателей не достигает максимального значения(80%).

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

Получатели услуг в целом довольны качеством работы библиотеки. Работу гардероба респонденты оценили выше среднего (80%), они считают необходимо усилить охрану. Такое же количество опрошенных считают, что цена соответствует качеству услуги. Большое количество опрошенных указывают, что необходимо обновить литературу.

Предложения по улучшению качества работы  
Государственное бюджетное учреждение культуры  
Национальная библиотека имени Ахмет-Заки Валиди РБ

№п/ п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Улучшить степень открытости и актуальности получения информации о предоставляемых услугах через информационные стенды. Своевременно обновлять информацию об организации, контактной информации	Наличие актуальной, доступной информации на сайте организации и на стендах в организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Регулярное размещение информации о конкурсах, предстоящих мероприятиях на сайте библиотеки	Удовлетворенность получателей услуг информированностью о деятельности организации культуры	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу контрастной маркировкой, лестничные пролеты поручнями, в соответствии с градостроительными требованиями для маломобильных групп населения	Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в образовательной организации	Общее состояние территории организации
2.2	Рассмотреть возможность об обновлении литературы в организации культуры	Удовлетворенность получателей услуг наличием и качеством литературы в организации	Наличие литературы, пользующейся спросом

<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Продолжить работу над сокращением времени ожидания клиентами предоставления услуг библиотекой	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников библиотеки
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг пребывания в организации. Рассмотреть возможность открытия собственного буфета	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

К результатам независимой оценки в печатном виде прилагается:

**Приложение 1** - Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору

**Приложение 3** –Фотографии

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Башкортостан Государственный концертный зал "Башкортостан"**

***Интегральный индекс качества = 82***



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУК Государственный концертный зал «Башкортостан» проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации об организации (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация об организации, но респонденты считают, что сотрудники организации дают информацию о предстоящих представлениях и концертах не в полном объеме.

II. Комфортность условий и доступность получения в организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

По данной группе высоких показателей не достиг вопрос о графике работы, небольшое количество опрошенных недовольны графиком работы концертного зала.

III. Время ожидания предоставления услуги;

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока(100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев;

Анкетный опрос показал, что в этом блоке один из самых высоких показателей (90%).

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

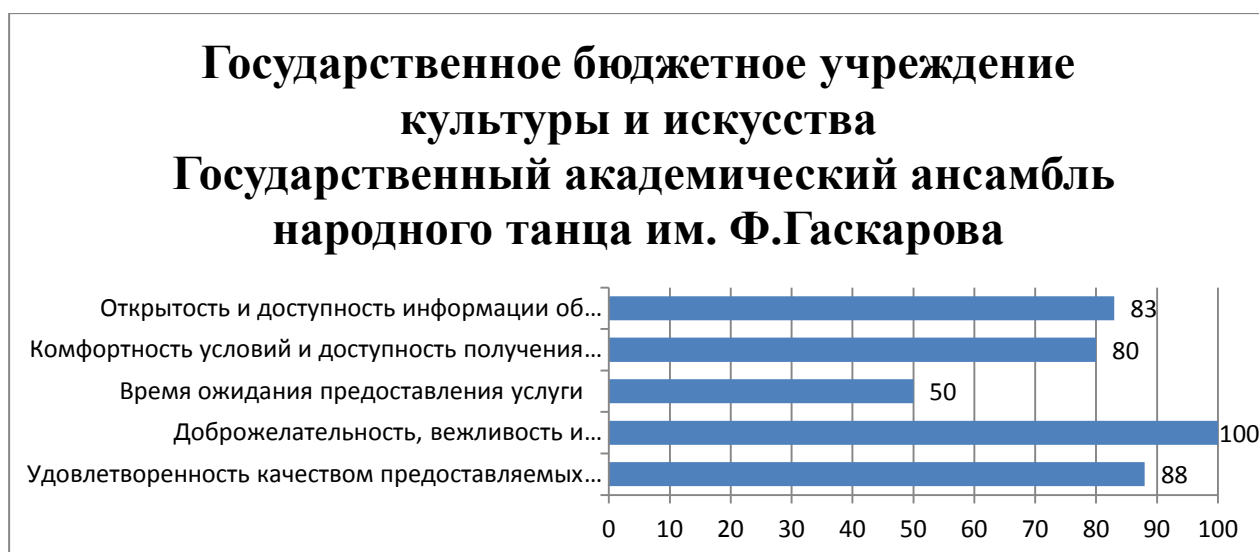
Получатели услуг в целом довольны качеством предоставления услуг данной организацией. Самый низкий показатель в данной группе в разделе «доступность цен» (70%), такой же показатель в «состояние мебели» и «возможность хранения личных вещей».

Предложения по улучшению качества работы Государственное бюджетное учреждение культуры РБ Государственный концертный зал «Башкортостан»

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Улучшить степень открытости и актуальности получения информации о предоставляемых услугах через информационные стенды. Своевременно обновлять информацию об организации, контактной информации,	Наличие актуальной, доступной информации на сайте организации и на стендах в организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Регулярное размещение информации о предстоящих мероприятиях в организации	Удовлетворенность получателей услуг информированностью о предстоящих мероприятиях	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Повысить удовлетворенность получателей услуг хранением личных вещей. Улучшить работу гардероба. Установить держатели сумок в туалетах	Удовлетворенность получателей услуг хранением личных вещей	Общее состояние территории организации
2.2	Рассмотреть возможность электронного бронирования на предстоящие мероприятия на сайте организации	Электронное бронирование на предстоящие мероприятия	Наличие электронного бронирования билетов
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			

3.1	Продолжить работу по сокращению времени ожидания клиентами услуг организации	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников зала
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг. Снизить цены в буфете	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг
5.2	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг организациями, в том числе общим состоянием территории организации (чистота, общее оформление)

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Государственный академический ансамбль народного танца имени Файзи Гаскарова Республики Башкортостан**  
**Интегральный индекс качества = 83**



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ Государственный академический ансамбль народного танца им. Ф.Гаскарова проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации об организации (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация об ансамбле. Но некоторые респонденты считают, что необходимо активно распространять билеты и информацию о предстоящих мероприятиях в профкомах.

II. Комфортность условий и доступность получения в организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Комфортность условий и доступность получения услуг для маломобильных получателей услуг, удовлетворительна, необходимо предусмотреть оборудование лестниц в залах. Нет специальных дорожек для колясок.

III. Время ожидания предоставления услуги.

Данный показатель достиг меньшего значения, так как на контрольный звонок сотрудники организации не ответили.

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников;

По данным опроса, выяснилось, что респонденты считают персонал данной организации вежливыми и компетентными (100%).

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Данная группа показателей не достигла максимальных значений. Получатели услуг не удовлетворены оборудованием во внутренних помещениях. Необходимо сделать входные зоны в зрительные залы доступными для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

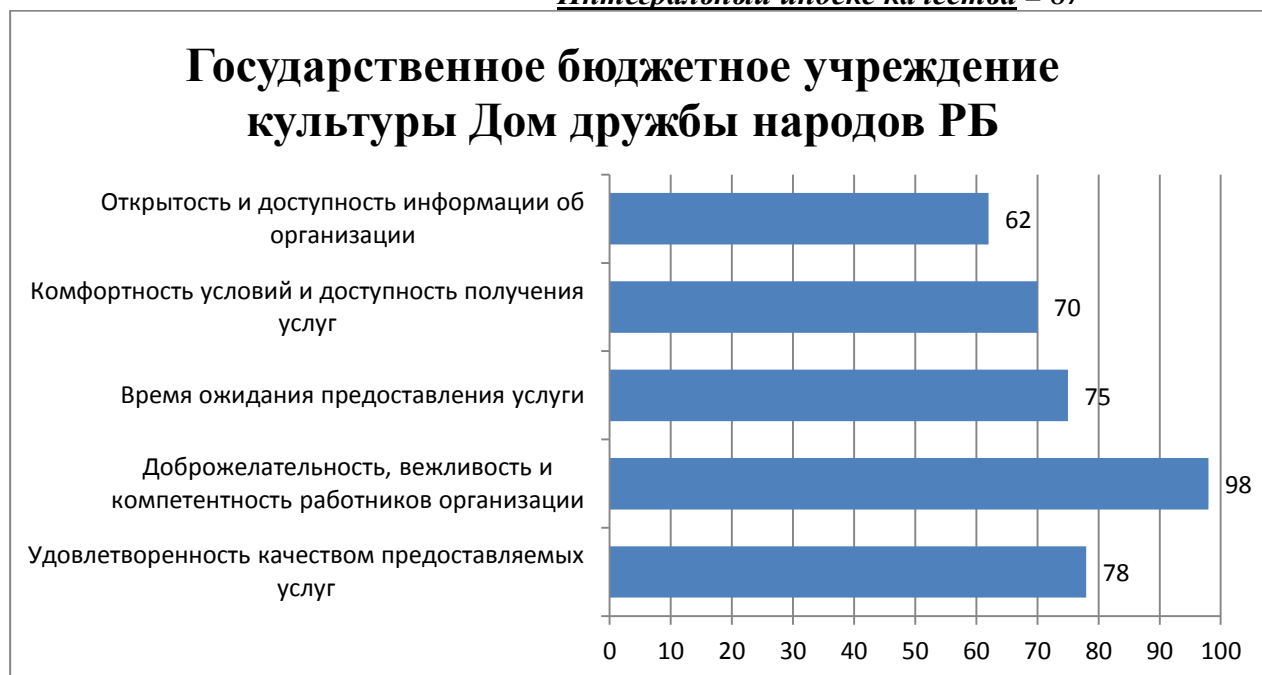
Предложения по улучшению качества работы

Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Государственный академический ансамбль народного танца имени Файзи Гаскарова

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Регулярное размещение информации в СМИ, на официальном сайте организации, а также через информационные афиши города	Обновленная и доступная информация о предстоящих представлениях	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Повысить доступность способов обратной связи с получателями услуг, путем своевременных ответов на телефонные и электронные обращения	Своевременные ответы на письменные обращения получателей услуг, в том числе по электронной почте, а так же ответы по телефону	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг для получения необходимой информации
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу в организацию контрастной маркировкой, а так же входную группу в зрительный	Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями	Общее состояние территории организации

	специальным оборудованием для маломобильных групп населения	пребывания в организации	
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем ожидания в очереди при предоставлении услуг в организации. Рассмотреть возможность о наличии электронного бронирования билетов на сайте организации	Удовлетворенность получателей услуг временем предоставления услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Продолжать работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников организации
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Повысить уровень комфортности получателей услуг пребывания в организации. Создать условия для маломобильных получателей услуг	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры Дом дружбы народов Республики Башкортостан**  
***Интегральный индекс качества = 87***





Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУК Дом дружбы народов проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о центре (мониторинг сайта и информационных стендов в организации);

На сайте есть вся необходимая информация об организации. При удаленном взаимодействии организация показала нулевой результат.

II. Комфортность условий и доступность получения в центре услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Во внутренних помещениях организация оборудована средне. Отсутствует гардероб и пандус во входной зоне. Но имеется кнопка вызова персонала.

III. Время ожидания предоставления услуги;

Время ожидания предоставления услуги весьма низкое (75%). Это объясняется низким результатом дистанционного взаимодействия.

Предложения по улучшению качества работы Государственное бюджетное учреждение культуры Дом дружбы народов Республики Башкортостан

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Продолжить размещение информации на сайте организации	Удовлетворенность получателей услуг качеством и полнотой информации о работе организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Своевременное предоставление информации в СМИ о проводимых мероприятиях	Удовлетворенность получателей услуг качеством и полнотой информации о работе организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу пандусом, контрастной маркировкой, в соответствии с градостроительными требованиями для маломобильных групп населения	Оборудованная территория, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг	Общее состояние территории организации
2.2	Рассмотреть возможность наличия гардероба в организации	Наличие гардероба в организации для получателей услуг	Возможность хранения личных вещей
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			

3.1	Сократить время ожидания при предоставлении услуг в организации. Своевременные ответы на письменные, телефонные и электронные обращения	Удовлетворенность получателей услуг временем предоставления услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Продолжить работу по повышению уровня компетентности, вежливости и доброжелательности работников организации	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Повысить уровень комфортности получателей услуг пребывания в организации. Доброжелательность и вежливость работников организации	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами
5.2	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное унитарное предприятие Республики Башкортостан Киностудия «Башкортостан»**

**Интегральный индекс качества = 61**



Результат независимой оценки качества оказания услуг в ГУП Киностудия «Башкортостан», которая проводилась по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры таков:

Открытость и доступность информации об организации; на сайте есть вся необходимая информация. При дистанционном взаимодействии сотрудники киностудии не ответили на обращение по почте.

По данным результата работы общественных инспекторов, состояние помещений и прилегающей территории можно оценить максимальным баллом, однако, в организации отсутствует гардероб.

Предложения по улучшению качества работы Государственное унитарное предприятие  
Республики Башкортостан Киностудия «Башкортостан»

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Контролировать обновление информации на сайте организации и на стендах в организации	Актуальная и доступная информация на сайте, а также на стендах организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу контрастной маркировкой, в соответствии с градостроительными требованиями для маломобильных групп населения	Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в организации	Общее состояние территории организации
2.2	Повысить комфортность пребывания получателей услуг в организации. Рассмотреть возможность наличия гардероба для получателей услуг	Удовлетворенность получателей услуг условиями пребывания в организации	Возможность хранения личных вещей
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Продолжить работу по сокращению времени ожидания клиентами предоставления услуг	Удовлетворенность получателей услуг временем ожидания при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			

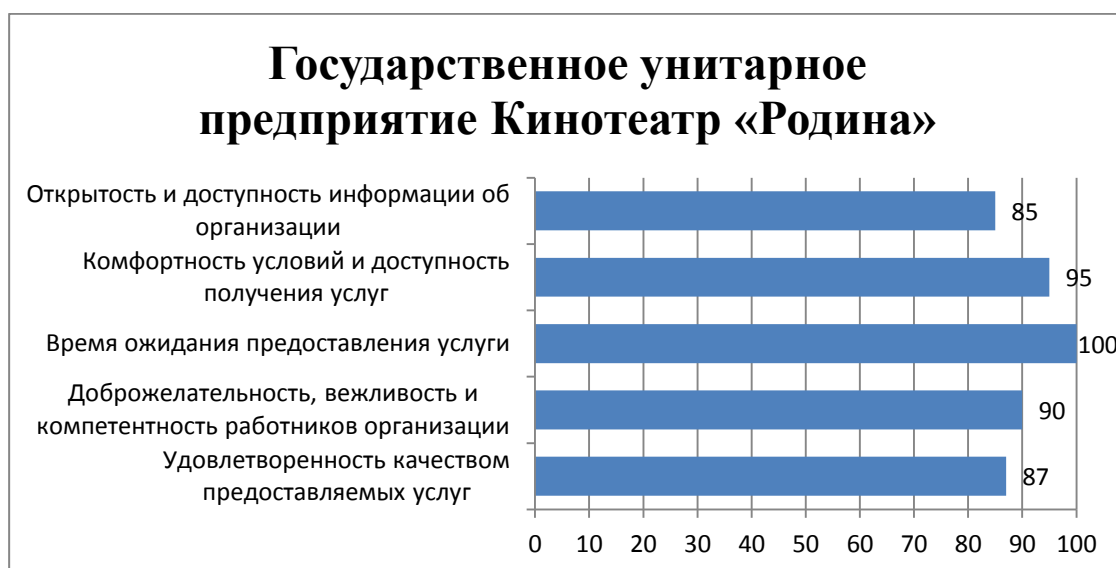
4.1	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Повысить долю потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами. Доброжелательное и вежливое отношение к получателям услуг	Удовлетворенность получателей услуг, качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами
5.2	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Удовлетворенности получателей услуг, общим состоянием территории организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами, в том числе общим состоянием территории организации

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1** - Отчет по удаленному сбору **Приложение 2** – Фотографии

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное унитарное предприятие Кинотеатр «Родина»**

**Интегральный индекс качества = 82**



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГУП Кинотеатр «Родина» проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о кинотеатре (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация о кинотеатре и предстоящих сеансах.

II. Комфортность условий и доступность получения в организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

Респонденты оценивают данный блок показателей достаточно высоко. Но в анкетах многие указывают на неудобства входа в зеленый зал. Также некоторые получатели услуг утверждают, что необходимо 2 работающие кассы.

III. Время ожидания предоставления услуги;

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока(100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев;

Анкетный опрос показал, что сотрудники кинотеатра достаточно вежливы, компетентны и доброжелательны.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

Опрошенные оценили качество оказания услуг максимально высоко. В пожеланиях многие указали, что предоставление скидок одна из главных плюсов кинотеатра. А в буфете наоборот цены завышены.

Предложения по улучшению качества работы  
Государственное унитарное предприятие Кинотеатр «Родина»

№ п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Регулярное размещение информации о сеансах кино	Обновленная и доступная информация о предстоящих кинопоказах	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Установить удобную входную зону в зеленый зал	Наличие удобной входной зоны в зеленый зал	Общее состояние территории организации
2.2	Рассмотреть возможность электронного бронирования билетов на сеансы кино на сайте организации	Электронное бронирование билетов на сеансы кино	Наличие электронного бронирования билетов
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуги</b>			
3.1	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации. Рассмотреть возможность открытия второй кассы в организации культуры	Удовлетворенность получателей услуг временем ожидания в очереди при предоставлении услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией

<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников кинотеатра
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг качеством оказанных услуг. Снижение цен в буфете	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1**- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору

**Приложение 3** –Фотографии

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение Республики Башкортостан "Конгресс-холл"**

**Интегральный индекс качества = 75**



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУК РБ "Конгресс-холл" проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о центре (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

В данном блоке низкий показатель (58%). У организации нет собственного сайта. При дистанционном взаимодействии по телефону и по электронной почте ответа не было.

II. Комфортность условий и доступность получения в центре услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

В целом центр соответствует критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри здания. В помещениях уютно, чисто, комфортно. Материально-технические условия соответствуют современным требованиям.

III. Время ожидания предоставления услуги;

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока(100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев;

Опрос показал, что большая доля потребителей услуг оценили данный показатели по максимальному баллу.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

В последнем блоке во всех показателях получатели услуг поставили достаточно высокую оценку (84%). Респонденты в целом довольны качеством преподавания, уровнем профессионализма преподавателей. Также считают, что конкурсы и выставки проводятся на высоком уровне.

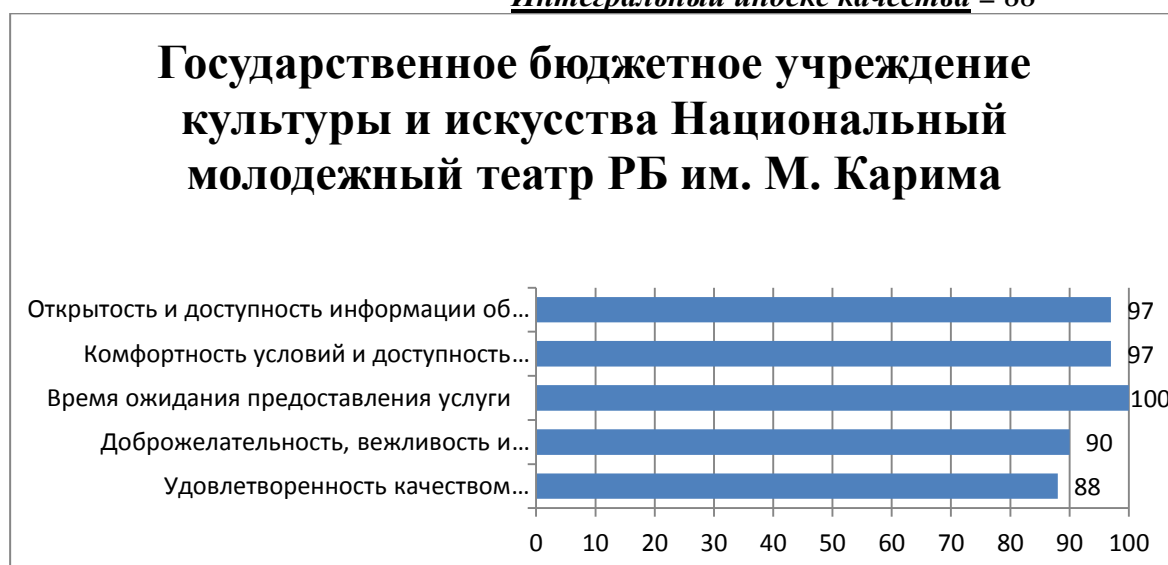
Предложения по улучшению качества работы Государственное бюджетное учреждение Республики Башкортостан "Конгресс-холл"

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Рассмотреть возможность о наличии собственного сайта организации и размещение необходимой информации	Наличие собственного сайта	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Улучшить степень открытости и актуальности получения информации о предоставляемых услугах через информационные стенды. Своевременно обновлять информацию об организации, контактной информации	Наличие актуальной, доступной информации на сайте организации и на стендах в организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу контрастной маркировкой, в соответствии с градостроительными требованиями для маломобильных групп	Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в организации	Доля получателей услуг (в том числе маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных



	населения		
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Продолжить работу по снижению времени ожидания клиентами предоставления услуг организацией	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников центра
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.2	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общим состоянием организации. Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Национальный молодежный театр Республики Башкортостан имени Мустая Карима**  
***Интегральный индекс качества = 88***



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ Национальный молодежный театр РБ им. М. Карима проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о театре (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация о театре (контакты, предстоящие постановки). Но респонденты считают, что сотрудники театра недостаточно информируют население (в данном вопросе показатель 80%)

II. Комфортность условий и доступность получения в организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

В этой группе показателей почти все опрошенные оценивают комфортность условий театра высшим баллом.

III. Время ожидания предоставления услуги;

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока(100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев;

Анкетный опрос показал, что в этом блоке показатель 90%. Необходимо проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

Получатели услуг в целом довольны качеством и количеством спектаклей и постановок (80%). Такое же количество опрошенных респондентов считают, что цена соответствует качеству услуги. Несмотря на эти показатели, общая доля удовлетворенных качеством оказания услуг всего 90%. Это объясняется недостаточно высоким уровнем доброжелательности, вежливости и компетентности работников театра.

Предложения по улучшению качества работы Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Национальный молодежный театр РБ имени Мустая Карима

№ п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Продолжить работу по регулярному размещению информации о предстоящих спектаклях и постановках на сайте организации культуры	Актуальная и доступная информация о предстоящих представлениях	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу пандусом, контрастной маркировкой, в соответствии с градостроительными требованиями для маломобильных групп населения	Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в организации	Общее состояние территории организации
2.2	Рассмотреть возможность электронного бронирования билетов на предстоящие постановки на сайте организации	Наличие на сайте электронного бронирования билетов на предстоящие постановки на сайте организации	Наличие электронного бронирования билетов

<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Продолжить работу по сокращению времени ожидания клиентами предоставления услуг театром	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников театра
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Продолжить работу по поддержке высокого уровня комфортности пребывания получателей услуг в организации. Доброжелательное и вежливое отношение к получателям услуг	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры** Государственное бюджетное учреждение культуры

Республиканский музей Боевой Славы Министерства культуры Республики Башкортостан

***Интегральный индекс качества = 91***



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУК Республиканский музей Боевой Славы проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о музеях (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация, виртуальный тур, но отсутствует обратная связь с сотрудниками музея. Следует отметить, что на стендах есть необходимая для первого знакомства информация о музеях и его экспозициях. Но получатели услуг считают, что музей недостаточно информирует о предстоящих выставках и экспозициях (80%).

II. Комфортность условий и доступность получения в музеях услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

К сожалению, почти всех респондентов не устраивает санитарное состояние помещений (отсутствие туалетных комнат или их неисправность). В анкетах получатели услуг указывают, что не хватает скамеек для ветеранов. Необходимо разместить на сайте электронное бронирование билетов.

III. Время ожидания предоставления услуги;

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока(100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев;

Анкетный опрос показал, что в этом блоке также самый наивысший показатель(100%).

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

Получатели услуг в целом довольны качеством и количеством экспозиций. Также считают, что экскурсии проводятся на высоком уровне (100%). 90% опрошенных считают, что цена соответствует качеству услуги.

#### Предложения по улучшению качества работы

Государственное бюджетное учреждение Республиканский музей Боевой Славы Министерства культуры Республики Башкортостан

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Продолжить размещение виртуальных экскурсий на сайте музея	Повышение удовлетворенных получателей услуг качеством и полнотой информации о работе организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Регулярное размещение информации о временных выставках на сайте музея, на стендах в помещении организации	Актуальная и доступная информация о предстоящих и работающих выставках на информационных стендах музея	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Рассмотреть возможность ремонта санитарно-технических помещений в организации	Наличие работающего туалета	Общее состояние входных зон внутренних помещений, лестниц, туалетов

2.2	Рассмотреть возможность электронного бронирования билетов на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на сайте организации	Электронное бронирование на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на сайте организации	Наличие электронного бронирования билетов
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Продолжить работу по сокращению времени ожидания клиентами предоставления услуг музеем	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников музея
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Повысить уровень комфортности получателей услуг пребывания в организации. Увеличение мест ожидания для получателей услуг	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами
5.2	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка санитарно-технических помещений в организации	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1** - Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору

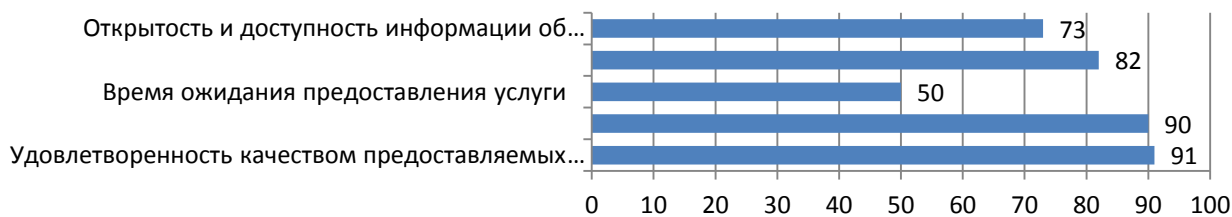
**Приложение 3** – Фотографии

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры**

**Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан  
Башкирский государственный художественный музей имени М.В.Нестерова**

**Интегральный индекс качества = 80**

## Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства РБ Башкирский государственный художественный музей им. М.В. Нестерова



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУК Башкирский государственный художественный музей им. М.В. Нестерова проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о музеях (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация, виртуальный тур, но отсутствует обратная связь с сотрудниками музея. На контрольные звонки и обращения по электронной почте сотрудники музея не ответили.

II. Комфортность условий и доступность получения в музеях услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Респонденты отмечают, что на территории музея необходимо установить буфет, также были жалобы на состояние холла.

III. Время ожидания предоставления услуги;

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма невелика(50%). Данный блок набрал минимальный балл, вследствие отрицательного результата обращений по телефону.

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев;

Опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает вежливость и доброжелательность работников музея(90%).

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

Получатели услуг в целом довольны качеством и количеством экспозиций. Также считают, что экскурсии проводятся на высоком уровне (100%). Респонденты считают, что цена соответствует качеству услуги. (90%). Несмотря на эти показатели, общая доля удовлетворенных качеством оказания услуг не набрала максимальный балл (90%). Это объясняется неудовлетворенностью получателей услуг уровнем комфортности условий и получения услуг, а также низкой долей результативности дистанционного взаимодействия.

### Предложения по улучшению качества работы

Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства РБ Башкирский государственный художественный музей им. М.В.Нестерова

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			

1.1	Продолжить размещение виртуальных экскурсий на сайте музея	Повышение удовлетворенных получателей услуг качеством и полнотой информации о работе организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Регулярное размещение информации о временных выставках на сайте музея, на стендах в помещении организации	Обновленная и доступная информация о предстоящих и работающих выставках на информационных стендах музея	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.3	Повысить доступность способов обратной связи с получателями услуг, путем своевременных ответов на телефонные и электронные обращения	Своевременные ответы на обращения получателей услуг по электронной почте, а так же ответы по телефону	Результативность обращений при дистанционном взаимодействии
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Рассмотреть возможность наличия собственного буфета в музее	Удовлетворенность получателей услуг общим состоянием организации	Общее состояние внутренних помещений организации
2.2	Рассмотреть возможность электронного бронирования на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на сайте организации	Возможность электронного бронирования на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии	Наличие электронного бронирования билетов
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Сократить время ожидания при предоставлении услуг в организации. Повышение удобства процедуры покупки и бронирования билетов	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников музея
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Повысить уровень комфортности получателей услуг пребывания в	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами



	организации. Рассмотреть возможность проведения косметического ремонта в организации	качеством оказанных услуг	
5.2	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1**- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры **Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры** согласно Федеральному закону от 21.07.2014 N 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"

**Государственное бюджетное учреждение  
Республиканский историко-культурный музей-заповедник «Древняя Уфа»**

***Интегральный индекс качества = 77***



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУ Республиканский историко-культурный музей-заповедник проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о музеях (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в помещениях);

На сайте есть вся необходимая информация, виртуальный тур, но отсутствует обратная связь с сотрудниками музея.

II. Комфортность условий и доступность получения в музеях услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

Проблемной зоной является обустройство организации. В ней отсутствуют гардеробы, комфортные места ожидания. Респонденты отмечают, что в залах низкая комнатная температура, тесно. Причиной того является отсутствие собственного помещения.

III. Время ожидания предоставления услуги;

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока(90%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев;

Анкетный опрос показал, что именно в этом блоке самый наименьший показатель(40%). Необходимо проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

Получатели услуг в целом довольны качеством и количеством экспозиций. Также считают, что экскурсии проводятся на высоком уровне (80%). Такое же количество опрошенных считают, что цена соответствует качеству услуги. Несмотря на эти показатели, общая доля удовлетворенных качеством оказания услуг очень низкая(65%). Это объясняется неудовлетворенностью получателей услуг уровнем доброжелательности, вежливости и компетентности работников музея.

Предложения по улучшению качества работы Государственное бюджетное учреждение  
Республиканский историко-культурный музей-заповедник «Древняя Уфа»

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Продолжить размещение виртуальных экскурсий на сайте музея	Повышение удовлетворенных получателей услуг качеством и полнотой информации о работе организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Регулярное размещение информации о временных выставках на сайте музея, на стендах в помещении организации	Обновленная и доступная информация о предстоящих и работающих выставках на информационных стендах музея	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Рассмотреть вопрос об обеспечении организации собственным помещением для проведения различных выставок и экскурсий	Наличие собственного помещения	Общее состояние территории организации
2.2	Обеспечить на сайте организации электронной записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии	Электронная запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии	Наличие электронного бронирования билетов
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Сократить время ожидания при	Повышение удовлетворенности	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью

	предоставлении услуг в организации. Повышение удобства процедуры покупки и бронирования билетов, снижение времени ожидания	получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	(временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Проведение мероприятий, направленных на обучение (семинары, лекции, тренинги) персонала по взаимодействию с получателями услуг	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников музея
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Повысить уровень комфортности получателей услуг пребывания в организации. Увеличение мест ожидания для получателей услуг	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами
5.2	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1**- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры (27шт.)

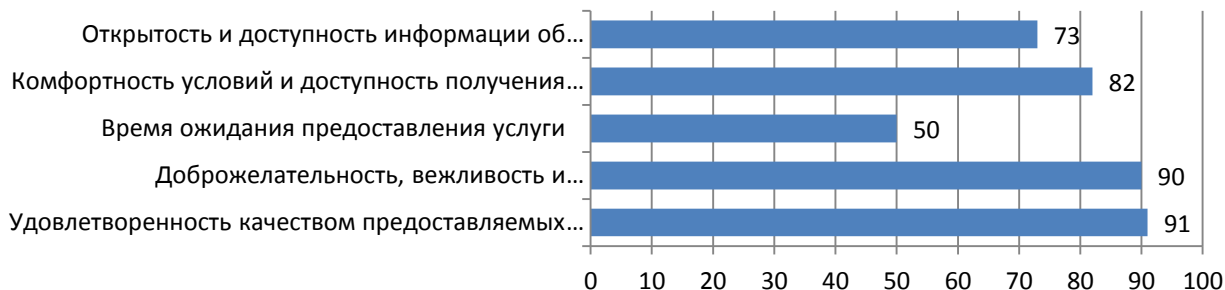
**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору, к нему прилагается запись звонка в организацию

**Приложение 3** –Фотографии

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры научно-производственный центр по охране и использованию недвижимых объектов культурного наследия РБ при Министерстве культуры РБ**

**Интегральный индекс качества = 67**

## Государственное бюджетное учреждение культуры научно-производственный центр по охране и использованию недвижимых объектов культурного наследия РБ при Министерстве культуры РБ



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУК Научно-производственный центр по охране и использованию недвижимых объектов культурного наследия РБ проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

1. Открытость и доступность информации об организации (мониторинг сайта и осмотр информационных стендов в помещениях):

При дистанционном взаимодействии по телефону и по электронной почте ответа не было. Информационные стенды находятся в удовлетворительном состоянии.

2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

Во внутренних помещениях организации отсутствуют условия для перемещения маломобильных групп населения. Туалеты также не оборудованы для лиц с ограниченными возможностями.

Предложения по улучшению качества работы Государственное бюджетное учреждение культуры науки научно-производственный центр по охране и использованию недвижимых объектов культурного наследия Республики Башкортостан при Министерстве культуры РБ

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Рассмотреть возможность создания собственного сайта организации. Размещение необходимой информации об организации	Наличие собственного сайта организации, актуальная и доступная информация, размещенная на сайте организации	Наличие сайта и актуальность информации об организации
1.2	Разместить необходимую информацию об организации на информационных стендах в организации	Актуальная и доступная на стендах организации	Наличие информации об организации на информационных стендах в помещениях организации
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			

2.1	Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу пандусом, двери контрастной маркировкой, в соответствии с градостроительными требованиями для маломобильных групп населения	Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в организации	Общее состояние территории организации
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Продолжить работу по снижению времени ожидания предоставления услуг организацией. Усилить контроль по доступности способов обратной связи с получателями услуг, путем своевременных ответов на письменные, телефонные и электронные обращения	Удовлетворенность получателей услуг временем предоставления услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников организации
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности качеством предоставляемыми услугами организацией</b>			
5.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемыми услугами. Доброжелательное и вежливое отношение к получателям услуг	Удовлетворенность получателей услуг, качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг
5.2	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Удовлетворенность получателей услуг, общим состоянием территории организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг, в том числе общим состоянием территории организации (чистота, общее оформление)

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1** – Отчет по удаленному сбору

**Приложение 3** – Фотографии

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры** согласно Федеральному закону от 21.07.2014 N 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"

**Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства  
Национальный литературный музей Республики Башкортостан**  
*Интегральный индекс качества = 79*



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУК Национальный литературный музей проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

1. Открытость и доступность информации о музеях (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация, виртуальный тур, но отсутствует обратная связь с сотрудниками музея. На контрольные обращения по электронной почте сотрудники музея не ответили.

2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Музей частично оборудован для маломобильных групп населения. Пандусы во входных зонах имеются. Туалеты не доступны для лиц с ограниченными возможностями.

3. Время ожидания предоставления услуги;

Данный блок показателей набрал минимальный балл, вследствие неудовлетворительного результата обращений по электронной почте.

Предложения по улучшению качества работы

Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Национальный литературный музей Республики Башкортостан

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			

1.1	Продолжить размещение виртуальных экскурсий на сайте музея	Повышение удовлетворенных получателей услуг качеством и полнотой информации о работе организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Регулярное размещение информации о проводимых выставках на сайте музея, а также на стендах в организации	Обновленная и доступная информация о предстоящих и работающих выставках на информационных стендах музея	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.3	Повысить доступность способов обратной связи с получателями услуг, путем своевременных ответов на электронные обращения	Своевременные ответы на обращения получателей услуг по электронной почте	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу контрастной маркировкой, в соответствии с градостроительными требованиями для маломобильных групп населения	Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в организации	Общее состояние внутренних помещений организации
2.2	Обеспечить на сайте организации электронную запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии	Электронная запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии	Наличие электронного бронирования билетов
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Сократить время ожидания при предоставлении услуг в организации. Повышение удобства процедуры покупки и бронирования билетов	Удовлетворенность получателей услуг временем ожидания предоставления услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			



4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников музея
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Повысить уровень комфортности получателей услуг пребывания в организации. Доброжелательное и вежливое отношение к получателям услуг	Удовлетворенность получателей услуг, качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами
5.2	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг организациями, в том числе общим состоянием территории организации (чистота, общее оформление)

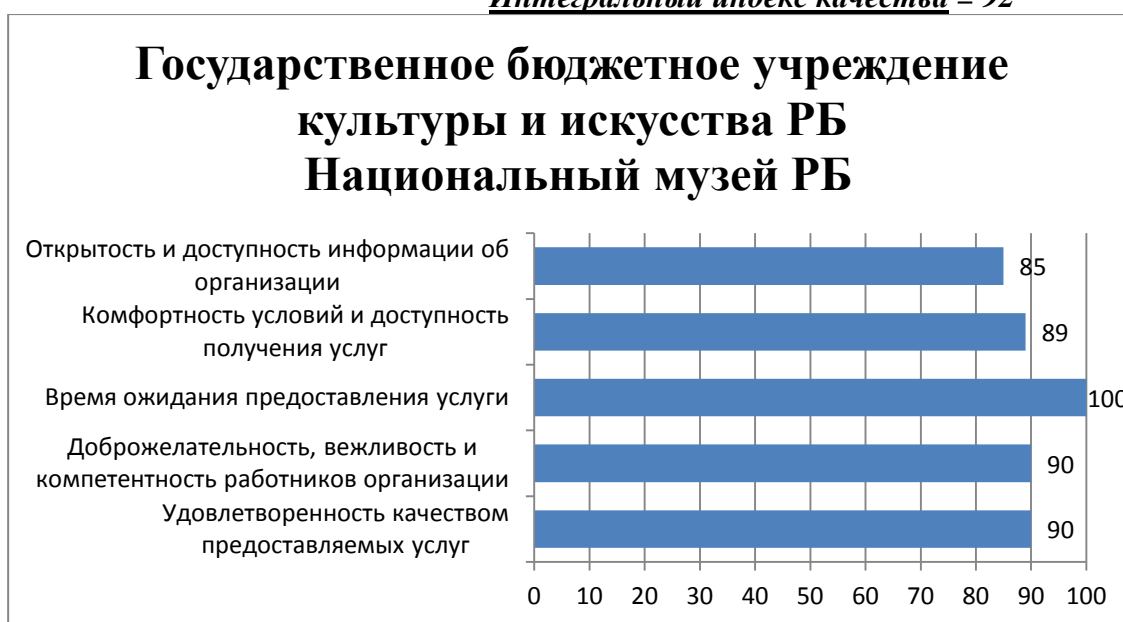
К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1**- Отчет по удаленному сбору, к нему прилагается запись звонка в организацию

**Приложение 2** – Фотографии

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Национальный музей Республики Башкортостан**

***Интегральный индекс качества = 92***



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ Национальный музей Республики Башкортостан проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о музеях (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация, виртуальный тур, но отсутствует обратная связь с сотрудниками музея. Получатели услуг считают, что музей недостаточно информирует о предстоящих выставках(80%).

II. Комфортность условий и доступность получения в музеях услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Респонденты оценивают комфортности пребывания в музее чуть выше среднего. Были жалобы на состояние залов (трещина в полу, душно в помещении).

III. Время ожидания предоставления услуги;

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока(100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев;

Анкетный опрос показал, что в этом блоке один из высших показателей(90%). Тем не менее, были жалобы со стороны респондентов на грубое обращение сотрудников по телефону.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

Получатели услуг в целом довольны качеством и количеством экспозиций. Также считают, что экскурсии проводятся на высоком уровне (90%). Такое же количество опрошенных считают, что цена соответствует качеству услуги. Несмотря на эти показатели, общая доля удовлетворенных качеством оказания услуг всего 85%. Значительная часть получателей услуг хотели бы больше новых экспонатов и залов. Также в предложениях респонденты указывали, что не все залы открыты для просмотра.

#### Предложения по улучшению качества работы

Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства РБ Национальный музей РБ

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Продолжить размещение виртуальных экскурсий на сайте музея	Повышение удовлетворенных получателей услуг качеством и полнотой информации о работе организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Регулярное размещение информации о временных выставках на сайте музея, на стендах в помещении организации	Обновленная и доступная информация о предстоящих и работающих выставках на информационных стендах музея	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Рассмотреть возможность проведения косметического ремонта в организации культуры	Удовлетворенность получателей услуг общим состоянием организации	Общее состояние внутреннего помещения организации
2.2	Обеспечить на сайте	Электронная запись на	Наличие электронного

	организации электронной записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии	обзорные, тематические и интерактивные экскурсии	бронирования билетов
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Продолжить работу по сокращению времени ожидания клиентами предоставления услуг организацией	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников музея
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности качеством предоставляемых услуг организацией</b>			
5.1	Повысить уровень комфортности получателей услуг пребывания в организации. Косметический ремонт в организации культуры	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами
5.3	Рассмотреть возможность обновления экспозиций в музее	Удовлетворенность получателей услуг удовлетворенных экспозициями в организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1**- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

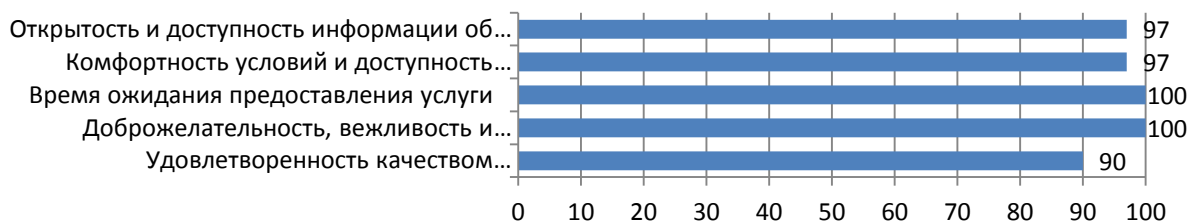
**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору **Приложение 3** –Фотографии

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственный академический русский драматический театр**

Республики Башкортостан

**Интегральный индекс качества = 91**

**Государственное бюджетное учреждение  
культуры и искусства  
Государственный академический русский  
драматический театр РБ**



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ Государственный академический русский драматический театр РБ проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о театре (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация: о сотрудниках театра, о предстоящих представлениях.

II. Комфортность условий и доступность получения в театре услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

В данной группе наблюдаются высокие показатели по всем вопросам. Небольшое количество респондентов утверждают, что в залах необходимо обновить мебель и в зимнее время года в театре низкая температура.

III. Время ожидания предоставления услуги.

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока(100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев.

Сотрудники театра, по мнению опрошенных, очень вежливые и компетентные.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг театром можно оценить в 90%, этот показатель не достиг максимума по причине неудовлетворенности получателей услуг качеством еды в буфете, состоянием зала, кресел.

Предложения по улучшению качества работы Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Государственный академический русский драматический театр РБ

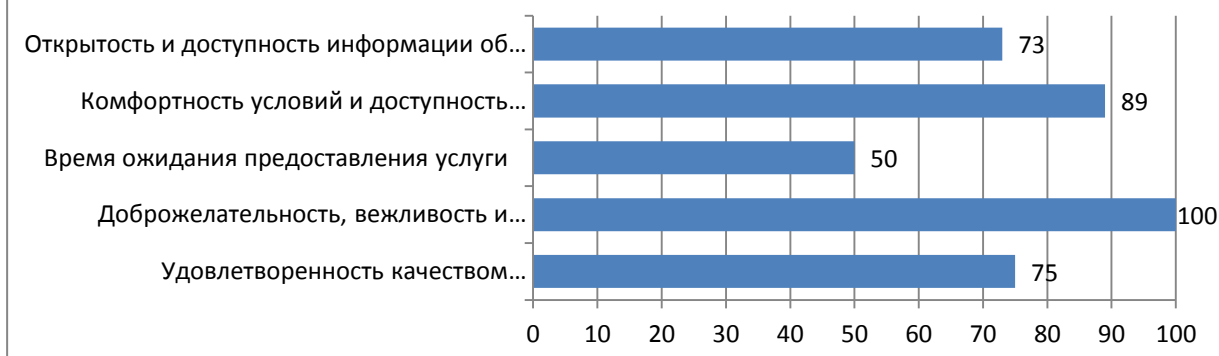
№ п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ	Повышение удовлетворенных получателей услуг качеством и полнотой информации о работе организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах

1.2	Регулярное размещение информации о предстоящих спектаклях	Обновленная и доступная информация о предстоящих спектаклях	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью получения услуг. Приобретение новой мебели	Удовлетворенность получателей услуг общим состоянием территории организации. Наличие удобных, новых кресел	Общее состояние территории организации
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Продолжить работу по сокращению времени ожидания клиентами предоставления услуг театром	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников театра
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью пребывания в организации. Улучшить меню в буфете	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами
5.2	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры** Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Национальный симфонический оркестр Республики Башкортостан

**Интегральный индекс качества = 76**

## Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Национальный симфонический оркестр РБ



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ Национальный симфонический оркестр РБ проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации об организации (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация об организации. Также информация о предстоящих мероприятиях выставлена на сайте. Но респонденты считают, что сотрудники организации недостаточно информируют население о предстоящих мероприятиях.

II. Комфортность условий и доступность получения в организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

Респонденты оценили данный блок показателей в 90%. Это можно объяснить тем, что получатели услуг считают цены в буфете и на билеты не соответствуют качеству. Респондентов также не устраивает световое и акустическое оснащение помещения.

III. Время ожидания предоставления услуги;

Опрос показал, что самый низкий показатель (50%) в блоке «Время ожидания предоставления услуги». Это объясняется нулевой результативностью обращений по телефону.

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев;

Компетентность и вежливость персонала респонденты оценили максимально высоко (100%).

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

Получатели услуг оценивают работу организации выше среднего (80%). Максимальное значение не было достигнуто из-за плохой световой и звуковой оснащенности. Респонденты не удовлетворены ценами на билеты и ценами в буфете.

Предложения по улучшению качества работы Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Национальный симфонический оркестр РБ

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			

1.1	Повысить доступность способов обратной связи с получателями услуг, путем своевременных ответов на телефонные и электронные обращения	Своевременные ответы на обращения получателей услуг по электронной почте, а так же ответы по телефону	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Регулярное размещение информации о предстоящих представлениях	Обновленная и доступная информация о предстоящих представлениях	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Удовлетворенность получателей услуг комфортностью пребывания в организации культуры. Устранение проблем регулировки освещения и звука	Удовлетворенность получателей услуг комфортностью условий в организации	Общее состояние территории организации
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Сократить время ожидания при предоставлении услуг в организации. Повышение удобства процедуры покупки и бронирования билетов, снижение времени ожидания	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Повысить уровень комфортности получателей услуг пребывания в организации. Рассмотреть вопрос снижения цен в буфете	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами
5.2	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1**- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору

**Приложение 3** –Фотографии

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Башкортостан Башкирская республиканская специальная библиотека для слепых**  
***Интегральный индекс качества = 91***



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУК Башкирская республиканская специальная библиотека для слепых проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о библиотеке (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация о библиотеке. Помимо версии для незрячих, на сайте имеется функция «говорящий сайт». Также имеется онлайн-каталог и библиотека «говорящих книг» (86%). Единственный показатель в этом разделе, набравший минимальный балл это результативность обращений в организацию по электронной почте, так как ответа на обращение не последовало.

II. Комфортность условий и доступность получения в организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Респонденты в целом довольны оборудованием территории организации, так и технической оснащённостью внутренних помещений (75%).

III. Время ожидания предоставления услуги.

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги составила 100%.

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников.

Опрос показал, что большая доля потребителей услуг оценили данные показатели по максимальному баллу (100%).

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Получатели услуг в целом довольны качеством оказания услуг (95%). Несмотря на эти показатели, в предложениях респонденты указывают, что нужно чаще обновлять книги по Брайлю, аудиокниги на флешкартах.



Предложения по улучшению качества работы  
Государственное бюджетное учреждение культуры РБ  
Башкирская республиканская специальная библиотека для слепых

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Регулярное размещение информации в СМИ, на официальном сайте организации, а также через информационные афиши города	Актуальная и доступная информация о предстоящих представлениях	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Регулярное размещение информации о конкурсах, предстоящих мероприятиях на сайте библиотеки	Удовлетворенность получателей услуг информированностью деятельности организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения	Наличие оборудованного помещения и прилегающей территории для лиц с ограниченными возможностями	Общее состояние территории организации
2.2	Актуализировать обслуживание получателей услуг по заочному абонементу	Электронная запись на получение книг в удаленных районах республики	Наличие электронного бронирования билетов
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Сократить время ожидания при предоставлении услуг в организации. Создать график передачи аудиокниг на флеш-карту	Удовлетворенность получателей услуг временем ожидания при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Продолжать работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников библиотеки
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Повысить уровень	Увеличение доли	Доля потребителей услуг,

	комфортности получателей услуг пребывания в организации. Доброжелательное и вежливое отношение к получателям услуг	получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг	удовлетворенных оказанными услугами
5.2	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1**- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору

**Приложение 3** –Фотографии

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирский государственный театр кукол**

**Интегральный индекс качества = 82**



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ Башкирский государственный театр кукол проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о театре (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация о театре и предстоящих спектаклях, но респонденты утверждают, что не хватает рекламы в СМИ.

II. Комфортность условий и доступность получения в театре услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

III. Время ожидания предоставления услуги;

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока(100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев.

Опрос показал, что большая доля потребителей услуг оценили уровень вежливости и компетентности сотрудников театра по высокому баллу.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

В целом у организации высокие баллы по всем показателям. Но, тем не менее, большое количество респондентов отмечают, что необходимо открыть буфет в театре. Такое же количество получателей услуг не удовлетворено работой гардероба, указывая на то, что он часто закрыт. Что касается температуры в помещении, респонденты считают, что в помещении холодно.

Предложения по улучшению качества работы

Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства РБ Башкирский государственный театр кукол

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Своевременное предоставление информации в СМИ о проводимых мероприятиях в театре	Повышение удовлетворенных получателей услуг качеством и полнотой информации о работе организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Регулярное размещение информации о предстоящих спектаклях на сайте театра, на стендах в помещении организации	Обновленная и доступная информация о предстоящих спектаклях на информационных стендах театра	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Повысить удовлетворенность получателей услуг температурным режимом в организации	Удовлетворенность получателей услуг температурным режимом в организации	Общее состояние территории организации
2.2	Рассмотреть возможность наличия на сайте организации электронной записи на предстоящие представления	Наличия электронной записи на предстоящие представления	Наличие электронного бронирования билетов
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Продолжить работу по сокращению времени ожидания клиентами предоставления услуг театром	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			

4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников театра
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Повысить уровень комфортности получателей услуг пребывания в организации. Разработать график работы гардероба, в соответствии со временем пребывания получателей услуг в театре	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами
5.2	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Уфимский государственный татарский театр "Нур"**

**Интегральный индекс качества = 91**



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ Уфимский государственный татарский театр «Нур» проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о театре (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация о театре. Небольшое количество опрошенных посчитали, что сотрудники недостаточно информируют о предстоящих постановках.

II. Комфортность условий и доступность получения в театре услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

По этому блоку показателей опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении.

III. Время ожидания предоставления услуги.

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока(100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев;

Анкетный опрос показал, что в этом блоке один из самых высоких показателей(100%).

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Получатели услуг в целом довольны качеством и количеством постановок (100%). Такое же количество опрошенных считают, что цена соответствует качеству услуги. Несмотря на эти показатели, некоторые получатели услуг посчитали, что цены на билеты немного завышены.

Предложения по улучшению качества работы Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Уфимский государственный татарский театр «Нур»

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Своевременное предоставление информации в СМИ о проводимых мероприятиях в театре	Повышение удовлетворенных получателей услуг качеством и полнотой информации о работе организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Регулярное размещение информации о временных выставках на сайте театра, на стендах в помещении организации	Обновленная и доступная информация о предстоящих спектаклях на информационных стендах театра	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу контрастной маркировкой, в соответствии с градостроительными требованиями для маломобильных групп населения	Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в организации	Общее состояние территории организации

<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Продолжить работу по сокращению времени ожидания получателями услуг предоставления услуг театром	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников театра
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Повысить уровень комфортности получателей услуг пребывания в организации. Снизить цены в буфете	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами
5.2	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1**- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору

**Приложение 3** –Фотографии организации культуры

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирский государственный театр оперы и балета**  
Интегральный индекс качества = 82



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ Башкирский государственный театр оперы и балета проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о театре (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация. Опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении.

II. Комфортность условий и доступность получения в театре услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

По это группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении.

III. Время ожидания предоставления услуги.

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока(90%). Но, тем не менее, некоторые опрошенные отмечают наличие больших очередей в туалет и буфет.

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев.

Получатели услуг оценили персонал организации как вежливые и компетентные специалисты.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

В целом респонденты оценивают работу организации высоким баллом, но, несмотря на это, есть недовольства: завышенные цены в буфете, на бинокли, большие очереди в буфет и в туалет.

**Предложения по улучшению качества работы**

Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства РБ Башкирский государственный театр оперы и балета

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			

1.1	Работа с организациями города по предоставлению информации об услугах театра.	Повышение удовлетворенных получателей услуг качеством и полнотой информации о работе организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Регулярное размещение информации о предстоящих представлениях	Обновленная и доступная информация о предстоящих представлениях	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.2	Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу пандусом, контрастной маркировкой, лестничные пролеты поручнями, в соответствии градостроительными требованиями для маломобильных групп населения	Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в организации	Наличие электронного бронирования билетов
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Сократить время ожидания при предоставлении услуг в организации. Повышение удобства процедуры покупки и бронирования билетов, снижение времени ожидания	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников организации
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Повысить уровень комфортности	Увеличение доли получателей услуг,	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными



	получателей услуг пребывания в организации. Решить вопрос с очередями в туалет и буфет, путем увеличения количества санитарных узлов и столиков	удовлетворенных качеством оказанных услуг	услугами
5.2	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1**- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору

**Приложение 3** –Фотографии

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Стерлитамакское государственное театрально-концертное объединение**

***Интегральный индекс качества = 84***



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ «Стерлитамакское государственное театрально-концертное объединение» проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации об организации (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация об организации.

II. Комфортность условий и доступность получения в организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

По этой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении (90%).

III. Время ожидания предоставления услуги.

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока(100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев.

В данном блоке показателей почти все респонденты дали положительные ответы.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

В целом получатели услуг оценивают качество оказания услуг максимальным баллом, лишь небольшое количество респондентов считают, что цена не соответствует качеству предоставляемых услуг.

Предложения по улучшению качества работы  
Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Стерлитамакское  
государственное театрално-концертное объединение

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Регулярное размещение информации о предстоящих представлениях, концертах и мероприятиях	Обновленная и доступная информация о предстоящих представлениях	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных получателей услуг	Наличие оборудованного помещения и прилегающей территории, доступных для маломобильных групп населения	Общее состояние территории организации
2.2	Рассмотреть возможность электронного бронирования билетов на представления и концерты на сайте организации	Возможность электронного бронирования билетов на предстоящие представления	Наличие электронного бронирования билетов
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Сократить время ожидания при предоставлении услуг в организации. Повышение удобства процедуры покупки и бронирования билетов, снижение времени ожидания	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			

4.1	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников организации
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1**- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору

**Приложение 3** –Фотографии

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республиканский учебно-методический центр по образованию Министерства культуры Республики Башкортостан**

*Интегральный индекс качества = 89*



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУК Республиканский учебно-методический центр по образованию Министерства культуры Республики Башкортостан проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о центре (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

В данном блоке удовлетворительный показатель (75%). При дистанционном взаимодействии по телефону и по электронной почте ответа не было.

II. Комфортность условий и доступность получения в центре услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

В целом центр соответствует критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри здания. В помещениях уютно, чисто, комфортно. Материально-технические условия соответствуют современным требованиям.

III. Время ожидания предоставления услуги;

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока(100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев;

Опрос показал, что большая доля потребителей услуг оценили данный показатели по максимальному баллу.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

В последнем блоке во всех показателях получатели услуг поставили достаточно высокую оценку (84%). Респонденты в целом довольны качеством преподавания, уровнем профессионализма преподавателей. Также считают, что конкурсы и выставки проводятся на высоком уровне.

Предложения по улучшению качества работы Государственное бюджетное учреждение  
Республиканский учебно-методический центр по образованию Министерства культуры  
Республики Башкортостан

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Улучшить степень открытости и актуальности получения информации о предоставляемых услугах через информационные стенды. Своевременно обновлять информацию об организации, контактной информации	Наличие актуальной, доступной информации на сайте организации и на стендах в организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу контрастной маркировкой, в соответствии с градостроительными требованиями для маломобильных групп населения	Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в организации	Доля получателей услуг (в том числе маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных
2.2	Рассмотреть возможность проведения вебинаров по обучению	Наличие платформы для проведения вебинара	Доля получателей услуг (в том числе маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			

3.1	Продолжить работу по снижению времени ожидания клиентами предоставления услуг организацией	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников центра
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.2	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общим состоянием организации. Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1**- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору

**Приложение 3** –Фотографии

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение  
Центр гуманитарных исследований Министерства культуры Республики Башкортостан**

**Интегральный индекс качества = 68**



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКИ Центр гуманитарных исследований Министерства культуры Республики Башкортостан проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о музеях (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

Собственного сайта организация не имеет

II. Комфортность условий и доступность получения в музеях услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

III. Время ожидания предоставления услуги;

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев;

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

Предложения по улучшению качества работы Государственное бюджетное учреждение Центр гуманитарных исследований Министерства культуры Республики Башкортостан

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Рассмотреть возможность о наличии собственного сайта организации	Повышение удовлетворенных получателей услуг качеством и полнотой информации о работе организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Регулярное размещение информации о временных выставках на сайте организации, на стендах в помещении организации	Обновленная и доступная информация о предстоящих и работающих выставках на информационных стендах организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу пандусом, контрастной маркировкой, в соответствии с градостроительными требованиями для маломобильных групп населения	Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в организации	Общее состояние внутреннего помещения организации
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Продолжить работу по сокращению времени ожидания клиентами предоставления услуг организацией	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией

<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников музея
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности качеством предоставляемых услуг организацией</b>			
5.1	Повысить уровень комфортности получателей услуг пребывания в организации. Доступность для маломобильных получателей услуг	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1**- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору

**Приложение 3** –Фотографии

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры**

согласно Федеральному закону от 21.07.2014 N 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"

**Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Башкортостан Республиканский центр народного творчества**

**Интегральный индекс качества = 73**



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в Республиканском центре народного творчества проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о центре (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в помещениях).

На сайте есть вся необходимая информация о центре. Но респонденты все же считают, что сотрудники не достаточно информируют население о работе организации. Также при удаленном взаимодействии организация показала нулевой результат.

II. Комфортность условий и доступность получения в центре услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

В данном блоке показателей не все респонденты оценили комфортность условий и доступность получения услуг высшим баллом. Многие жалуются, что во время представлений в зале душно.

III. Время ожидания предоставления услуги;

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма низкая (54%). Это объясняется низким результатом дистанционного взаимодействия.

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев;

Анкетный опрос показал, что именно в этом блоке самый наибольший показатель(100%).

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

Получатели услуг считают, что концерты необходимо проводить чаще. Общим состоянием территории организации и внутренними помещениями респонденты удовлетворены.

Предложения по улучшению качества работы Государственное бюджетное учреждение культуры РБ Республиканский центр народного творчества

№ п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Продолжить размещение информации на сайте организации	Повышение удовлетворенных получателей услуг качеством и полнотой информации о работе организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу пандусом, контрастной маркировкой, в соответствии с градостроительными требованиями для маломобильных групп населения	Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в организации	Доступность организации для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, подъемников
2.2	Контроль за соблюдением	Наличие помещений с оптимальной температурой	Общее состояние территории организации (чистота, общее



	температурного режима в организации		оформление)
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Повысить доступность способов обратной связи с получателями услуг, путем своевременных ответов на электронные обращения	Своевременные ответы на письменные обращения получателей услуг по электронной почте	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников центра
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Повысить уровень комфортности получателей услуг пребывания в организации. Соблюдение температурного режима в организации	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами
5.2	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1** - Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору

**Приложение 3** –Фотографии

## Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры

согласно Федеральному закону от 21.07.2014 N 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" Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Туймазинский государственный татарский драматический театр

***Интегральный индекс качества = 89***



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ Туймазинский государственный татарский драматический театр проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о театре (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация: о сотрудниках театра, о предстоящих представлениях.

II. Комфортность условий и доступность получения в театре услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

В данной группе наблюдаются высокие показатели по всем вопросам.

III. Время ожидания предоставления услуги.

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока (95%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев.

Сотрудники театра, по мнению опрошенных, очень вежливые и компетентные.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг театром можно оценить в 99%.

Предложения по улучшению качества работы

Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Туймазинский государственный татарский драматический театр

№ п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			

1.1	Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ	Повышение удовлетворенных получателей услуг качеством и полнотой информации о работе организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Регулярное размещение информации о предстоящих спектаклях	Обновленная и доступная информация о предстоящих спектаклях	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу контрастной маркировкой, в соответствии с градостроительными требованиями для маломобильных групп населения	Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в образовательной организации	Общее состояние территории организации
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Продолжить работу по сокращению времени ожидания получателями услуг предоставления услуг театром	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников театра
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.2	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Государственный русский драматический театр г.Стерлитамак**

**Интегральный индекс качества = 89**



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ Государственный русский драматический театр г.Стерлитамак проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о театре (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация о театре.

II. Комфортность условий и доступность получения в театре услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

По этому блоку показателей опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении.

III. Время ожидания предоставления услуги.

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока(100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры;

Анкетный опрос показал, что в этом блоке один из самых высоких показателей (100%).

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Получатели услуг в целом довольны качеством и количеством постановок (100%). Такое же количество опрошенных считают, что цена соответствует качеству услуги.

**Предложения по улучшению качества работы**

Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Государственный русский драматический театр г. Стерлитамак

№ п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			

1.1	Своевременное предоставление информации в СМИ о проводимых мероприятиях в театре	Повышение удовлетворенных получателей услуг качеством и полнотой информации о работе организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Разместить на официальном сайте организации культуры электронные документы о выполнении государственного/муниципального задания, отчеты о результатах деятельности организации культуры	Наличие электронных документов на официальном сайте организации о выполнении государственного/муниципального задания, а так же отчеты о результатах деятельности организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Продолжать работу по повышению удовлетворенности получателей услуг условиями пребывания в организации культуры. Рассмотреть возможность наличия электронных билетов/электронного бронирования билетов	Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в организации	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Продолжить работу по сокращению времени ожидания получателями услуг предоставления услуг театром	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников театра
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Поддерживать общее состояние организации.	Повышение уровня удовлетворенности	Доля потребителей услуг, удовлетворенных

Своевременная и качественная уборка помещения	получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	оказанными услугами
---	--	---------------------

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1**- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору

**Приложение 3** –Фотографии

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Сибайское концертно-театральное объединение**  
***Интегральный индекс качества = 88***



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ Сибайское концертно-театральное объединение проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации об организации (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация об организации.

II. Комфортность условий и доступность получения в организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

По этой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении (90%).

III. Время ожидания предоставления услуги.

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока(100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.

В данном блоке показателей почти все респонденты дали положительные ответы.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

В целом получатели услуг оценивают качество оказания услуг максимальным баллом.

Предложения по улучшению качества работы Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Сибайское концертно-театральное объединение

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие
------	----------	-----------	-----------------------------

			результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Регулярное размещение информации о предстоящих представлениях, концертах и мероприятиях	Обновленная и доступная информация о предстоящих представлениях	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу контрастной маркировкой, в соответствии с градостроительными требованиями для маломобильных групп населения	Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в образовательной организации	Общее состояние территории организации
2.2	Рассмотреть возможность электронного бронирования билетов на представления и концерты на сайте организации	Возможность электронного бронирования билетов на предстоящие представления	Наличие электронного бронирования билетов
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Сократить время ожидания при предоставлении услуг в организации. Повышение удобства процедуры покупки и бронирования билетов, снижение времени ожидания	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников организации
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			
5.1	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

		состоянием территории организации	
--	--	-----------------------------------	--

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1**- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору

**Приложение 3** –Фотографии

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Нефтекамская государственная филармония**

**Интегральный индекс качества = 80**



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ Нефтекамская государственная филармония проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации об организации (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация об ансамбле. Необходимо дополнить сайт электронными документами о выполнении государственного/муниципального задания, отчетом о результатах деятельности организации культуры.

II. Комфортность условий и доступность получения в организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Комфортность условий и доступность получения услуг для маломобильных получателей услуг, удовлетворительна, необходимо провести ремонт в организации.

III. Время ожидания предоставления услуги.

Данный показатель достиг удовлетворительного уровня.

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников;

По данным опроса, выяснилось, что респонденты считают персонал данной организации вежливыми и компетентными (100%).

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Данная группа показателей не достигла максимальных значений. Получатели услуг не удовлетворены разнообразием репертуара.



Предложения по улучшению качества работы  
Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Нефтекамская государственная  
филармония

№ п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Регулярное размещение информации в СМИ, на официальном сайте организации, а также через информационные афиши города	Обновленная и доступная информация о предстоящих представлениях	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Разместить на официальном сайте организации культуры электронные документы о выполнении государственного/муниципального задания, отчеты о результатах деятельности организации культуры	Наличие электронных документов на официальном сайте организации о выполнении государственного/муниципального задания, а так же отчеты о результатах деятельности организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Рассмотреть возможность о приобретении необходимого оборудования (акустическое, светотехническое)	Удовлетворенность получателей услуг условиями пребывания в организации	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
2.2	Провести косметический ремонт в помещении организации, обновить мебель в зрительном зале	Удовлетворенность получателей услуг условиями пребывания в организации	Уровень комфортности пребывания в организации (места сидения, гардероб, чистота помещений)
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем ожидания в очереди при предоставлении услуг в организации. Рассмотреть возможность о наличии электронного бронирования билетов на сайте организации	Удовлетворенность получателей услуг временем предоставления услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Продолжать работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников организации

**5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации**

5.1	Повысить уровень комфортности получателей услуг пребывания в организации. Приобрести необходимое оборудование	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг
-----	---	--	--

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Башкирская государственная филармония имени Хусаина Ахметова**

*Интегральный индекс качества = 85*



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ Башкирская государственная филармония имени Хусаина Ахметова проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации об организации (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация об ансамбле. Необходимо дополнить сайт электронными документами о выполнении государственного/муниципального задания, отчетом о результатах деятельности организации культуры.

II. Комфортность условий и доступность получения в организации услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Комфортность условий и доступность получения услуг для маломобильных получателей услуг, удовлетворительна, респонденты отметили, что в организации холодно.

III. Время ожидания предоставления услуги.

Данный показатель достиг высокого уровня.

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников;

По данным опроса, выяснилось, что респонденты считают персонал данной организации вежливыми и компетентными (96%).

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Данная группа показателей не достигла максимальных значений. Получатели услуг не удовлетворены температурным режимом.

Предложения по улучшению качества работы  
Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Башкирская государственная  
филармония имени Хусаина Ахметова

№ п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Регулярное размещение информации в СМИ, на официальном сайте организации, а также через информационные афиши города	Обновленная и доступная информация о предстоящих представлениях	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Разместить на официальном сайте организации культуры электронные документы о выполнении государственного/муниципального задания, отчеты о результатах деятельности организации культуры	Наличие электронных документов на официальном сайте организации о выполнении государственного/муниципального задания, а также отчеты о результатах деятельности организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Рассмотреть возможность о повышении температурного режима в организации культуры	Удовлетворенность получателей услуг условиями пребывания в организации	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Продолжать работу по повышению удовлетворенности получателей услуг временем ожидания в очереди при предоставлении услуг в организации. Рассмотреть возможность о наличии электронного бронирования билетов на сайте организации	Удовлетворенность получателей услуг временем предоставления услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Продолжать работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников организации
<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации</b>			

5.1	Повысить уровень комфортности получателей услуг пребывания в организации. Изменение температурного режима в помещении организации культуры	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг
-----	--	--	--

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Сибайский государственный башкирский театр драмы имени Арслана Мубарякова**

**Интегральный индекс качества = 88**



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ Сибайский государственный башкирский театр драмы имени Арслана Мубарякова проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о театре (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация. Респонденты отмечают хорошую информированность о предстоящих спектаклях.

II. Комфортность условий и доступность получения в театре услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

В здании театра имеется необходимая мебель в отличном состоянии.

III. Время ожидания предоставления услуги;

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги высока(100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников;

Большинство получателей услуг оценили персонал театра как вежливых и компетентных работников.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

В целом респонденты довольны качеством предоставления услуг театром. По данной группе показателей была поставлена высокая оценка.

Предложения по улучшению качества работы Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Сибайский государственный башкирский театр драмы имени Арслана Мубарякова

№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
------	----------	-----------	--

<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Продолжить работу по регулярному размещению информации о предстоящих мероприятиях	Обновленная и доступная информация о предстоящих спектаклях на информационных стендах театра	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Разместить на официальном сайте организации культуры электронные документы о выполнении государственного/муниципального задания, отчеты о результатах деятельности организации культуры	Наличие электронных документов на официальном сайте организации о выполнении государственного/муниципального задания, а так же отчеты о результатах деятельности организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу контрастной маркировкой, в соответствии с градостроительными требованиями для маломобильных групп населения	Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в образовательной организации	Общее состояние территории организации
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Продолжить работу по сокращению времени ожидания получателями услуг при предоставлении услуг театром	Удовлетворенность получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников театра

## 5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности качеством предоставляемых услуг организацией

5.1	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг организациями, в том числе общим состоянием территории организации (чистота, общее оформление)
-----	---	---	---

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1**- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

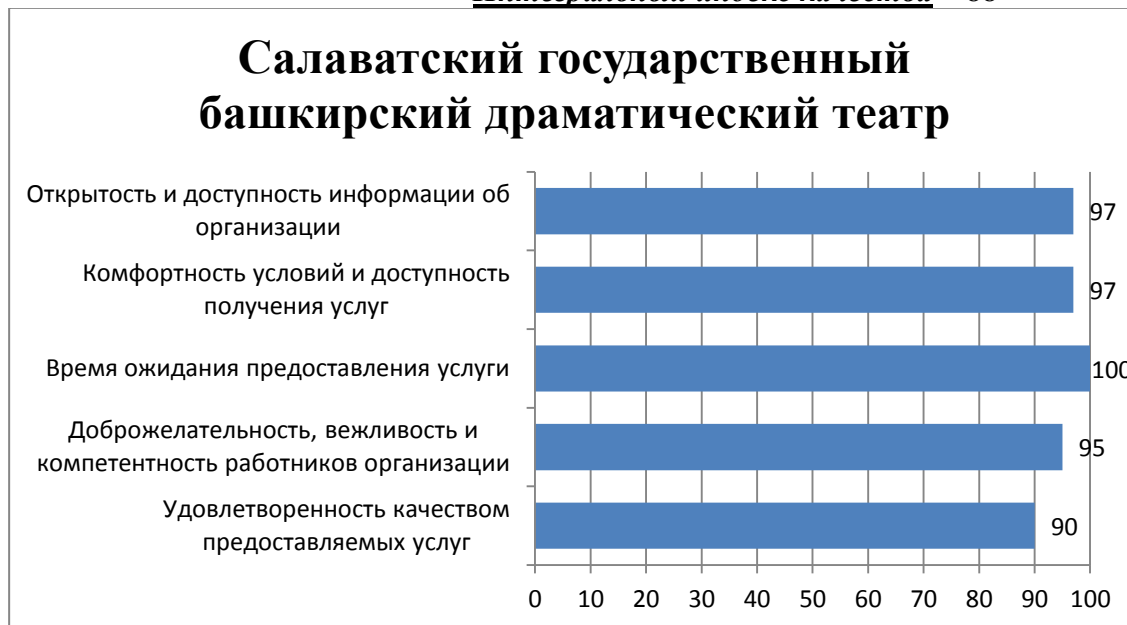
**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору

**Приложение 3** – Фотографии

### Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан

Салаватский государственный башкирский драматический театр

Интегральный индекс качества = 88



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ Салаватский государственный башкирский драматический театр проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о театре (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация. Респонденты отмечают хорошую информированность о предстоящих спектаклях.

II. Комфортность условий и доступность получения в театре услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

По анкетным данным, респонденты удовлетворены состоянием помещений и прилегающей территории.

III. Время ожидания предоставления услуги;

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги высока(100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников;  
 Большинство получателей услуг оценили персонал театра как вежливых и компетентных работников.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

В целом респонденты довольны качеством предоставления услуг театром. По данной группе показателей была поставлена высокая оценка.

Предложения по улучшению качества работы

Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства

Республики Башкортостан Салаватский государственный башкирский драматический театр

№ п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Продолжить работу по регулярному размещению информации о предстоящих мероприятиях	Обновленная и доступная информация о предстоящих спектаклях на информационных стендах театра	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Разместить на официальном сайте организации культуры электронные документы о выполнении государственного/муниципального задания, отчеты о результатах деятельности организации культуры	Наличие электронных документов на официальном сайте организации о выполнении государственного/муниципального задания, а так же отчеты о результатах деятельности организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры
<b>2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Актуализировать возможность электронного бронирования билетов на предстоящие спектакли	Электронное бронирование билетов на предстоящие спектакли	Наличие электронного бронирования билетов
<b>3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации</b>			
3.1	Продолжить работу по сокращению времени ожидания клиентом предоставления услуг театром	Удовлетворенность получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
<b>4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)</b>			
4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников театра

<b>5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности качеством предоставляемых услуг организацией</b>			
5.1	Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг организациями, в том числе общим состоянием территории организации (чистота, общее оформление)

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1** - Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

**Приложение 2** – Отчет по удаленному сбору

**Приложение 3** – Фотографии

Сведения, полученные в ходе проведения удаленного сбора Информации:

**ГБУКИ Государственный академический ансамбль народного танца им Ф. Гаскарова РБ**  
**Удаленный сбор информации**

<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>	<b>Действия</b>	<b>Пометки</b>
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Нет
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	Да
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	0
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по	100



		эл.почте	
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность имеется
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		Нет
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		Нет
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		-
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/медленно	Звонок в организацию	-
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		-
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/медленно	Письмо по эл.почте в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		да

**Государственное бюджетное учреждение культуры Национальная библиотека имени Ахмет-Заки Валиди Республики Башкортостан Удаленный сбор информации**

<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>	<b>Действия</b>	<b>Пометки</b>
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	да

организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению			
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	Нет
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	100
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	100
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Нет
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		-
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		Да
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		-
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/медленно	Звонок в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		Да
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/медленно	Письмо по эл.почте в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		да

**Государственное бюджетное учреждение Дом дружбы народов Республики Башкортостан**

**Удаленный сбор информации**

<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>	<b>Действия</b>	<b>Пометки</b>
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	нет
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	Да
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	0
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	0
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность имеется
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		-
наличие электронной очереди, наличие	да/нет		-

электронных каталогов			
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		-
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/ медленно	Звонок в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/ медленно	Письмо по эл.почте в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		

**Государственное унитарное предприятие Республики Башкортостан Киностудия  
"Башкортостан" Удаленный сбор информации**

<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>	<b>Действия</b>	<b>Пометки</b>
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Нет
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	Нет
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	100

доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	100
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность отсутствует
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		Нет
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		Нет
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		-
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/медленно	Звонок в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		Да
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/медленно	Письмо по эл.почте в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		да

**Государственное унитарное предприятие Кинотеатр "Родина"  
Удаленный сбор информации**

<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>	<b>Действия</b>	<b>Пометки</b>
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Нет

организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению			
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	нет
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	100
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	0
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	нет
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		Да
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		Да
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		-
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/медленно	Звонок в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		да
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/медленно	Письмо по эл.почте в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		

## Удаленный сбор информации

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	нет
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	-
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	-
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	-
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	-
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	-
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	-
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		-
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		-
наличие электронных	да/нет		-

документов, доступных для получения			
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/ медленно	Звонок в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/ медленно	Письмо по эл.почте в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		

**Государственное бюджетное учреждение культуры  
Республики Башкортостан Государственный концертный зал "Башкортостан"  
Удаленный сбор информации**

<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>	<b>Действия</b>	<b>Пометки</b>
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	нет
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	Да
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	100



доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	0
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность отсутствует
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		Нет
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		Нет
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		нет
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/медленно	Звонок в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		да
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/медленно	Письмо по эл.почте в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		

**Государственное бюджетное учреждение культуры Республиканский музей Боевой Славы  
Министерства культуры Республики Башкортостан Удаленный сбор информации**

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной	да/нет	Просмотр и	

версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению		мониторинг сайта	да
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	нет
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	100
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	0
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность отсутствует
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		нет
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		нет
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		нет
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/медленно	Звонок в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		да
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/медленно	Письмо по эл.почте в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		

**Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан  
Башкирский государственный художественный музей имени М.В.Нестерова**

**Удаленный сбор информации**

<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>	<b>Действия</b>	<b>Пометки</b>
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	да
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	да
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность имеется
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		-
наличие электронной	да/нет		-

очереди, наличие электронных каталогов			
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		да
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/ медленно	Звонок в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/ медленно	Письмо по эл.почте в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		

**Государственное бюджетное учреждение  
Республиканский историко-культурный музей-заповедник "Древняя Уфа"**

**Удаленный сбор информации**

<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>	<b>Действия</b>	<b>Пометки</b>
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	Да
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию	%	Контрольный звонок в организацию с	100

для получения необходимой информации от числа контрольных звонков		обращением.	
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	0
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность отсутствует
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		Нет
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		Нет
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		-
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/медленно	Звонок в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		да
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/медленно	Письмо по эл.почте в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		

**ГБУКИ Национальный литературный музей РБ Удаленный сбор информации**

<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>	<b>Действия</b>	<b>Пометки</b>
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной	часто/редко	Просмотр и	часто

ленты сайта		мониторинг сайта	
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	нет
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	да
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность отсутствует
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		-
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		-
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		нет
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/ медленно	Звонок в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/ медленно	Письмо по эл.почте в организацию	
Доброжелательность и	Да/нет		

вежливость работников организации			
-----------------------------------	--	--	--

**Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан  
Национальный музей Республики Башкортостан Удаленный сбор информации**

<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>	<b>Действия</b>	<b>Пометки</b>
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	нет
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	нет
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	100
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	0
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность имеется
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		нет
наличие электронной	да/нет		нет

очереди, наличие электронных каталогов			
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		-
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/медленно	Звонок в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		да
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/медленно	Письмо по эл.почте в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		

**Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Национальный симфонический оркестр Республики Башкортостан Удаленный сбор информации**

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	нет
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	Да
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	0



доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	0
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность имеется
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		Да
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		Нет
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		-
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/медленно	Звонок в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/медленно	Письмо по эл.почте в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		

**Государственное бюджетное учреждение культуры Научно-производственный центр по охране и использованию недвижимых объектов культурного наследия Республики Башкортостан при Министерстве культуры Республики Башкортостан**

**Удаленный сбор информации**

<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>	<b>Действия</b>	<b>Пометки</b>
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	

Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/медленно	Звонок в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/медленно	Письмо по эл.почте в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		

**Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Башкортостан  
Республиканский центр народного творчества Удаленный сбор информации**

<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>	<b>Действия</b>	<b>Пометки</b>
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	нет
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	Да
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	0
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	0
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность имеется
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		-
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		-

наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		-
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/ медленно	Звонок в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/ медленно	Письмо по эл.почте в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		

**Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Государственный академический русский драматический театр Республики Башкортостан Удаленный сбор информации**

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Нет
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	Нет
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	100

доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	100
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность отсутствует
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		Да
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		да
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		-
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/медленно	Звонок в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		Да
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/медленно	Письмо по эл.почте в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		да

**Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Башкортостан  
Башкирская республиканская специальная библиотека для слепых Удаленный сбор информации**

<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>	<b>Действия</b>	<b>Пометки</b>
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да

организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению			
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	Да
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность имеется
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		-
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		-
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		Нет
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/медленно	Звонок в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/медленно	Письмо по эл.почте в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		

**Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан  
Башкирский ордена Трудового Красного Знамени академический театр драмы имени  
Мажита Гафури Удаленный сбор информации**

<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>	<b>Действия</b>	<b>Пометки</b>
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	нет
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	Да
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	100
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	100
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность отсутствует
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		Да
наличие электронной очереди, наличие	да/нет		-

электронных каталогов			
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		-
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/ медленно	Звонок в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		Да
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/ медленно	Письмо по эл.почте в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		да

**Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Национальный молодежный театр Республики Башкортостан имени Мустая Карима Удаленный сбор информации**

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	нет
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	да
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	



контрольных звонков			
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	нет
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		да
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		-
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		-
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/ медленно	Звонок в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/ медленно	Письмо по эл.почте в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		

**Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан  
Башкирский государственный театр кукол Удаленный сбор информации**

<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>	<b>Действия</b>	<b>Пометки</b>
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Редко
Наличие альтернативной версии официального сайта	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Нет

организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению			
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	Да
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	100
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	100
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность отсутствует
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		Да
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		Да
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		-
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/медленно	Звонок в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		Да
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/медленно	Письмо по эл.почте в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		да

**Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Уфимский государственный татарский театр "Нур" Удаленный сбор информации**

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Нет
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	Да
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	100
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	0
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность отсутствует
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		Да
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		-
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		Да

<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/ медленно	Звонок в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		да
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/ медленно	Письмо по эл.почте в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		

**Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан  
Башкирский государственный театр оперы и балета Удаленный сбор информации**

<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>	<b>Действия</b>	<b>Пометки</b>
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Нет
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	Да
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	100
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	100
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			

в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность имеется
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		Да
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		Да
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		Да
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/медленно	Звонок в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		Да
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/медленно	Письмо по эл.почте в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		да

**Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан  
Стерлитамакское государственное театрально-концертное объединение Удаленный сбор информации**

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	часто
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	нет
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	да

работниках организации			
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	100
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	100
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность отсутствует
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		Нет
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		нет
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		-
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/медленно	Звонок в организацию	быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		Да
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/медленно	Письмо по эл.почте в организацию	Быстро
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		да

**Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республиканский учебно-методический центр по образованию Министерства культуры Республики Башкортостан**

**Удаленный сбор информации**

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Да
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	Часто
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	нет
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	Да
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	0
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	0
<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность имеется
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		-
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		-
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		Да

<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/ медленно	Звонок в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/ медленно	Письмо по эл.почте в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		

**Государственное бюджетное учреждение**

**Центр гуманитарных исследований Министерства культуры Республики Башкортостан**

**Удаленный сбор информации**

<b>Показатели</b>	<b>Значение показателя</b>	<b>Действия</b>	<b>Пометки</b>
<b>Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>			
Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	Проверка наличия сайта	Нет
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	-
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и мониторинг сайта	-
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	-
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках организации	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	-
Наличие контактных данных организации на официальном сайте	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	-
<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:</b>			
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	0
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	0



<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг:</b>			
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	-
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:</b>			
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		-
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		-
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		-
<b>Время ожидания предоставления услуги:</b>			
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/медленно	Звонок в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		
Время ожидания ответа при обращении по электронной почте	быстро/медленно	Письмо по эл.почте в организацию	
Доброжелательность и вежливость работников организации	Да/нет		

**АНКЕТА (библиотека)**  
**по анализу удовлетворенности качеством работы организаций,**  
**оказывающих услуги в сфере культуры**

Полное название организации Дата \_\_\_\_\_

Ваш пол: М / Ж

Ваш возраст: полных лет \_\_\_\_\_

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы данной организации.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе. Целью опроса является повышение качества работы организации.

Просим Вас максимально честно ответить на следующие вопросы:

**1. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации:**

1. хорошо информирован
2. скорее, хорошо информирован
3. скорее, слабо информирован
4. плохо информирован

**2. Доступно ли удаленное взаимодействие с организацией (по телефону, по электронной почте и пр.):**

1. Доступно
2. Больше доступно, чем не доступно
3. Больше не доступно, чем доступно
4. Не доступно

**3. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг:**

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны

**4. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг:**

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны

**5. Считаете ли Вы, доступными цены на оказываемые услуги, организацией:**

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны

**6. Оцените пожалуйста, достаточно ли обеспечена организация необходимой литературой:**

1. Достаточно
2. Скорее достаточно, чем не достаточно
3. Скорее не достаточно, чем достаточно
4. Не достаточно

**7. Оцените, пожалуйста, состояние читального зала (оборудованность):**

1. Хорошее
2. Среднее
3. Плохое

**8. Оцените, пожалуйста, комфортность работы в читальном зале:**

1. Комфортно
2. Не комфортно

**9. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники организации:**

1. Доброжелательны
2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
4. Не доброжелательны

**10. Удовлетворены ли Вы, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией:**

1. Определённо да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Однозначно нет

**11. Оцените, пожалуйста, доступно ли пользование электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям (наличие электронных каталогов, наличие электронных документов, доступных для получения):**

1. Доступно
2. Больше доступно, чем не доступно
3. Больше не доступно, чем доступно
4. Не доступно

**12. Оцените, пожалуйста, удобен ли для Вас график работы организации:**

1. Удобен
2. Частично удобен
3. Неудобен

**13. Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники организации:**

1. Компетентны
2. Скорее компетентны, чем не компетентны
3. Скорее не компетентны, чем компетентны
4. Не компетентны

**14. Определите, пожалуйста, удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг организацией:**

№ п/п	Нет, не удовлетворен	Скорее нет, чем да	Скорее да, чем нет	Да, удовлетворен
1. оборудованием, мебелью и их состоянием	1	2	3	4
2. общим состоянием территории организации (чистота, общее оформление)	1	2	3	4
3. возможностью хранения личных вещей	1	2	3	4
4. доступностью цен на предоставляемые организацией услуги	1	2	3	4
5. соответствием цены качеству услуг	1	2	3	4
6. состоянием книг	1	2	3	4
7. состоянием читального зала	1	2	3	4

**15. Удовлетворены ли Вы качеством услуг, оказываемых организацией:**

1. Определённо да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Однозначно нет

**16. Готовы ли Вы рекомендовать эту организацию родственникам и знакомым:**

1. Да, я буду рекомендовать
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет, я не буду рекомендовать

**17. Что Вас не устраивает в работе организации?**

---

**18. Как, с Вашей точки зрения, можно улучшить работу организации?**

---

**19. Просим Вас оставить общую информацию о себе:**

**Социальная категория:**

- Студент
- Служащий
- Домохозяйка
- Пенсионер
- Рабочий
- Предприниматель
- Временно неработающий
- Другое \_\_\_\_\_

**Образование:**

- Высшее специальное
- Среднее специальное
- Общее среднее
- Незаконченное высшее/среднее

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ  
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

**АНКЕТА (культурно-досуговое учреждение)  
по анализу удовлетворенности качеством работы организаций,  
оказывающих услуги в сфере культуры**

Полное название организации \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Ваш пол: М/Ж

Ваш возраст: полных лет \_\_\_\_\_

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы данной организации.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе. Целью опроса является повышение качества работы организации.

Просим Вас максимально честно ответить на следующие вопросы:

**1. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации:**

1. хорошо информирован
2. скорее, хорошо информирован
3. скорее, слабо информирован
4. плохо информирован

**2. Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих мероприятиях организации:**

1. хорошо информирован
2. скорее, хорошо информирован
3. скорее, слабо информирован
4. плохо информирован

**3. Доступно ли удаленное взаимодействие с организацией (по телефону, по электронной почте и пр.):**

1. Доступно
2. Больше доступно, чем не доступно
3. Больше не доступно, чем доступно
4. Не доступно

**4. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг:**

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны

**5. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг:**

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны

**6. Считаете ли Вы доступными цены на оказываемые услуги, организацией:**

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны

**7. Оцените, пожалуйста, акустическое (звуковое), светотехническое оформление организации:**

1. Хорошее
2. Среднее
3. Плохое

**8. Оцените, пожалуйста, доступно ли пользование электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям (наличие электронного бронирования билетов, наличие электронных каталогов, наличие электронных документов, доступных для получения):**

1. Доступно
2. Больше доступно, чем не доступно
3. Больше не доступно, чем доступно
4. Не доступно

**9. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники организации:**

1. Доброжелательны
2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
4. Не доброжелательны

**10. Удовлетворены ли Вы, скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией:**

1. Определенно да

2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Однозначно нет

**11. Оцените, пожалуйста, время ожидания в гардероб, буфет, туалет:**

1. Быстро
2. Медленно

**12. Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники организации:**

1. Компетентны
2. Скорее компетентны, чем не компетентны
3. Скорее не компетентны, чем компетентны
4. Не компетентны

**13. Оцените, пожалуйста, удобен ли для Вас график работы организации:**

1. Удобен
2. Частично удобен
3. Неудобен

**14. Определите, пожалуйста, удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг организацией:**

№ п/п	Нет, не удовлетворен	Скорее нет, чем да	Скорее да, чем нет	Да, удовлетворен
1. оборудованием, мебелью и их состоянием	1	2	3	4
2. общим состоянием территории организации (чистота, общее оформление)	1	2	3	4
3. возможностью хранения личных вещей	1	2	3	4
4. соответствием цены качеству услуг	1	2	3	4
5. разнообразием творческих групп, кружков по интересам	1	2	3	4

**15. Удовлетворены ли Вы качеством услуг, оказываемых организацией:**

1. Определённо да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Однозначно нет

**16. Готовы ли Вы рекомендовать эту организацию родственникам и знакомым:**

1. Да, я буду рекомендовать
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет, я не буду рекомендовать

**17. Что Вас не устраивает в работе организации?**

---



---

**18. Как, с Вашей точки зрения, можно улучшить работу организации?**

---



---

**19. Просим Вас оставить общую информацию о себе:**

**Социальная категория:**

- Студент
- Служащий
- Домохозяйка
- Пенсионер
- Рабочий
- Предприниматель
- Временно неработающий
- Другое \_\_\_\_\_

**Образование:**

- Высшее специальное
- Среднее специальное
- Общее среднее
- Незаконченное высшее/среднее

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ  
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

**АНКЕТА (музей)**  
**по анализу удовлетворенности качеством работы организаций,**  
**оказывающих услуги в сфере культуры**

Полное название организации \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Ваш пол: М/Ж

Ваш возраст: полных лет \_\_\_\_\_

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы данной организации.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе. Целью опроса является повышение качества работы организации.

Просим Вас максимально честно ответить на следующие вопросы:

**8. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации:**

5. хорошо информирован
6. скорее, хорошо информирован
7. скорее, слабо информирован
8. плохо информирован

**9. Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих выставках и экспозициях организации:**

1. хорошо информирован
2. скорее, хорошо информирован
3. скорее, слабо информирован
4. плохо информирован

**10. Доступно ли удаленное взаимодействие с организацией (по телефону, по электронной почте и пр.):**

1. Доступно
2. Больше доступно, чем не доступно
3. Больше не доступно, чем доступно
4. Не доступно

**11. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг:**

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны

**12. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг:**

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны

**13. Считаете ли Вы, доступными цены на оказываемые услуги, организациями:**

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны

**7. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники организации:**

1. Доброжелательны
2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
4. Не доброжелательны

**8. Удовлетворены ли Вы, скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией:**

1. Определённо да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Однозначно нет

**9. Оцените, пожалуйста, качество экспозиций (экспонатов) в музее:**

1. Хорошее
2. Среднее
3. Плохое

**10. Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники организации:**

1. Компетентны

2. Скорее компетентны, чем не компетентны
3. Скорее не компетентны, чем компетентны
4. Не компетентны

**11. Оцените, пожалуйста, доступно ли пользование электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям (наличие электронного бронирования билетов, наличие электронных каталогов, наличие электронных документов, доступных для получения):**

1. Доступно
2. Больше доступно, чем не доступно
3. Больше не доступно, чем доступно
4. Не доступно

**12. Оцените, пожалуйста, удобен ли для Вас график работы организации:**

1. Удобен
2. Частично удобен
3. Неудобен

**13. Оцените, пожалуйста, соответствует ли цена качеству услуг:**

1. Да, соответствует
2. Частично соответствует
3. Нет, не соответствует

**14. Определите, пожалуйста, удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг организациями:**

№ п/п	Нет, не удовлетворен	Скорее нет, чем да	Скорее да, чем нет	Да, удовлетворен
6. оборудованием, мебелью и их состоянием	1	2	3	4
7. общим состоянием территории организации (чистота, общее оформление)	1	2	3	4
8. возможностью хранения личных вещей	1	2	3	4
9. доступностью цен на предоставляемые организацией услуги	1	2	3	4
10. качеством проведения экскурсий	1	2	3	4

**15. Удовлетворены ли Вы качеством услуг, оказываемых организацией:**

1. Определённо да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Однозначно нет

**16. Готовы ли Вы рекомендовать эту организацию родственникам и знакомым:**

1. Да, я буду рекомендовать
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет, я не буду рекомендовать

**17. Что Вас не устраивает в работе организации?**

---



---

**18. Как, с Вашей точки зрения, можно улучшить работу организации?**

---



---

**19. Просим Вас оставить общую информацию о себе:**

**Социальная категория:**

- Студент
- Служащий
- Домохозяйка
- Пенсионер
- Рабочий
- Предприниматель
- Временно неработающий
- Другое \_\_\_\_\_

**Образование:**

- Высшее специальное
- Среднее специальное
- Общее среднее
- Незаконченное высшее/среднее

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ  
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

# АНКЕТА (театр)

## по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры

Полное название организации \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Ваш пол: М / Ж

Ваш возраст: полных лет \_\_\_\_\_

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы данной организации.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе. Целью опроса является повышение качества работы организации.

Просим Вас максимально честно ответить на следующие вопросы:

**14. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации:**

9. хорошо информирован
10. скорее, хорошо информирован
11. скорее, слабо информирован
12. плохо информирован

**15. Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих представлениях и постановках:**

1. хорошо информирован
2. скорее, хорошо информирован
3. скорее, слабо информирован
4. плохо информирован

**16. Доступно ли удаленное взаимодействие с организацией (по телефону, по электронной почте и пр.):**

1. Доступно
2. Больше доступно, чем не доступно
3. Больше не доступно, чем доступно
4. Не доступно

**17. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг:**

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны

**18. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг:**

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны

**19. Считаете ли Вы доступными цены на оказываемые услуги, организацией:**

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны

**20. Оцените, пожалуйста, акустическое (звуковое), светотехническое оформление организации:**

4. Хорошее
5. Среднее
6. Плохое

**8. Оцените, пожалуйста, доступно ли пользование электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям (наличие электронного бронирования билетов, наличие электронных каталогов, наличие электронных документов, доступных для получения):**

1. Доступно
2. Больше доступно, чем не доступно
3. Больше не доступно, чем доступно
4. Не доступно

**9. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники организации:**

1. Доброжелательны
2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
4. Не доброжелательны

**10. Удовлетворены ли Вы, скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией:**

1. Определенно да



2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Однозначно нет

**11. Оцените, пожалуйста, время ожидания в гардероб, буфет, туалет:**

1. Быстро
2. Медленно

**12. Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники организации:**

1. Компетентны
2. Скорее компетентны, чем не компетентны
3. Скорее не компетентны, чем компетентны
4. Не компетентны

**13. Оцените, пожалуйста, удобен ли для Вас график работы организации:**

1. Удобен
2. Частично удобен
3. Неудобен

**14. Определите, пожалуйста, удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг организацией:**

№ п/п	Нет, не удовлетворен	Скорее нет, чем да	Скорее да, чем нет	Да, удовлетворен
11. оборудованием, мебелью и их состоянием	1	2	3	4
12. общим состоянием территории организации (чистота, общее оформление)	1	2	3	4
13. возможностью хранения личных вещей	1	2	3	4
14. соответствием цены качеству услуг	1	2	3	4
15. разнообразием репертуара организации	1	2	3	4

**15. Удовлетворены ли Вы качеством услуг, оказываемых организацией:**

1. Определённо да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Однозначно нет

**17. Готовы ли Вы рекомендовать эту организацию родственникам и знакомым:**

1. Да, я буду рекомендовать
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет, я не буду рекомендовать

**17. Что Вас не устраивает в работе организации?**

---



---

**18. Как, с Вашей точки зрения, можно улучшить работу организации?**

---



---

**19. Просим Вас оставить общую информацию о себе:**

**Социальная категория:**

- Студент
- Служащий
- Домохозяйка
- Пенсионер
- Рабочий
- Предприниматель
- Временно неработающий
- Другое \_\_\_\_\_

**Образование:**

- Высшее специальное
- Среднее специальное
- Общее среднее
- Незаконченное высшее/среднее

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ  
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**