# 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 облуживания 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 Национальный литературный музей Киностудия "Башкортостан", РБ, 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	Показатель	Музеи	Библиотеки	Театры	Культурно	Метод сбора данных
N 2830					досуговые организац ии	
1	Открытость и доступность ин	формации о	б организации	и культуры		
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 www.bus.gov.ru
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
	Комфортность условий предоставления у	слуг и досту				
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)		от 0 до 5			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			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

		1				
	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
3.1	Время ожидания предоставления услуги 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	Доброжелательность, вежливо	сть, компете	<u>ентность</u> рабо	тников орган	низации кул	ьтуры
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	Удовлетво	ренность ка	чеством оказ	ания услуг		
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				официальном
	уполномоченным федеральным органом				сайте
	исполнительной власти; результаты				организации
	независимой оценки качества оказания				культуры
	услуг организациями культуры, а также				
	предложения об улучшении качества их				
	деятельности; план по улучшению				
	качества работы организации				
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4			опрос
		баллов			получателей
					услуг
5.4	Разнообразие экспозиций организации	от 0 до 2			опрос
	культуры	баллов			получателей
					услуг
5.5	Наличие информации о новых изданиях		от 0 до 10		оценка
			баллов		общественных
					инспекторов
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков			от 0 до 9	опрос
	по интересам			баллов	получателей
					услуг
5.7	Качество проведения культурно-массовых			от 0 до	опрос
	мероприятий			10	получателей
				баллов	услуг
	Максимальное значение				

- 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	Максималь-
		анкете для данной	ный балл
		категории учреждений	(по приказу

			№ 2830)
	1. Анкета для музе		
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)	<ul><li>– вопросы анкеты</li><li>14.1, 14.2, 14.3</li><li>(среднее)</li></ul>	5
3.1	0213000001 - Удобство графика работы организации культуры	– вопрос анкеты 12	7
4.1	0214000001 - Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	<ul><li>– вопрос анкеты 7 и10 (среднее)</li></ul>	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 - Разнообразие экспозиций организации культуры	– вопрос анкеты 9	2
10	2. Анкета для биб.		~
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
l.1	0214000001 - Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	<ul><li>– вопрос анкеты 9, 13</li><li>(среднее)</li></ul>	7
5.1	0215000001 - Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	– вопрос анкеты 15	5
1	3. Анкета для теа		7
.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)	<ul><li>– вопрос анкеты 14.1,</li><li>14.2, 14.3 (среднее)</li></ul>	5
.1	0213000001 - Удобство графика работы организации культуры	– вопрос анкеты 13	7
.1	0214000001 - Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	- вопрос анкеты 9, 12 (среднее)	7
	4. Анкета для культурно-досуг		
.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)	<ul><li>– вопрос анкеты 14.1,</li><li>14.2, 14.3 (среднее)</li></ul>	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 - Разнообразие 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
	5. Анкета для других органи	заций культуры:	
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)	<ul><li>– вопрос анкеты 14.1,</li><li>14.2, 14.3 (среднее)</li></ul>	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 учреждения 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.

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

где, N – общее число анкет,

kj – максимально возможный балл для ј 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 <u>www.bus.gov.ru</u>.

Обработка информации, полученной на официальном сайте учреждения культуры и на сайте 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 выполнение 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 окончанию 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

Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Башкирский академический театр драмы им. М. Гафури Открытость и доступность информации об... Комфортность условий и доступность... Время ожидания предоставления услуги 100 Доброжелательность, вежливость и... 90 88 Удовлетворенность качеством... 10 20 30 40 50 60 70

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

	акадент те	жий театр драмы имени тиа	mirar apypii
$N_{\underline{0}}$	Действия	Результат	Показатели, характеризующие
$\Pi/\Pi$			результат выполнения
			мероприятия
	1. Мероприятия, направленные	е на повышение открытос	ти и доступности информации
		об организации	
1.1	Продолжить работу по	Обновленная и	Полнота и актуальность
	регулярному размещению	доступная информация о	информации об организации,
	информации о предстоящих	предстоящих спектаклях	размещаемой на
	мероприятиях	на информационных	общедоступных
		стендах театра	информационных ресурсах
	2. Мероприятия, направленны	е на повышение комфортн	юсти условий предоставления
		уг и доступность их получ	
2.1	Продолжить работу по	Наличие оборудованного	Общее состояние территории
	улучшению доступной среды	помещения и	организации
	для маломобильных лиц	территории, доступных	· ·
	населения	для маломобильных	
		групп населения	
2.2	Актуализировать возможность	Электронное	Наличие электронного
	электронного бронирования	бронирование билетов на	бронирования билетов
	билетов на предстоящие	предстоящие спектакли	opompos <b>u</b> msi om <b>it</b> ios
	спектакли	предетемцие спектики	
3	. Мероприятия, направленные н	я снижение времени ожил:	ания прелоставления услуг в
		организации	popoo
3.1	Продолжить работу	Удовлетворенность	Доля получателей услуг,
	сокращению времени ожидания	получателей услуг	удовлетворенных скоростью
	клиентом предоставления услуг	временем при	(временем ожидания)
	театром	предоставлении услуг в	предоставления услуг
	- Sw-F	организации	организацией
	4. Мероприятия, направл	енные на повышение кач	-
	(доброжелательность, вежли		
4.1	· -	Удовлетворенность	Доля потребителей услуг,
4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей		положительно оценивающих
	= -		
	услуг общением с работниками организации. Проведение	доброжелательностью и	доброжелательность,
		вежливостью работников	компетентность и вежливость
	мероприятий, направленных на	организации	работников театра
	обучение персонала		
	взаимодействию с		
	получателями услуг		
	5. Мероприятия, направле		
	предос	гавляемых услуг организа	циеи
5.1	Повысить уровень	Увеличение доли	Доля потребителей услуг,
	удовлетворенности получателей	получателей услуг,	удовлетворенных оказанными
	услуг качеством	удовлетворенных	услугами
	предоставляемых услуг.	качеством оказанных	

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

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

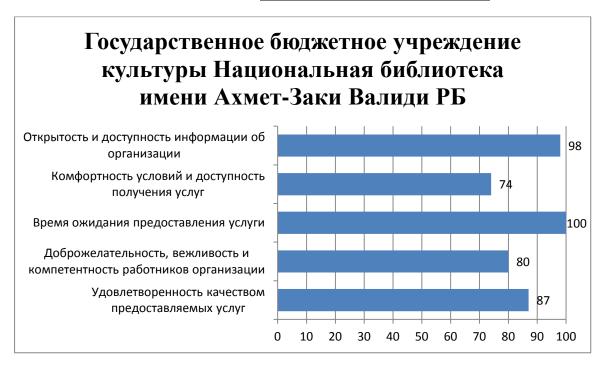
Приложение 2 – Отчет по удаленному сбору

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. 3. 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

	Действия	Результат	Показатели,
П			характеризующие
			результат выполнения
			мероприятия
1	1. Мероприятия, направленные на	повышение открытости и дос	ступности информации
		об организации	
1.1	Улучшить степень открытости и	Наличие актуальной,	Полнота и актуальность
	актуальности получения	доступной информации на	информации об
	информации о предоставляемых	сайте организации и на	организации,
	услугах через информационные	стендах в организации	размещаемой на
	стенды. Своевременно обновлять		общедоступных
	информацию об организации,		информационных
	контактной информации		pecypcax
1.2	Регулярное размещение	Удовлетворенность	Полнота и актуальность
	информации о конкурсах,	получателей услуг	информации об
	предстоящих мероприятиях на	информированностью о	организации,
	сайте библиотеки	деятельности организации	размещаемой на
		культуры	общедоступных
			информационных
			pecypcax
2	2. Мероприятия, направленные на	повышение комфортности ус	повий предоставления
	услуг и	доступность их получения	-
2.1	Обеспечить наличие элементов	Удовлетворенность	Общее состояние
	доступной среды для лиц с	получателей услуг, в том	территории
	ограниченными возможностями	числе с ограниченными	организации
	здоровья. Оборудовать входную	возможностями здоровья	
	группу контрастной маркировкой,	условиями пребывания в	
	лестничные пролеты поручнями, в	образовательной	
	соответствии с	организации	
	градостроительными		
	требованиями для маломобильных		
	групп населения		
2.2	Рассмотреть возможность об	Удовлетворенность	Наличие литературы,
	обновлении литературы в	получателей услуг наличием	пользующейся спросом
	организации культуры	и качеством литературы в	
		организации	

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

**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

 Государственное бюджетное учреждение культуры РБ

 Государственный концертный зал «Башкортостан»

 Открытость и доступность информации... Комфортность условий и доступность...
 83

 Время ожидания предоставления услуги Доброжелательность, вежливость и...
 90

 Удовлетворенность качеством...
 78

 0
 10
 20
 30
 40
 50
 60
 70
 80
 90
 100

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»

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

3.1	Продолжити поботку но	Портинация	Поня понущетоной меня
3.1	Продолжить работу по	Повышение	Доля получателей услуг,
	сокращению времени ожидания	удовлетворенности	удовлетворенных скоростью
	клиентами услуг организации	получателей услуг	(временем ожидания)
		временем при	предоставления услуг
		предоставлении услуг в	организацией
		организации	
	4. Мероприятия, направленн		
	(доброжелательность, вежливост	гь и компетентность рабо	тников организации)
4.1	Повысить уровень	Удовлетворенность	Доля потребителей услуг,
	удовлетворенности получателей	получателей услуг	положительно оценивающих
	услуг общением с работниками	доброжелательностью	доброжелательность,
	организации. Проведение	и вежливостью	компетентность и
	мероприятий, направленных на	работников	вежливость работников зала
	обучение персонала	организации	1
	взаимодействию с получателями	1	
	услуг		
5	. Мероприятия, направленные на по	овышение удовлетворен	юсти населения оказанными
		угами в организации	
5.1	Повысить уровень	Увеличение доли	Доля потребителей услуг,
	удовлетворенности получателей	получателей услуг,	удовлетворенных качеством
	услуг качеством предоставляемых	удовлетворенных	оказанных услуг
	услуг. Снизить цены в буфете	качеством оказанных	
		услуг	
5.2	Поддерживать общее состояние	Повышение уровня	Доля получателей услуг,
	организации. Своевременная и	удовлетворенности	удовлетворенных условиями
	качественная уборка помещения	получателей услуг,	предоставления услуг
	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	удовлетворенных	организациями, в том числе
		общим состоянием	общим состоянием
		территории	территории организации
		организации	(чистота, общее оформление)
		Opi annoagnn	(тистота, общее оформитение)

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 наролного танца имени Файзи Гаскарова

	ансамоль народног	о танца имени Фаизи	і аскарова
№п/п	Действия	Результат	Показатели,
			характеризующие результат
			выполнения мероприятия
	1. Мероприятия, направленнь	ле на повышение отк	рытости и доступности
	инфор	мации об организаци	ІИ
1.1	Регулярное размещение	Обновленная и	Полнота и актуальность
	информации в СМИ, на	доступная	информации об организации,
	официальном сайте организации,	информация о	размещаемой на
	а также через информационные	предстоящих	общедоступных
	афиши города	представлениях	информационных ресурсах
1.2	Повысить доступность способов	Своевременные	Результативность обращений
	обратной связи с получателями	ответы на	при использовании
	услуг, путем своевременных	письменные	дистанционных способов
	ответов на телефонные и	обращения	взаимодействия с
	электронные обращения	получателей услуг,	получателями
		в том числе по	образовательных услуг для
		электронной почте,	получения необходимой
		а так же ответы по	информации
		телефону	
	2. Мероприятия, направлен	ные на повышение ко	омфортности условий
	предоставления у	слуг и доступность и	х получения
2.1	Обеспечить наличие элементов	Удовлетворенность	Общее состояние территории
	доступной среды для лиц с	получателей услуг,	организации
	ограниченными возможностями	в том числе с	
	здоровья. Оборудовать входную	ограниченными	
	группу в организацию	возможностями	
	контрастной маркировкой, а так	здоровья	
	же входную группу в зрительный	условиями	

	специальным оборудованием для	пребывания в	
	маломобильных групп населения	организации	
3. M	ероприятия, направленные на сниж	кение времени ожида	ния предоставления услуг в
	0]	рганизации	
3.1	Повышение удовлетворенности	Удовлетворенность	Доля получателей услуг,
	получателей услуг временем	получателей услуг	удовлетворенных скоростью
	ожидания в очереди при	временем	(временем ожидания)
	предоставлении услуг в	предоставления	предоставления услуг
	организации. Рассмотреть	услуг в	организацией
	возможность о наличии	организации	
	электронного бронирования		
	билетов на сайте организации		
	4. Мероприятия, направленны	е на повышение каче	ества обслуживания
	(доброжелательность, вежливость	и компетентность ра	ботников организации)
4.1	Продолжать работу по	Удовлетворенность	Доля потребителей услуг,
	повышению уровня	получателей услуг	положительно оценивающих
	удовлетворенности получателей	доброжелатель-	доброжелательность,
	услуг общением с работниками	ностью и	компетентность и
	организации. Проведение	вежливостью	вежливость работников
	мероприятий, направленных на	работников	организации
	обучение персонала	организации	
	взаимодействию с получателями		
	услуг		
	5. Мероприятия, направленные	на повышение удовл	етворенности населения
	оказанными	услугами в организа	ации
5.1	Повысить уровень комфортности	Увеличение доли	Доля потребителей услуг,
	получателей услуг пребывания в	получателей услуг,	удовлетворенных качеством
	организации. Создать условия	удовлетворенных	оказанных услуг
	для маломобильных получателей	качеством	
	услуг	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/	Действия	Результат	Показатели,
П			характеризующие
			результат выполнения
			мероприятия
1.	. Мероприятия, направленные на	повышение открытости и до	ступности информации
		об организации	
1.1	Продолжить размещение	Удовлетворенность	Полнота и актуальность
	информации на сайте организации	получателей услуг	информации об
		качеством и полнотой	организации,
		информации о работе	размещаемой на
		организации	общедоступных
			информационных
			pecypcax
1.2	Своевременное предоставление	Удовлетворенность	Полнота и актуальности
1.4	информации в СМИ о проводимых	получателей услуг	информации об
	мероприятиях	качеством и полнотой	организации,
	мероприятиях	информации о работе	размещаемой на
		организации	общедоступных
		организации	информационных
			ресурсах
2	 . Мероприятия, направленные на :	портимание комфортиссти у	1 11
4		повышение комфортности ус доступность их получения	словии предоставления
2.1	Обеспечить наличие элементов	Оборудованная территория,	Общее состояние
	доступной среды для лиц с	с учетом требований	территории
	ограниченными возможностями	доступности для	организации
	здоровья. Оборудовать входную	маломобильных	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	группу пандусом, контрастной	получателей услуг	
	маркировкой, в соответствии с		
	градостроительными		
	требованиями для маломобильных		
	групп населения		
2.2	Рассмотреть возможность наличия	Наличие гардероба в	Возможность хранения
	гардероба в организации	организации для	личных вещей
		получателей услуг	·

организации

2.1		37	п
3.1	Сократить время ожидания при	Удовлетворенность	Доля получателей
	предоставлении услуг в	получателей услуг	услуг,
	организации. Своевременные	временем предоставления	удовлетворенных
	ответы на письменные,	услуг в организации	скоростью (временем
	телефонные и электронные		ожидания)
	обращения		предоставления услуг
			организацией
	4. Мероприятия, направленні	ые на повышение качества о	бслуживания
	(доброжелательность, вежливост	ь и компетентность работниі	ков организации)
4.1	Продолжить работу по	Удовлетворенность	Доля потребителей
	повышению уровня	получателей услуг	услуг, положительно
	компетентности, вежливости и	доброжелательностью и	оценивающих
	доброжелательности работников	вежливостью работников	доброжелательность,
	организации	организации	компетентность и
			вежливость работников
	5. Мероприятия, направленны	е на повышение удовлетворе	енности населения
	оказанным	и услугами в организации	
5.1	Повысить уровень комфортности	Увеличение доли	Доля потребителей
	получателей услуг пребывания в	получателей услуг,	услуг,
	организации. Доброжелательность	удовлетворенных	удовлетворенных
	и вежливость работников	качеством оказанных услуг	оказанными услугами
	организации		
5.2	Поддерживать общее состояние	Повышение уровня	Доля потребителей
	организации. Своевременная и	удовлетворенности	услуг,
	качественная уборка помещения	получателей услуг,	удовлетворенных
		удовлетворенных общим	оказанными услугами
		состоянием территории	
		организации	

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



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 Киностулия «Башкортостан»

	Республик	и Башкортостан Киностудия «Б	ашкортостан»
№п/п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие
			результат выполнения
			мероприятия
1.	Мероприятия, направлен	ные на повышение открытост об организации	ги и доступности информации
1.1	Контролировать	Актуальная и доступная	Полнота и актуальность
	обновление информации	информация на сайте, а так	информации об организации,
	на сайте организации и	же на стендах организации	размещаемой на
	на стендах в организации	-	общедоступных
	_		информационных ресурсах
2.	Мероприятия, направлен	ные на повышение комфортн	ости условий предоставления
		услуг и доступность их получ	ения
2.1	Обеспечить наличие	Удовлетворенность	Общее состояние территории
	элементов доступной	получателей услуг, в том	организации
	среды для лиц с	числе с ограниченными	
	ограниченными	возможностями здоровья	
	возможностями	условиями пребывания в	
	здоровья. Оборудовать	организации	
	входную группу		
	контрастной		
	маркировкой, в		
	соответствии с		
	градостроительными		
	требованиями для		
	маломобильных групп		
	населения		
2.2	Повысить комфортность	Удовлетворенность	Возможность хранения
	пребывания получателей	получателей услуг	личных вещей
	услуг в организации.	условиями пребывания в	
	Рассмотреть	организации	
	возможность наличия		
	гардероба для		
	получателей услуг		
3. M	ероприятия, направленны	ве на снижение времени ожида	ния предоставления услуг в
2 1	Посточнительно	организации	Пожа жажизата
3.1	Продолжить работу по	Удовлетворенность	Доля получателей услуг,
	сокращению времени	получателей услуг временем	удовлетворенных скоростью
	ожидания клиентами	ожидания при	(временем ожидания)
	предоставления услуг	предоставлении услуг в	предоставления услуг
		организации	организацией

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

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»

т осударственное унитарное предприятие Кинотеатр «година	
	оказатели,
π/π xapai	ктеризующие
результ	гат выполнения
ме	роприятия
1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и до	ступности
информации об организации	
	и актуальность
информации о сеансах кино информация о предстоящих информа	ции об
кинопоказах организа	*
размещае	емой на
общедос	тупных
информа	ционных
pecypcax	
2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности	условий
предоставления услуг и доступность их получения	
2.1 Установить удобную Наличие удобной входной Общее со	остояние
входную зону в зеленый зал зоны в зеленый зал территор	ии организации
	электронного
	вания билетов
билетов на сеансы кино на	
сайте организации	
3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоста	авления услуги
	гучателей услуг,
удовлетворенности получателей услуг временем удовлетв	-
	ю (временем
при предоставлении услуг в предоставлении услуг ожидани	/
	вления услуг
возможность открытия организа	цией
второй кассы в организации	
культуры	

		равленные на повышение кач кливость и компетентность р	Š
4.1	получателей услуг общением с	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников кинотеатра
		вленные на повышение удов	_
	1	азанными услугами в организ	
5.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг качеством оказанных услу Снижение цен в буфете	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеств оказанных услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

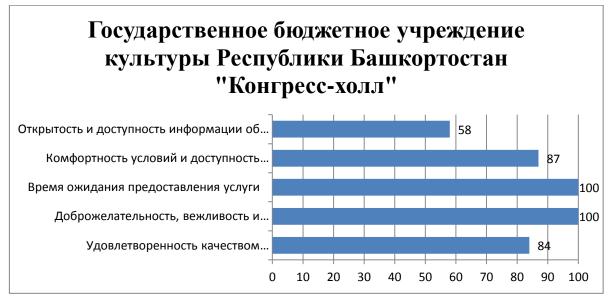
**Приложение 1**- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры

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;

маломобильных групп

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/	Действия	<i>)</i>	Результат		Показатели,
П					характеризующие
					результат выполнения
					мероприятия
1	. Мероприятия, направле	нны	· P H9 HORNIHEHNE OTKNNITO	тии	доступности информации
•	· Moponpulation, numpublic		об организации		доступности информиции
1.1	Рассмотреть возможность	0	Наличие собственного саі	йта	Полнота и актуальность
	наличии собственного сай	га			информации об
	организации и размещение	9			организации, размещаемой
	необходимой информации				на общедоступных
					информационных ресурсах
1.2	Улучшить степень		Наличие актуальной,		Полнота и актуальность
	открытости и актуальност	И	доступной информации н	a	информации об
	получения информации о		сайте организации и на		организации, размещаемой
	предоставляемых услугах		стендах в организации		на общедоступных
	через информационные		1		информационных ресурсах
	стенды. Своевременно				
	обновлять информацию об	5			
	организации, контактной				
	информации				
2	. Мероприятия, направле	нны	е на повышение комфорт	ност	и условий предоставления
		усл	уг и доступность их получ	нения	я
2.1	Обеспечить наличие		влетворенность	Дол	я получателей услуг (в том
	элементов доступной		учателей услуг, в том		пе маломобильных групп
	среды для лиц с	чис.	пе с ограниченными	пол	учателей услуг), считающих
	ограниченными		можностями здоровья	-	овия оказания услуг
	возможностями	усло	овиями пребывания в	дост	гупными, от общего числа
	здоровья. Оборудовать орга		анизации	опр	ошенных
	входную группу				
	контрастной				
	маркировкой, в				
	соответствии с				
	градостроительными				
	требованиями для				

	населения		
3		Не на снижение впемени ожи	цания предоставления услуг в
]	паправлени, паправлени	организации	дания предоставления услуг в
3.1	Продолжить работу по	Повышение	Доля получателей услуг,
	снижению времени	удовлетворенности	удовлетворенных скоростью
	ожидания клиентами	получателей услуг временем	(временем ожидания)
	предоставления услуг	при предоставлении услуг в	предоставления услуг
	организацией	организации	организацией
		равленные на повышение ка	
	(доброжелательность, ве	- жливость и компетентность р	аботников организации)
4.1	Продолжить работу по	Удовлетворенность	Доля потребителей услуг,
	повышению уровня	получателей услуг	положительно оценивающих
	удовлетворенности	доброжелательностью и	доброжелательность,
	получателей услуг	вежливостью работников	компетентность и вежливость
	общением с работниками	организации	работников центра
	организации.		
	Проведение		
	мероприятий,		
	направленных на		
	обучение персонала		
	взаимодействию с		
	получателями услуг		
	5. Мероприятия, напр	авленные на повышение удов	летворенности населения
	OF	сазанными услугами в органи	зации
5.2	Повысить уровень	Повышение уровня	Доля потребителей услуг,
	удовлетворенности	удовлетворенности	удовлетворенных оказанными
	получателей услуг	получателей услуг,	услугами
	общим состоянием	удовлетворенных общим	
	организации.	состоянием территории	
	Поддерживать общее	организации	
	состояние организации.		
	Своевременная и		
	качественная уборка		
	помещения		

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



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

$N_{\underline{0}}$	Действия	Результат		Показатели, характеризующие	
п/п				результат выполнения	
				мероприятия	
	1. Мероприятия, направленн	ые	на повышение открытост	и и доступности информации	
			об организации		
1.1	Продолжить работу по	Aκ	гуальная и доступная	Полнота и актуальность	
	регулярному размещению	ино	рормация о предстоящих	информации об организации,	
	информации о предстоящих	пре	едставлениях	размещаемой на	
	спектаклях и постановках на			общедоступных	
	сайте организации культуры			информационных ресурсах	
	2 Managangangangangan				
	2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления				
		_	г и доступность их получе	1	
2.1	Обеспечить наличие элементов	3	Удовлетворенность	Общее состояние территории	
	доступной среды для лиц с		получателей услуг, в том	организации	
	ограниченными возможностями		числе с ограниченными		
	здоровья. Оборудовать входную		возможностями здоровья		
	группу пандусом, контрастной		условиями пребывания в		
	маркировкой, в соответствии с		организации		
	градостроительными				
	требованиями для				
	маломобильных групп населен	ИЯ			
2.2	Рассмотреть возможность		Наличие на сайте	Наличие электронного	
	электронного бронирования		электронного	бронирования билетов	
	билетов на предстоящие		бронирования билетов на		
	постановки на сайте организац	ИИ	предстоящие постановки		
			на сайте организации		

3	3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в					
	организации					
3.1	Продолжить работу по сокращению времени ожидания	Повышение удовлетворенности	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью			
	клиентами предоставления услуг театром	получателей услуг временем при предоставлении услуг в	(временем ожидания) предоставления услуг организацией			
		организации				
	4. Мероприятия, направле					
	(доброжелательность, вежливо	ость и компетентность раб	ботников организации)			
4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг  5. Мероприятия, направленные на		Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников театра			
	$\mathbf{y}$	слугами в организации				
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



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:

І. 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/	Действия	Результат	Показатели,			
	деиствия	гезультат	·			
П			характеризующие			
			результат выполнения			
			мероприятия			
1.	1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации					
		об организации	,			
1.1	Продолжить размещение	Повышение	Полнота и			
	виртуальных экскурсий на сайте	удовлетворенных	актуальность			
	музея	получателей услуг качеством	информации об			
		и полнотой информации о	организации,			
		работе организации	размещаемой на			
			общедоступных			
			информационных			
			pecypcax			
1.2	Регулярное размещение	Актуальная и доступная	Полнота и			
	информации о временных	информация о предстоящих	актуальность			
	выставках на сайте музея, на	и работающих выставках на	информации об			
	стендах в помещении организации	информационных стендах	организации,			
		музея	размещаемой на			
			общедоступных			
			информационных			
			pecypcax			
2	Моронрудтия монрор номи мо на	HODE WINDERS WONDON THOST WAS	торий продостор дония			
2.	. Мероприятия, направленные на	повышение комфортности усл доступность их получения	иовин предоставления			
2.1	Рассмотреть возможность ремонта	Наличие работающего	Общее состояние			
2.1	санитарно-технических	туалета	входных зон			
	помещений в организации	Tyanera				
	помещении в организации		внутренних			
			помещений, лестниц,			
			туалетов			

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

**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 <u>Интегральный индекс качества</u> = 80



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:

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.

Комфортность условий и доступность получения в музеях услуг, в том числе для II. 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.

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев;

Опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает вежливость 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%). 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/	Действия	Результат	Показатели,			
П			характеризующие			
			результат выполнения			
			мероприятия			
	1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности					
	информации об организации					

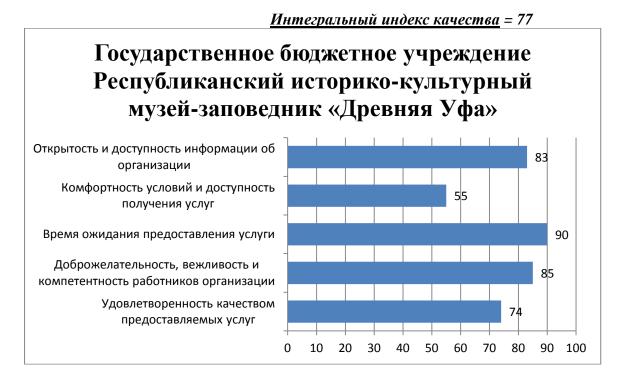
1.1	Продолжить размещение	Повышение	Полнота и актуальность
1.1	_ ·		_
	виртуальных экскурсий на	удовлетворенных	информации об
	сайте музея	получателей услуг	организации,
		качеством и полнотой	размещаемой на
		информации о работе	общедоступных
		организации	информационных
			pecypcax
1.2	Регулярное размещение	Обновленная и доступная	Полнота и актуальность
	информации о временных	информация о	информации об
	выставках на сайте музея, на	предстоящих и	организации,
	стендах в помещении	работающих выставках на	размещаемой на
	организации	информационных стендах	общедоступных
		музея	информационных
			pecypcax
1.3	Повысить доступность	Своевременные ответы на	Результативность
	способов обратной связи с	обращения получателей	обращений при
	получателями услуг, путем	услуг по электронной	дистанционном
	своевременных ответов на	почте, а так же ответы по	взаимодействии
	телефонные и электронные	телефону	
	обращения		
	2. Мероприятия, направл	енные на повышение комф	ортности условий
	предоставлени	ия услуг и доступность их п	олучения
2.1	Рассмотреть возможность	Удовлетворенность	Общее состояние
	наличия собственного буфета	получателей услуг общим	внутренних помещений
	в музее	состоянием организации	организации
2.2	Рассмотреть возможность	Возможность	Наличие электронного
	электронного бронирования	электронного	бронирования билетов
	на обзорные, тематические и	бронирования на	
	интерактивные экскурсии на	обзорные, тематические и	
	сайте организации	интерактивные экскурсии	
3. Mo	ероприятия, направленные на с		я предоставления услуг в
3.1	Cormonyry Provid Overvious	<b>организации</b>	Поня но нумоточой монут
3.1	Сократить время ожидания	Повышение	Доля получателей услуг,
	при предоставлении услуг в	удовлетворенности	удовлетворенных
	организации. Повышение	получателей услуг	скоростью (временем
	удобства процедуры покупки	временем при	ожидания)
	и бронирования билетов	предоставлении услуг в	предоставления услуг
	4 M	организации	организацией
	4. Мероприятия, направлен		•
	(доброжелательность, вежливос	_	
4.1	Повысить уровень	Удовлетворенность	Доля потребителей
	удовлетворенности	получателей услуг	услуг, положительно
	получателей услуг общением с	доброжелательностью и	оценивающих
	работниками организации.	вежливостью работников	доброжелательность,
	Проведение мероприятий,	организации	компетентность и
	направленных на обучение		вежливость работников
	персонала взаимодействию с		музея
	получателями услуг		<u> </u>
	5. Мероприятия, направленн оказаннь	ые на повышение удовлетв іми услугами в организаци	
<b>5</b> 1			1
5.1	Повысить уровень	Увеличение доли	Доля потребителей
	комфортности получателей услуг пребывания в	получателей услуг,	услуг, удовлетворенных
	услуг преоывания в	удовлетворенных	оказанными услугами

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

**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»



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/	Действия	Результат	Показатели, характеризующие			
П			результат выполнения мероприятия			
1	1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации					
		об организациі	А			
1.1	Продолжить размещение	Повышение	Полнота и актуальность информации			
	виртуальных экскурсий	удовлетворенных	об организации, размещаемой на			
	на сайте музея	получателей услуг	общедоступных информационных			
		качеством и полнотой	pecypcax			
		информации о работе				
		организации				
1.2	Регулярное размещение	Обновленная и	Полнота и актуальность информации			
	информации о	доступная информация о	об организации, размещаемой на			
	временных выставках на	предстоящих и	общедоступных информационных			
	сайте музея, на стендах в	работающих выставках	pecypcax			
	помещении организации	на информационных				
		стендах музея				
2	2. Мероприятия, направл	енные на повышение ком	фортности условий предоставления			
		услуг и доступность их і	= = -			
2.1	Рассмотреть вопрос об	Наличие собственного	Общее состояние территории			
	обеспечении	помещения	организации			
	организации					
	собственным					
	помещением для					
	проведения различных					
	выставок и экскурсий					
2.2	Обеспечить на сайте	Электронная запись на	Наличие электронного бронирования			
	организации	обзорные, тематические	билетов			
	электронной записи на	и интерактивные				
	обзорные, тематические	экскурсии				
	и интерактивные					
	экскурсии					
<b>3.</b> I	Мероприятия, направленн	•	ожидания предоставления услуг в			
2 (		организации				
3.1	Сократить время	Повышение	Доля получателей услуг,			
	ожидания при	удовлетворенности	удовлетворенных скоростью			

	предоставлении услуг в	получателей услуг	(временем ожидания)
	организации.	временем при	предоставления услуг организацией
	Повышение удобства	предоставлении услуг в	
	процедуры покупки и	организации	
	бронирования билетов,		
	снижение времени		
	ожидания		
	4. Мероприятия, на	правленные на повышени	е качества обслуживания
	(доброжелательность, в	ежливость и компетентно	сть работников организации)
4.1	Проведение	Повышение уровня	Доля потребителей услуг,
	мероприятий,	удовлетворенности	положительно оценивающих
	направленных на	получателей услуг	доброжелательность, компетентность
	обучение (семинары,	доброжелательностью и	и вежливость работников музея
	лекции, тренинги)	вежливостью работников	1
	персонала по	организации	
	взаимодействию		
	с получателями услуг		
5.	Мероприятия, направлен	ные на повышение удовле	етворенности населения оказанными
		услугами в организа:	
5.1	Повысить уровень	Увеличение доли	Доля потребителей услуг,
	комфортности	получателей услуг,	удовлетворенных оказанными
	получателей услуг	удовлетворенных	услугами
	пребывания в	качеством оказанных	
	организации.	услуг	
	Увеличение мест		
	ожидания для		
	получателей услуг		
5.2	Поддерживать общее	Повышение уровня	Доля потребителей услуг,
	состояние организации.	удовлетворенности	удовлетворенных оказанными
	Своевременная и	получателей услуг,	услугами
	качественная уборка	удовлетворенных общим	
	помещения	состоянием территории	
		организации	

**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

<u>Интегральный индекс качества</u> = 67



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУК Научнопроизводственный 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 научно-производственный центр по охране и использованию недвижимых объектов культурного наследия Республики Башкортостан при Министерстве культуры РБ

№п/	Действия	Результат	Показатели,
П			характеризующие
			результат выполнения
			мероприятия
1.	Мероприятия, направленные на	повышение открытости и дос	тупности информации
		об организации	
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
2.	. Мероприятия, направленные на	повышение комфортности ус.	повий предоставления

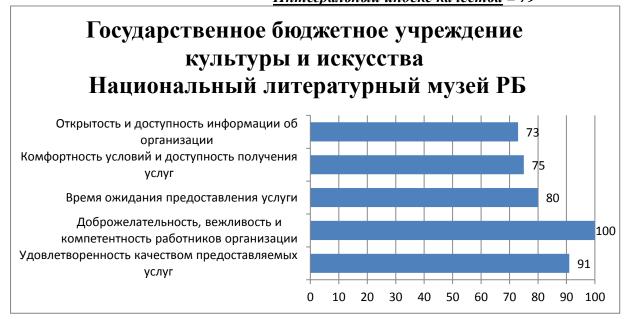
услуг и доступность их получения

2.1	Обраначини из ними в намена	Vyanyamanayyyaam	Обуула адатадууул
2.1	Обеспечить наличие элементов	Удовлетворенность	Общее состояние
	доступной среды для лиц с	получателей услуг, в том	территории
	ограниченными возможностями	числе с ограниченными	организации
	здоровья. Оборудовать входную	возможностями здоровья	
	группу пандусом, двери	условиями пребывания в	
	контрастной маркировкой, в	организации	
	соответствии с		
	градостроительными		
	требованиями для маломобильных		
2	групп населения		
3.	Мероприятия, направленные на сни	ижение времени ожидания про организации	едоставления услуг в
3.1	Продолжить работу по снижению	Удовлетворенность	Доля получателей
	времени ожидания предоставления	получателей услуг временем	услуг,
	услуг организацией. Усилить	предоставления услуг в	удовлетворенных
	контроль по доступности способов	организации	скоростью (временем
	обратной связи с получателями		ожидания)
	услуг, путем своевременных		предоставления услуг
	ответов на письменные,		организацией
	телефонные и электронные		
	обращения		
	4. Мероприятия, направленні	ые на повышение качества об	служивания
	(доброжелательность, вежливост	ь и компетентность работнико	ов организации)
4.1	Повысить уровень	Удовлетворенность	Доля потребителей
	удовлетворенности получателей	получателей услуг	услуг, положительно
	услуг общением с работниками	доброжелательностью и	оценивающих
	организации. Проведение	вежливостью работников	доброжелательность,
	мероприятий, направленных на	организации	компетентность и
	обучение персонала		вежливость
	взаимодействию с получателями		работников
	услуг		организации
	5. Мероприятия, направленны	е на повышение удовлетворен	ности качеством
	предоставляем	мыми услугами организацией	
5.1	Повысить уровень	Удовлетворенность	Доля потребителей
	удовлетворенности получателей	получателей услуг,	услуг,
	услуг качеством	качеством оказанных услуг	удовлетворенных
	предоставляемыми услугами.		качеством оказанных
	Доброжелательное и вежливое		услуг
	отношение к получателям услуг		-
5.2	Поддерживать общее состояние	Удовлетворенность	Доля получателей
	организации. Своевременная и	получателей услуг, общим	услуг,
	качественная уборка помещения	состоянием территории	удовлетворенных
		организации	условиями
			предоставления услуг,
			в том числе общим
			состоянием
			территории
			организации (чистота,
			общее оформление)
			общее оформление)

**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/	Действия	Результат	Показатели,		
П			характеризующие		
			результат выполнения		
			мероприятия		
1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации					
об организации					

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 так жена 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
,	2. Мероприятия, направленные на		ловий предоставления
2.1	услуг и Обеспечить наличие элементов	Удовлетворенность	Общее состояние
2.1	доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу контрастной маркировкой, в соответствии с градостроительными требованиями для маломобильных групп населения	получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в организации	внутренних помещений 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
3.	Мероприятия, направленные на сн	ижение времени ожидания пр	едоставления услуг в
		организации	
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
4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)			

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
5.	Мероприятия, направленные на по	овышение удовлетворенности	населения оказанными
	услу	угами в организации	
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)

**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 Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства РБ Национальный музей РБ Открытость и доступность информации об 85 организации Комфортность условий и доступность 89 получения услуг Время ожидания предоставления услуги 100 Доброжелательность, вежливость и 90 компетентность работников организации Удовлетворенность качеством 90 предоставляемых услуг 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

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/	Действия	Результат	Показатели,
П			характеризующие результат
			выполнения мероприятия
1.	. Мероприятия, направленные	на повышение открытости	и и доступности информации
		об организации	
1.1	Продолжить размещение	Повышение	Полнота и актуальность
	виртуальных экскурсий на	удовлетворенных	информации об организации,
	сайте музея	получателей услуг	размещаемой на
		качеством и полнотой	общедоступных
		информации о работе	информационных ресурсах
		организации	
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
2.	. Мероприятия, направленные	на повышение комфортно	сти условий предоставления
	услу	уг и доступность их получен	ия
2.1	Рассмотреть возможность	Удовлетворенность	Общее состояние
	проведения косметического	получателей услуг общим	внутреннего помещения
	ремонта в организации	состоянием организации	организации
	культуры		
2.2	Обеспечить на сайте	Электронная запись на	Наличие электронного

	1	Г -	15
	организации электронной	обзорные, тематические и	бронирования билетов
	записи на обзорные,	интерактивные экскурсии	
	тематические и		
	интерактивные экскурсии		
3.	Мероприятия, направленные на	снижение времени ожидан	ия предоставления услуг в
		организации	
3.1	Продолжить работу по	Повышение	Доля получателей услуг,
	сокращению времени	удовлетворенности	удовлетворенных скоростью
	ожидания клиентами	получателей услуг	(временем ожидания)
	предоставления услуг	временем при	предоставления услуг
	организацией	предоставлении услуг в	организацией
		организации	
	4. Мероприятия, направл	енные на повышение качес	тва обслуживания
	(доброжелательность, вежлив		<u> </u>
4.1	Повысить уровень	Удовлетворенность	Доля потребителей услуг,
	удовлетворенности	получателей услуг	положительно оценивающих
	получателей услуг общением с	доброжелательностью и	доброжелательность,
	работниками организации.	вежливостью работников	компетентность и
	Проведение мероприятий,	организации	вежливость работников
	направленных на обучение	op: williamziiii	музея
	персонала взаимодействию с		mysen
	получателями услуг		
	5. Мероприятия, направлен	I IHLIE HA HORLIHIEHNE VIIORTE	L LEONERHOCTA KARECTROM
		гавляемых услуг организац	=
5.1	Повысить уровень	Увеличение доли	Доля потребителей услуг,
3.1	комфортности получателей	получателей услуг,	удовлетворенных
	услуг пребывания в	удовлетворенных	оказанными услугами
	организации. Косметический	комфортностью	OKasahhbiwii yesiyi awii
	ремонт в организации	1	
	1 -	предоставления услуг	
5.3	Разамотроти позможности	Удовлетворенность	Поня потробитоной магут
5.5	Рассмотреть возможность	-	Доля потребителей услуг,
	обновления экспозиций в	получателей услуг	удовлетворенных
	музее	удовлетворенных	оказанными услугами
		экспозициями в	
		организации	

**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



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 годя 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 опрашиваемых, 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

No॒	Действия	Результат	Показатели,
$\Pi/\Pi$			характеризующие результат
			выполнения мероприятия
	1. Мероприятия, направлен	ные на повышение откры	ытости и доступности
	инфо	ормации об организации	
1.1	Продолжить информирование	Повышение	Полнота и актуальность
	населения о культурных	удовлетворенных	информации об
	мероприятиях в СМИ	получателей услуг	организации, размещаемой
		качеством и полнотой	на общедоступных
		информации о работе	информационных ресурсах
		организации	

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

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



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/	Действия	Результат	Показатели,		
П			характеризующие		
			результат выполнения		
			мероприятия		
1	1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации				
	об организации				

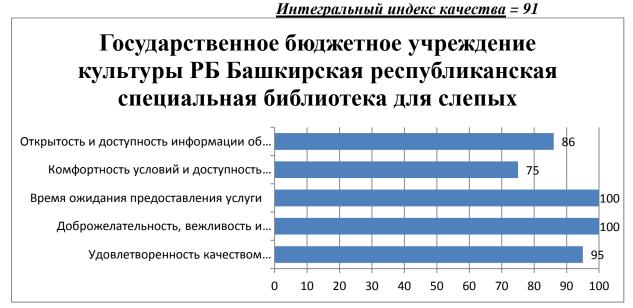
1.1	Повысить доступность способов обратной связи с получателями услуг, путем своевременных ответов на телефонные и электронные обращения  Регулярное размещение информации о предстоящих представлениях	Своевременные ответы на обращения получателей услуг по электронной почте, а так же ответы по телефону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

**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



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 оснащенностью 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

	вашкирская респуслика	1	F +
№п/	Действия	Результат	Показатели,
П			характеризующие результат
			выполнения мероприятия
	1. Мероприятия, направлен	-	
		ормации об организации	
1.1	Регулярное размещение	Актуальная и	Полнота и актуальность
	информации в СМИ, на	доступная информация	информации об
	официальном сайте	о предстоящих	организации, размещаемой
	организации, а	представлениях	на общедоступных
	также через информационные		информационных ресурсах
	афиши города		-
1.2	Регулярное размещение	Удовлетворенность	Полнота и актуальность
	информации о конкурсах,	получателей услуг	информации об
	предстоящих мероприятиях на	информированностью	организации, размещаемой
	сайте библиотеки	деятельности	на общедоступных
		организации	информационных ресурсах
	2. Мероприятия, направло	енные на повышение ком	ифортности условий
		я услуг и доступность их	
2.1	Продолжить работу по	Наличие	Общее состояние
	созданию доступной среды для	оборудованного	территории организации
	маломобильных лиц населения	помещения и	
		прилегающей	
		территории для лиц с	
		ограниченными	
		возможностями	
2.2	Актуализировать обслуживание	Электронная запись на	Наличие электронного
	получателей услуг по заочному	получение книг в	бронирования билетов
	абонементу	удаленных районах	
		республики	
3. M	ероприятия, направленные на сн		ия предоставления услуг в
3.1	Covenativate provide oversioning that	<b>Организации</b>	Поня нолиметоной монит
3.1	Сократить время ожидания при предоставлении услуг в	Удовлетворенность получателей услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных
	организации. Создать график	временем ожидания	скоростью (временем
	передачи аудиокниг на флеш-	при предоставлении	ожидания) предоставления
	карту	услуг в организации	услуг организацией
	4. Мероприятия, направленн	1	1
	4. Мероприятия, паправлени (доброжелательность, вежливост		•
4.1	1	<del>-</del>	Доля потребителей услуг,
4.1	Продолжать работу по повышению уровня	Удовлетворенность получателей услуг	положительно
	удовлетворенности получателей	доброжелательностью	оценивающих
	услуг общением с работниками	и вежливостью	доброжелательность,
	организации. Проведение	работников	компетентность и
	мероприятий, направленных на	организации	вежливость работников
	обучение персонала	- F	библиотеки
	взаимодействию с		
	получателями услуг		
	5. Мероприятия, направленны	ые на повышение удовлет	гворенности населения
		ми услугами в организаг	
5.1	Повысить уровень	Увеличение доли	Доля потребителей услуг,
J.1	тторысить уровень	э величение доли	Activition become and its first the second of the second o

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

**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



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.

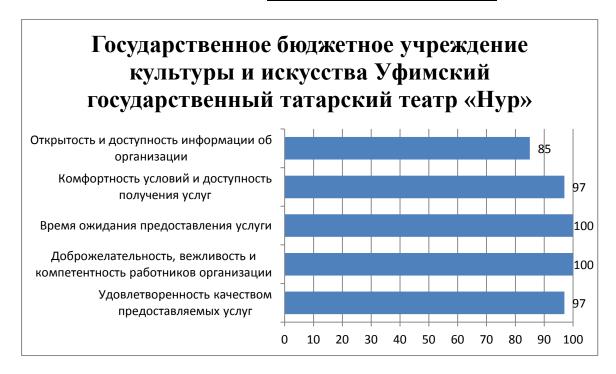
Предложения по улучшению качества работы Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства РБ Башкирский государственный театр кукол

NC /		осударственный театр кукол	TT	
№п/п	Действия	Результат	Показатели,	
			характеризующие результат	
	_		выполнения мероприятия	
	1. Мероприятия, напра	вленные на повышение отк		
		информации об организаци		
1.1	Своевременное	Повышение	Полнота и актуальность	
	предоставление	удовлетворенных	информации об организации,	
	информации в СМИ о	получателей услуг	размещаемой на	
	проводимых	качеством и полнотой	общедоступных	
	мероприятиях в театре	информации о работе	информационных ресурсах	
		организации		
1.2	Регулярное размещение	Обновленная и доступная	Полнота и актуальность	
	информации о	информация о	информации об организации,	
	предстоящих спектаклях	предстоящих спектаклях	размещаемой на	
	на сайте театра, на	на информационных	общедоступных	
	стендах в помещении	стендах театра	информационных ресурсах	
	организации			
	2. Мероприятия, напр	оавленные на повышение к	омфортности условий	
	предостава	пения услуг и доступность и	іх получения	
2.1	Повысить	Удовлетворенность	Общее состояние территории	
	удовлетворенность	получателей услуг	организации	
	получателей услуг	температурным режимом		
	температурным режимом	в организации		
	в организации			
2.2	Рассмотреть возможность	Наличия электронной	Наличие электронного	
	наличия на сайте	записи на предстоящие	бронирования билетов	
	организации электронной	представления		
	записи на предстоящие			
	представления			
3. Me	роприятия, направленные і	на снижение времени ожида	ния предоставления услуг в	
		организации		
3.1	Продолжить работу по	Повышение	Доля получателей услуг,	
	сокращению времени	удовлетворенности	удовлетворенных скоростью	
	ожидания клиентами	получателей услуг	(временем ожидания)	
	предоставления услуг	временем при	предоставления услуг	
	театром	предоставлении услуг в	организацией	
		организации		
	4. Мероприятия, направ	ленные на повышение кач	ества обслуживания	
(		ивость и компетентность ра		
`	vi-r-			

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

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:

І. 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/	Действия	Результат	Показатели,
П			характеризующие результат
			выполнения мероприятия
	1. Мероприятия, направ	вленные на повышение отк	рытости и доступности
	,	информации об организаци	и
1.1	Своевременное	Повышение	Полнота и актуальность
	предоставление	удовлетворенных	информации об организации,
	информации в СМИ о	получателей услуг	размещаемой на
	проводимых мероприятиях	качеством и полнотой	общедоступных
	в театре	информации о работе	информационных ресурсах
		организации	
1.2	Регулярное размещение	Обновленная и доступная	Полнота и актуальность
	информации о временных	информация о	информации об организации,
	выставках на сайте театра,	предстоящих спектаклях	размещаемой на
	на стендах в помещении	на информационных	общедоступных
	организации	стендах театра	информационных ресурсах
			_
		авленные на повышение ко	
		ения услуг и доступность и	
2.1	Обеспечить наличие	Удовлетворенность	Общее состояние территории
	элементов доступной среды	получателей услуг, в том	организации
	для лиц с ограниченными	числе с ограниченными	
	возможностями здоровья.	возможностями здоровья	
	Оборудовать входную	условиями пребывания в	
	группу контрастной	организации	
	маркировкой, в		
	соответствии с		
	градостроительными		
	требованиями для		
	маломобильных групп		
	населения		

3 1	3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в			
J. 1V	тероприятия, паправленные т	организации	ини предоставлении услуг в	
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	
		ленные на повышение кач (вость и компетентность ра		
4.1	4.1 Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенность получателей услуг получателей услуг доброжелательностью и получателей услуг вежливостью работников организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг			
		енные на повышение удовл нными услугами в организ:		
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	

**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

	Townp on open in owners				
№п/	Действия	Результат	Показатели, характеризующие		
П			результат выполнения		
			мероприятия		
	1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности				
	информации об организации				

1 1	D. C.	п	П
1.1	Работа с организациями	Повышение	Полнота и актуальность
	города по предоставлению	удовлетворенных	информации об организации,
	информации об услугах	получателей услуг	размещаемой на общедоступных
	театра.	качеством и полнотой	информационных ресурсах
		информации о работе	
1.0		организации	-
1.2	Регулярное размещение	Обновленная и	Полнота и актуальность
	информации о	доступная информация	информации об организации,
	предстоящих	о предстоящих	размещаемой на общедоступных
	представлениях	представлениях	информационных ресурсах
		_	ие комфортности условий
2.2		вления услуг и доступнос	
2.2	Обеспечить наличие	Удовлетворенность	Наличие электронного бронирования билетов
	элементов доступной	получателей услуг, в том числе с	оронирования оилетов
	среды для лиц с		
	ограниченными	ограниченными	
	возможностями здоровья. Оборудовать входную	возможностями	
	группу пандусом,	здоровья условиями пребывания в	
	контрастной маркировкой,	организации	
	лестничные пролеты	организации	
	поручнями, в		
	соответствии		
	градостроительными		
	требованиями для		
	маломобильных групп		
	населения		
3. N		на снижение времени ож	кидания предоставления услуг в
		организации	<del>,</del>
3.1	Сократить время	Повышение	Доля получателей услуг,
	ожидания при	удовлетворенности	удовлетворенных скоростью
	предоставлении услуг в	получателей услуг	(временем ожидания)
	организации. Повышение	временем при	предоставления услуг
	удобства процедуры	предоставлении услуг в	организацией
	покупки и бронирования	организации	
	билетов, снижение		
	времени ожидания		
	<u> </u>	вленные на повышение и пивость и компетентност	качества обслуживания ь работников организации)
4.1	Повысить уровень	Удовлетворенность	Доля потребителей услуг,
7.1	удовлетворенности	получателей услуг	положительно оценивающих
	получателей услуг	доброжелательностью	доброжелательность,
	общением с работниками	и вежливостью	компетентность и вежливость
	организации. Проведение	работников	работников организации
	мероприятий,	организации	Pacoliminos opi annoughin
	направленных на	Opi minisattini	
	обучение персонала		
	взаимодействию с		
	получателями услуг		
		і ленные на повышение vi	<b>П</b> Повлетворенности населения
		анными услугами в орга	-
5.1	Повысить уровень	Увеличение доли	Доля потребителей услуг,
	комфортности	получателей услуг,	удовлетворенных оказанными
	Longopinovin	1	JASSATSTBOPSITIBIA ORGANITIBIANI

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

**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

Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства
Стерлитамакское государственное театрально-концертное объединение

Открытость и доступность информации об...

Комфортность условий и доступность получения...

Время ожидания предоставления услуги

Доброжелательность, вежливость и...

Удовлетворенность качеством предоставляемых...

92

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:

n

10

20

30

40

50

60

70

90 100

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 театрально-концертное объединение

	тосудиретвеннос	театрально-концертное об	овединение		
№п/	Действия	Результат	Показатели,		
П			характеризующие результат		
			выполнения мероприятия		
	1. Мероприятия, направло	енные на повышение отк	рытости и доступности		
	ин	формации об организаци	ш		
1.1	Регулярное размещение	Обновленная и	Полнота и актуальность		
	информации о предстоящих	доступная информация	информации об организации,		
	представлениях, концертах и	о предстоящих	размещаемой на		
	мероприятиях	представлениях	общедоступных		
			информационных ресурсах		
	2. Мероприятия, направ	ленные на повышение ко	омфортности условий		
	предоставлен	ия услуг и доступность и	х получения		
2.1	Продолжить работу по	Наличие	Общее состояние территории		
	созданию доступной среды	оборудованного	организации		
	для маломобильных	помещения и			
	получателей услуг	прилегающей			
		территории, доступных			
		для маломобильных			
		групп населения			
2.2	Рассмотреть возможность	Возможность	Наличие электронного		
	электронного бронирования	электронного	бронирования билетов		
	билетов на представления и	бронирования билетов			
	концерты на сайте	на предстоящие			
	организации	представления			
3. M	ероприятия, направленные на	снижение времени ожида	ния предоставления услуг в		
		организации			
3.1	Сократить время ожидания	Повышение	Доля получателей услуг,		
	при предоставлении услуг в	удовлетворенности	удовлетворенных скоростью		
	организации. Повышение	получателей услуг	(временем ожидания)		
	удобства процедуры покупки	временем при	предоставления услуг		
	и бронирования билетов,	предоставлении услуг в	организацией		
	снижение времени ожидания	организации			
	4. Мероприятия, направле		<u> </u>		
	(доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)				

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

**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



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

организации

3.1	Продолжить работу по	Повышение	Доля получателей услуг,
	снижению времени ожидания	удовлетворенности	удовлетворенных
	клиентами предоставления услуг	получателей услуг	скоростью (временем
	организацией	временем при	ожидания) предоставления
		предоставлении услуг в	услуг организацией
		организации	
	4. Мероприятия, направленн	ые на повышение качест	ва обслуживания
	(доброжелательность, вежливост	ь и компетентность рабо	тников организации)
4.1	Продолжить работу по	Удовлетворенность	Доля потребителей услуг,
	повышению уровня	получателей услуг	положительно
	удовлетворенности получателей	доброжелательностью	оценивающих
	услуг общением с работниками	и вежливостью	доброжелательность,
	организации. Проведение	работников	компетентность и
	мероприятий, направленных на	организации	вежливость работников
	обучение персонала		центра
	взаимодействию с получателями		
	услуг		
	5. Мероприятия, направленны	е на повышение удовлет	воренности населения
	оказанным	ли услугами в организаці	ии
5.2	Повысить уровень	Повышение уровня	Доля потребителей услуг,
	удовлетворенности получателей	удовлетворенности	удовлетворенных
	услуг общим состоянием	получателей услуг,	оказанными услугами
	организации. Поддерживать	удовлетворенных	
	общее состояние организации.	общим состоянием	
	Своевременная и качественная	территории	
	уборка помещения	организации	

**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 Государственное бюджетное учреждение Центр гуманитарных исследований Министерства культуры Республики Башкортостан Открытость и доступность информации об... Комфортность условий и доступность... Время ожидания предоставления услуги Доброжелательность, вежливость и... Удовлетворенность качеством... 10 20 40 50 60 30

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/	Действия	Результат	Показатели,
П	Денетвия	Тезультат	характеризующие результат
11			выполнения мероприятия
	1 Managangang wagnan		1 1
		вленные на повышение откры информации об организации	ытости и доступности
1.1	Рассмотреть возможность о	Повышение	Полнота и актуальность
111	наличии собственного сайта	удовлетворенных	информации об
	организации	получателей услуг	организации, размещаемой
	opi annoughn	качеством и полнотой	на общедоступных
		информации о работе	информационных ресурсах
		организации	ттформационных ресурсах
1.2	Регулярное размещение	Обновленная и доступная	Полнота и актуальность
1.2	информации о временных	информация о предстоящих	информации об
	выставках на сайте	и работающих выставках на	организации, размещаемой
	организации, на стендах в	и расотающих выставках на информационных стендах	на общедоступных
	помещении организации	организации	информационных ресурсах
	помещении организации	организации	информационных ресурсах
2.	Мероприятия, направленны	е на повышение комфортнос	ти условий предоставления
		уг и доступность их получен	ия
2.1	Обеспечить наличие	Удовлетворенность	Общее состояние
	элементов доступной среды	получателей услуг, в том	внутреннего помещения
	для лиц с ограниченными	числе с ограниченными	организации
	возможностями здоровья.	возможностями здоровья	
	Оборудовать входную	условиями пребывания в	
	группу пандусом,	организации	
	контрастной маркировкой, в		
	соответствии с		
	градостроительными		
	требованиями для		
	маломобильных групп		
	населения		
3. M	Іероприятия, направленные н	а снижение времени ожидані	ия предоставления услуг в
		организации	
3.1	Продолжить работу по	Повышение	Доля получателей услуг,
	сокращению времени	удовлетворенности	удовлетворенных
	ожидания клиентами	получателей услуг	скоростью (временем
	предоставления услуг	временем при	ожидания) предоставления
	организацией	предоставлении услуг в	услуг организацией
		организации	

	4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)			
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	
		нные на повышение удовлет	-	
	предос	тавляемых услуг организаці	ией	
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	

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

Приложение 2 – Отчет по удаленному сбору

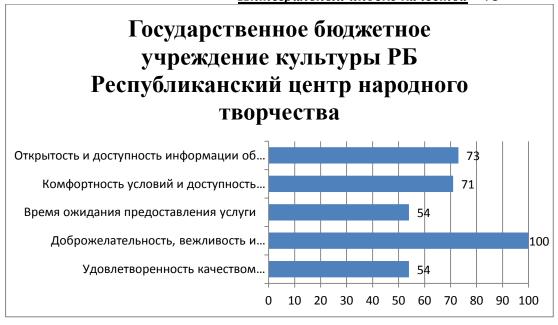
Приложение 3 - Фотографии

#### 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

<u>Интегральный индекс качества</u> = 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

	ты генуоликанский центр народного творчества				
No	Действия	Результат	Показатели, характеризующие		
п/п			результат выполнения		
			мероприятия		
	1. Мероприятия, н	направленные на повышение			
		информации об органи	зации		
1.1	Продолжить	Повышение	Полнота и актуальность		
	размещение	удовлетворенных	информации об организации,		
	информации на сайте	получателей услуг	размещаемой на общедоступных		
	организации	качеством и полнотой	информационных ресурсах		
		информации о работе			
		организации			
	2. Мероприятия	, направленные на повышен	ие комфортности условий		
		оставления услуг и доступно			
2.1	Обеспечить наличие	Удовлетворенность	Доступность организации для		
	элементов доступной	получателей услуг, в том	граждан, в том числе с		
	среды для лиц с	числе с ограниченными	ограниченными возможностями		
	ограниченными	возможностями здоровья	здоровья: наличие пандусов,		
	возможностями	условиями пребывания в	подъёмников		
	здоровья.	организации	nogo (minio)		
	Оборудовать входную	оргинномдин			
	группу пандусом,				
	контрастной				
	маркировкой, в				
	соответствии с				
	градостроительными				
	требованиями для				
	маломобильных групп				
	населения				
2.2	Контроль за	Наличие помещений с	Общее состояние территории		
	соблюдением	оптимальной температурой	организации (чистота, общее		
	•		· - ·		

	температурного		оформление)
	1 11		оформление)
2 1	режима в организации		MANAGAMA MAGAGATAR HAWAA WATER
J. IV.	тероприятия, направлен	организации о	жидания предоставления услуг в
3.1	Повысить	Своевременные ответы на	Доля получателей услуг,
3.1		письменные обращения	1
	доступность способов обратной связи с	получателей услуг по	удовлетворенных скоростью (временем ожидания)
	-	электронной почте	1 1
	получателями услуг,	электронной почте	предоставления услуг организацией
	путем своевременных ответом на		организацией
	электронные		
	обращения		
	<u> </u>	аправленные на повышение	<u> </u>
	, -	T	гь работников организации)
4.1	Продолжить работу	Удовлетворенность	Доля потребителей услуг,
	по повышению уровня	получателей услуг	положительно оценивающих
	удовлетворенности	доброжелательностью и	доброжелательность,
	получателей услуг	вежливостью работников	компетентность и вежливость
	общением с	организации	работников центра
	работниками		
	организации.		
	Проведение		
	мероприятий,		
	направленных на		
	обучение персонала		
	взаимодействию с		
	получателями услуг		
	5. Мероприятия, наг	правленные на повышение у	довлетворенности населения
		оказанными услугами в орга	анизации
5.1	Повысить уровень	Увеличение доли	Доля потребителей услуг,
	комфортности	получателей услуг,	удовлетворенных оказанными
	получателей услуг	удовлетворенных	услугами
		1 -	
	_		
	-		
5.2	1	Повышение уровня	Доля потребителей услуг,
	состояние	удовлетворенности	удовлетворенных оказанными
		1	
	_ <del>-</del>		
	-	1 2	
	, ,	1 1	
5.2	пребывания в организации. Соблюдение температурного режима в организации Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и качественная уборка помещения	Качеством оказанных услуг Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных общим состоянием территории организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

**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 опрашиваемых, 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

татаректи драмати теский театр					
No	Действия	Результат	Показатели,		
п/п			характеризующие		
			результат выполнения		
			мероприятия		
1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности					
	информации об организации				

	П	П	п
1.1	Продолжить	Повышение	Полнота и актуальность
	информирование населения о	удовлетворенных	информации об
	культурных мероприятиях в	получателей услуг	организации,
	СМИ	качеством и полнотой	размещаемой на
		информации о работе	общедоступных
		организации	информационных
			pecypcax
1.2	Регулярное размещение	Обновленная и доступная	Полнота и актуальность
	информации о предстоящих	информация о предстоящих	информации об
	спектаклях	спектаклях	организации,
			размещаемой на
			общедоступных
			информационных
			pecypcax
	2. Мероприятия, направ	зленные на повышение комф	ортности условий
	предоставлен	ния услуг и доступность их п	олучения
2.1	Обеспечить наличие	Удовлетворенность	Общее состояние
	элементов доступной среды	получателей услуг, в том	территории организации
	для лиц с ограниченными	числе с ограниченными	
	возможностями здоровья.	возможностями здоровья	
	Оборудовать входную	условиями пребывания в	
	группу контрастной	образовательной	
	маркировкой, в соответствии	организации	
	с градостроительными		
	требованиями для		
	маломобильных групп		
	населения		
3. Me	ероприятия, направленные на	снижение времени ожидания	предоставления услуг в
		организации	T
3.1	Продолжить работу по	Повышение	Доля получателей услуг,
	сокращению времени	удовлетворенности	удовлетворенных
	ожидания получателями	получателей услуг	скоростью (временем
	1		
	услуг предоставления услуг	временем при	ожидания)
	1	временем при предоставлении услуг в	ожидания) предоставления услуг
	услуг предоставления услуг театром	временем при предоставлении услуг в организации	ожидания) предоставления услуг организацией
	услуг предоставления услуг театром 4. Мероприятия, направле	временем при предоставлении услуг в организации на повышение качеств	ожидания) предоставления услуг организацией за обслуживания
	услуг предоставления услуг театром	временем при предоставлении услуг в организации на повышение качеств	ожидания) предоставления услуг организацией за обслуживания
4.1	услуг предоставления услуг театром 4. Мероприятия, направле	временем при предоставлении услуг в организации на повышение качеств	ожидания) предоставления услуг организацией за обслуживания
	услуг предоставления услуг театром  4. Мероприятия, направле (доброжелательность, вежливо	временем при предоставлении услуг в организации нишение качеств ость и компетентность работ	ожидания) предоставления услуг организацией а обслуживания ников организации)
	услуг предоставления услуг театром  4. Мероприятия, направле (доброжелательность, вежливо Продолжить работу по	временем при предоставлении услуг в организации снные на повышение качеств ость и компетентность работ Удовлетворенность	ожидания) предоставления услуг организацией на обслуживания ников организации)  Доля потребителей
	услуг предоставления услуг театром  4. Мероприятия, направле (доброжелательность, вежливо Продолжить работу по повышению уровня	временем при предоставлении услуг в организации нные на повышение качеств ость и компетентность работ Удовлетворенность получателей услуг	ожидания) предоставления услуг организацией на обслуживания ников организации)  Доля потребителей услуг, положительно
	услуг предоставления услуг театром  4. Мероприятия, направле (доброжелательность, вежливо Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности	временем при предоставлении услуг в организации енные на повышение качеств ость и компетентность работ Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и	ожидания) предоставления услуг организацией на обслуживания ников организации)  Доля потребителей услуг, положительно оценивающих
	услуг предоставления услуг театром  4. Мероприятия, направле (доброжелательность, вежливе Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением	временем при предоставлении услуг в организации енные на повышение качеств ость и компетентность работ Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников	ожидания) предоставления услуг организацией на обслуживания ников организации)  Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность,
	услуг предоставления услуг театром  4. Мероприятия, направле (доброжелательность, вежливо Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации.	временем при предоставлении услуг в организации енные на повышение качеств ость и компетентность работ Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников	ожидания) предоставления услуг организацией на обслуживания ников организации)  Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и
	услуг предоставления услуг театром  4. Мероприятия, направле (доброжелательность, вежливо Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий,	временем при предоставлении услуг в организации енные на повышение качеств ость и компетентность работ Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников	ожидания) предоставления услуг организацией на обслуживания ников организации)  Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников
	услуг предоставления услуг театром  4. Мероприятия, направле (доброжелательность, вежливе Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение	временем при предоставлении услуг в организации енные на повышение качеств ость и компетентность работ Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников	ожидания) предоставления услуг организацией на обслуживания ников организации)  Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников
	услуг предоставления услуг театром  4. Мероприятия, направле (доброжелательность, вежливе Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	временем при предоставлении услуг в организации енные на повышение качеств ость и компетентность работ Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников	ожидания) предоставления услуг организацией на обслуживания ников организации)  Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников театра
	услуг предоставления услуг театром  4. Мероприятия, направле (доброжелательность, вежливо Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг  5. Мероприятия, направлен	временем при предоставлении услуг в организации енные на повышение качеств ость и компетентность работ Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	ожидания) предоставления услуг организацией за обслуживания ников организации) Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников театра
4.1	услуг предоставления услуг театром  4. Мероприятия, направле (доброжелательность, вежливе Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг  5. Мероприятия, направлен оказанн	временем при предоставлении услуг в организации внные на повышение качеств ость и компетентность работ Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	ожидания) предоставления услуг организацией на обслуживания ников организации)  Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников театра
	услуг предоставления услуг театром  4. Мероприятия, направле (доброжелательность, вежливо Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг  5. Мероприятия, направлен оказанн	временем при предоставлении услуг в организации   енные на повышение качеств ость и компетентность работ   Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации  ные на повышение удовлетв ными услугами в организации  Повышение уровня	ожидания) предоставления услуг организацией за обслуживания ников организации)  Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников театра  оренности населения и  Доля потребителей
4.1	услуг предоставления услуг театром  4. Мероприятия, направле (доброжелательность, вежливо Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг  5. Мероприятия, направлен оказанн Поддерживать общее состояние организации.	временем при предоставлении услуг в организации нные на повышение качествость и компетентность работ Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации ные на повышение удовлетвыми услугами в организаци Повышение уровня удовлетворенности	ожидания) предоставления услуг организацией за обслуживания ников организации)  Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников театра  Френности населения и  Доля потребителей услуг, удовлетворенных
4.1	услуг предоставления услуг театром  4. Мероприятия, направле (доброжелательность, вежливе Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг  5. Мероприятия, направлен оказанн Поддерживать общее состояние организации. Своевременная и	временем при предоставлении услуг в организации енные на повышение качеств ость и компетентность работ Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации  ные на повышение удовлетв ыми услугами в организации  Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг,	ожидания) предоставления услуг организацией за обслуживания ников организации)  Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников театра  оренности населения и  Доля потребителей
4.1	услуг предоставления услуг театром  4. Мероприятия, направле (доброжелательность, вежливо Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг  5. Мероприятия, направлен оказанн Поддерживать общее состояние организации.	временем при предоставлении услуг в организации нные на повышение качествость и компетентность работ Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации ные на повышение удовлетвыми услугами в организаци Повышение уровня удовлетворенности	ожидания) предоставления услуг организацией за обслуживания ников организации)  Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников театра  доля потребителей услуг, удовлетворенных

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

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

1.1	Своевременное предоставление информации в СМИ о проводимых мероприятиях в театре  Разместить на официальном сайте организации культуры электронные документы о выполнении государственного/муници пального задания, отчеты	Повышение удовлетворенных получателей услуг качеством и полнотой информации о работе организации  Наличие электронных документов на официальном сайте организации о выполнении государственного/муниципального задания, а так же отчеты о результатах	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах  Открытость и доступность информации об организации культуры
	о результатах деятельности организации	деятельности организации культуры	
	культуры		
		равленные на повышение ком	фортности условий
		вления услуг и доступность их	
2.1	Продолжать работу по повышению удовлетворенности получателей услуг условиями пребывания в организации культуры. Рассмотреть возможность наличия электронных билетов/электронного	Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в организации	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
	бронирования билетов		
3. N	Іероприятия, направленны	е на снижение времени ожида	ния предоставления услуг
3.1	Продолжить работу по сокращению времени ожидания получателями услуг предоставления услуг театром	в организации Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
	4. Мероприятия, напра	вленные на повышение качес	
		ивость и компетентность раб	
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
		ленные на повышение удовлет	гворенности населения
		анными услугами в организац	
5.1	Поддерживать общее состояние организации.	Повышение уровня удовлетворенности	Доля потребителей услуг, удовлетворенных

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

**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 Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Сибайское концертно-театральное объединение Открытость и доступность информации об... Комфортность условий и доступность получения... 92 100 Время ожидания предоставления услуги Доброжелательность, вежливость и... 98 Удовлетворенность качеством... 92 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

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

<b>№</b> 1/	Действия	Результат	Показатели,
П			характеризующие

			DONAL TOT DI ITOTIVO
			результат выполнения
	1 M		мероприятия
	1. Мероприятия, направлен	нные на повышение откры формации об организации	ытости и доступности
1.1	Регулярное размещение	Обновленная и	Полнота и актуальность
1.1	информации о предстоящих	доступная информация о	информации об
	представлениях, концертах и	предстоящих	организации,
	мероприятиях	представлениях	размещаемой на
	Мероприятия	предетавлениях	общедоступных
			информационных
			ресурсах
	2. Мероприятия, направл	енные на повышение ком	
	<u> </u>	ия услуг и доступность их	
2.1	Обеспечить наличие	Удовлетворенность	Общее состояние
	элементов доступной среды	получателей услуг, в том	территории организации
	для лиц с ограниченными	числе с ограниченными	
	возможностями здоровья.	возможностями здоровья	
	Оборудовать входную группу	условиями пребывания в	
	контрастной маркировкой, в	образовательной	
	соответствии с	организации	
	градостроительными		
	требованиями для		
	маломобильных групп		
	населения		
2.2	Рассмотреть возможность	Возможность	Наличие электронного
	электронного бронирования	электронного	бронирования билетов
	билетов на представления и	бронирования билетов на	
	концерты на сайте	предстоящие	
	организации	представления	
3. Me	ероприятия, направленные на с	нижение времени ожидані	ия предоставления услуг в
2.1	Cornervey provide overveying	Организации	Поля получеской може
3.1	Сократить время ожидания	Повышение	Доля получателей услуг,
	при предоставлении услуг в	удовлетворенности получателей услуг	удовлетворенных
	организации. Повышение	временем при	скоростью (временем
	удобства процедуры покупки	1 1	ожидания)
	и бронирования билетов,	предоставлении услуг в	предоставления услуг организацией
	снижение времени ожидания	организации	-
	4. Мероприятия, направлен (доброжелательность, вежливос		<u> </u>
		-	<u> </u>
4.1	Продолжить работу по	Удовлетворенность	Доля потребителей услуг,
	повышению уровня	получателей услуг	положительно
	удовлетворенности	доброжелательностью и	оценивающих
	получателей услуг общением с	вежливостью работников	доброжелательность,
	работниками организации.	организации	компетентность и
	Проведение мероприятий,		вежливость работников
	направленных на обучение		организации
	персонала взаимодействию с		
	получателями услуг <b>5</b> Мероприятия направления	на на партинание уверже	DONOHIJOCTU HOCOBOURG
	5. Мероприятия, направленн оказаннь	ые на повышение удовлет іми услугами в организаці	
5.1	Поддерживать общее	Повышение уровня	Доля потребителей услуг,
	состояние организации.	удовлетворенности	удовлетворенных
	Своевременная и качественная	получателей услуг,	оказанными услугами
	уборка помещения	удовлетворенных общим	)
1	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	1 1	ı

	состоянием территории	
	организации	

**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



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

	<b>—</b>	филириония	_
$N_{\underline{0}}$	Действия	Результат	Показатели,
п/п			характеризующие результат
			выполнения мероприятия
	1. Мероприятия, направленные	на повышение открытости	и доступности информации
		об организации	
1.1	Регулярное размещение	Обновленная и доступная	Полнота и актуальность
	информации в СМИ, на	информация о предстоящих	информации об
	официальном сайте	представлениях	организации, размещаемой
	организации, а		на общедоступных
	также через информационные		информационных ресурсах
	афиши города		T T T T T T T T T T T T T T T T T T T
1.2	Разместить на официальном	Наличие электронных	Открытость и доступность
	сайте организации культуры	документов на	информации об
	электронные документы о	официальном сайте	организации культуры
	выполнении	организации о выполнении	организации культуры
	государственного/муниципальн	государственного/муницип	
	ого задания, отчеты о	ального задания, а так же	
	результатах деятельности	отчеты о результатах	
	организации культуры	деятельности организации	
	организации культуры	-	
	Managnyarya yaynan yayyyya	культуры	
	2. Мероприятия, направленные		
2.1	I	уг и доступность их получени Удовлетворенность	Комфортность условий
2.1	Рассмотреть возможность о приобретении необходимого	получателей услуг	предоставления услуг и
	оборудования (акустическое,	условиями пребывания в	доступность их получения
	светотехническое)	1 -	доступность их получения
2.2	Провести косметический	организации Удовлетворенность	Уровень комфортности
2.2	-	получателей услуг	пребывания в организации
	ремонт в помещении	условиями пребывания в	
	организации, обновить мебель в	1 -	(места сидения, гардероб,
2	зрительном зале	организации	чистота помещений)
3.	Мероприятия, направленные на	_	ія предоставления услуг в
3.1	Повышение удовлетворенности	<b>организации</b> Удовлетворенность	Доля получателей услуг,
3.1	получателей услуг временем	получателей услуг	удовлетворенных
	, , , , ,		скоростью (временем
	ожидания в очереди при	временем предоставления	
	предоставлении услуг в организации. Рассмотреть	услуг в организации	ожидания) предоставления услуг организацией
	возможность о наличии		услуг организацией
	электронного бронирования		
	билетов на сайте организации		
	4. мероприятия, направл (доброжелательность, вежлив	енные на повышение качест	
4.4	T	T	
4.1	Продолжать работу по	Удовлетворенность	Доля потребителей услуг,
	повышению уровня	получателей услуг	положительно
	удовлетворенности получателей	доброжелательностью и	оценивающих
	услуг общением с работниками	вежливостью работников	доброжелательность,
		организации	компетентность и
	мероприятий, направленных на		вежливость работников
	обучение персонала		организации
	взаимодействию с		
	получателями услуг		
	организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с	организации	компетентность и вежливость работников

	5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности населения оказанными услугами в организации			
5.1	Повысить уровень	Увеличение доли	Доля потребителей услуг,	
	комфортности получателей	получателей услуг,	удовлетворенных	
	услуг пребывания в	удовлетворенных	качеством оказанных услуг	
	организации. Приобрести	качеством оказанных услуг		
	необходимое оборудование			

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



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

),c	1 1	ония имени Лусаина Ахмет			
No	Действия	Результат	Показатели,		
п/п			характеризующие результат		
			выполнения мероприятия		
	1. Мероприятия, направл	<del>_</del>	<u> </u>		
		нформации об организаци			
1.1	Регулярное размещение	Обновленная и	Полнота и актуальность		
	информации в СМИ, на	доступная информация о	информации об организации,		
	официальном сайте	предстоящих	размещаемой на		
	организации, а	представлениях	общедоступных		
	также через информационные		информационных ресурсах		
	афиши города				
1.2	Разместить на официальном	Наличие электронных	Открытость и доступность		
	сайте организации культуры	документов на	информации об организации		
	электронные документы о	официальном сайте	культуры		
	выполнении	организации о			
	государственного/муниципальн	выполнении			
	ого задания, отчеты о	государственного/муниц			
	результатах деятельности	ипального задания, а так			
	организации культуры	же отчеты о результатах			
	3 31	деятельности			
		организации культуры			
2	. Мероприятия, направленные		ости условий предоставления		
		г и доступность их получе	-		
2.1	Рассмотреть возможность о	Удовлетворенность	Комфортность условий		
	повышении температурного	получателей услуг	предоставления услуг и		
	режима в организации	условиями пребывания в	доступность их получения		
	культуры	организации			
<b>3.</b> ]	3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в				
		организации			
3.1	Продолжать работу по	Удовлетворенность	Доля получателей услуг,		
	повышению удовлетворенности	получателей услуг	удовлетворенных скоростью		
	получателей услуг временем	временем	(временем ожидания)		
	ожидания в очереди при	предоставления услуг в	предоставления услуг		
	предоставлении услуг в	организации	организацией		
	организации. Рассмотреть				
	возможность о наличии				
	электронного бронирования				
	билетов на сайте организации				
	4. Мероприятия, направле				
	(доброжелательность, вежливо	ость и компетентность раб	ботников организации)		
4.1	Продолжать работу по	Удовлетворенность	Доля потребителей услуг,		
	повышению уровня	получателей услуг	положительно оценивающих		
	удовлетворенности получателей	доброжелательностью и	доброжелательность,		
	услуг общением с работниками	вежливостью работников	компетентность и		
	организации. Проведение	организации	вежливость работников		
	мероприятий, направленных на		организации		
	обучение персонала				
	взаимодействию с				
	получателями услуг				
	5. Мероприятия, направлен	ные на повышение удовле	створенности населения		
		ыми услугами в организа			
	Omomina jorjamin Dopi miniomini				

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

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/	Действия	Результат	Показатели, характеризующие
П			результат выполнения
			мероприятия

	1. Мероприятия, напр	авленные на повышение от информации об организаг	
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/муници пального задания, отчеты о результатах деятельности организации	Наличие электронных документов на официальном сайте организации о выполнении государственного/муници пального задания, а так же отчеты о результатах деятельности организации	Открытость и доступность информации об организации культуры
	хультуры 2 Мероприятия нап	культуры правленные на повышение п	устаний
		вления услуг и доступность	
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
3. N	Героприятия, направленные		дания предоставления услуг в
0.1		организации	
3.1	Продолжить работу по сокращению времени ожидания получателями услуг при предоставления услуг театром	Удовлетворенность получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
		вленные на повышение кач пивость и компетентность р	
4.1	Повысить уровень	Удовлетворенность	Доля потребителей услуг,
7.1	удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	доля потреоителей 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  $N_{\underline{0}}$ Действия Результат Показатели, характеризующие результат выполнения  $\Pi/\Pi$ мероприятия 1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации 1.1 Продолжить работу по Обновленная и доступная Полнота и актуальность регулярному размещению информация о информации об организации, информации о предстоящих предстоящих спектаклях размещаемой на мероприятиях на информационных общедоступных информационных ресурсах стендах театра 1.2 Открытость и доступность Разместить на официальном Наличие электронных сайте организации культуры документов на информации об организации электронные документы о официальном сайте культуры организации о выполнении государственного/муниципал выполнении ьного задания, отчеты о государственного/муници результатах деятельности пального задания, а так же организации культуры отчеты о результатах деятельности организации культуры 2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения 2.1 Актуализировать Электронное Наличие электронного возможность электронного бронирование билетов на бронирования билетов бронирования билетов на предстоящие спектакли предстоящие спектакли 3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации 3.1 Продолжить работу Удовлетворенность Доля получателей услуг, сокращению времени получателей услуг удовлетворенных скоростью ожидания клиентом временем при (временем ожидания) предоставления услуг предоставления услуг предоставлении услуг в организации организацией театром 4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации) 4.1 Повысить уровень Доля потребителей услуг, Удовлетворенность удовлетворенности получателей услуг положительно оценивающих получателей услуг общением доброжелательностью и доброжелательность, с работниками организации. вежливостью работников компетентность и вежливость Проведение мероприятий, организации работников театра направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг

	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

Сведения, полученные в ходе проведения удаленного сбора Информации:

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

Показатели	Значение	ныи соор информации Действия	Пометки
Показатели	<b>показателя</b>	деиствия	Пометки
	IIOKA3A1CJIA		
Полнота и актуальность	информации	о деятельности организа	ции, размещаемой на
обще	едоступных ин	формационных ресурсах	<b>x:</b>
Наличие собственного сайта	да/нет	Проверка наличия	Да
организации и актуальность		сайта	
размещенной на сайте			
информации			
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и	Да
		мониторинг сайта	
Обновляемость новостной	часто/редко	Просмотр и	Часто
ленты сайта		мониторинг сайта	
Наличие альтернативной	да/нет	Просмотр и	Нет
версии официального сайта		мониторинг сайта	
организации в сети			
«Интернет» для инвалидов			
по зрению			
Наличие на официальном	да/нет	Просмотр мониторинг	Да
сайте организации в сети		сайта	
Интернет сведений о			
работниках организации			
Наличие контактных данных	да/нет	Просмотр и	да
организации на официальном		мониторинг сайта	
сайте			
Результативность обращени			
		рлучения необходимой и	<del> </del>
доля результативных звонков	%	Контрольный звонок в	0
по телефону в организацию		организацию с	
для получения необходимой		обращением.	
информации от числа			
контрольных звонков			
доля результативных	%	Письменное	100
обращений в организацию по		обращение в	
электронной почте		организацию по	

		эл.почте	
Наличие возможности напра			ений и отзывов о качестве
	предост	авления услуг:	
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	Возможность имеется
официальном сайте	имеется/	возможности	
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет»		предложения	
Удобство пользования э	лектронными	сервисами, предоставля	емыми организацией
	пос	етителям:	-
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		-
Вр	емя ожидания	предоставления услуги:	:
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

Показатели	Значение	Действия	Пометки
	показателя		
Полнота и актуальность		<u>-</u>	· =
обще	едоступных ин	формационных ресурса	X:
Наличие собственного сайта	да/нет	Проверка наличия	Да
организации и актуальность		сайта	
размещенной на сайте			
информации			
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и	Да
		мониторинг сайта	
Обновляемость новостной	часто/редко	Просмотр и	Часто
ленты сайта		мониторинг сайта	
Наличие альтернативной	да/нет	Просмотр и	да
версии официального сайта		мониторинг сайта	

организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению			
Наличие на официальном сайте организации в сети	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	Нет
Интернет сведений о			
работниках организации	/	П	П-
Наличие контактных данных	да/нет	Просмотр и	Да
организации на официальном сайте		мониторинг сайта	
Результативность обращени	<u> </u>		anacahan nasuwanayarnya
		овании дистанционных элучения необходимой и	
доля результативных звонков	<u>и услуг дли пе</u>   %	Контрольный звонок в	100
по телефону в организацию	70	организацию с	100
для получения необходимой		обращением.	
информации от числа		оорищением.	
контрольных звонков			
доля результативных	%	Письменное	100
обращений в организацию по	70	обращение в	100
электронной почте		организацию по	
электронной по пе		эл.почте	
Наличие возможности напра	 		ений и отзывов о качестве
The boshownoeth nampa		авления услуг:	ciiiii ii 013bibbb 0 ka iee1be
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	Нет
официальном сайте	имеется/	возможности	1101
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет»		предложения	
Удобство пользования э.	лектронными		іемыми организацией
		етителям:	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
наличие электронных	да/нет		-
билетов, наличие			
электронного бронирования			
билетов			
наличие электронной	да/нет		Да
очереди, наличие			, ,
электронных каталогов			
наличие электронных	да/нет		-
документов, доступных для			
получения			
Bpo	емя ожидания	предоставления услуги	:
Время ожидания ответа при	быстро/	Звонок в организацию	Быстро
обращении по телефону	медленно	одонок в оргинизицию	Buttpo
Доброжелательность и	Да/нет		Да
вежливость работников			
организации			
Время ожидания ответа при	быстро/	Письмо по эл.почте в	Быстро
обращении по электронной почте	медленно	организацию	
Доброжелательность и	Да/нет		да
вежливость работников	<u></u>		Д
организации			
op-minomini	I .	1	

# Государственное бюджетное учреждение Дом дружбы народов Республики Башкортостан Удаленный сбор информации

Показатели	Значение	Действия	Пометки
	показателя		
Полнота и актуальность	информации (	о деятельности организа	ации, размещаемой на
обще	едоступных ин	формационных ресурса	<b>x:</b>
Наличие собственного сайта	да/нет	Проверка наличия	Да
организации и актуальность		сайта	
размещенной на сайте			
информации			
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и	Да
		мониторинг сайта	
Обновляемость новостной	часто/редко	Просмотр и	Часто
ленты сайта	•	мониторинг сайта	
Наличие альтернативной	да/нет	Просмотр и	нет
версии официального сайта		мониторинг сайта	
организации в сети		1	
«Интернет» для инвалидов			
по зрению			
Наличие на официальном	да/нет	Просмотр мониторинг	Да
сайте организации в сети	Au IIO I	сайта	A"
Интернет сведений о		Carra	
работниках организации			
Наличие контактных данных	да/нет	Просмотр и	Да
организации на официальном	далист	мониторинг сайта	Дu
сайте		мониторин саита	
Результативность обращени	<u> </u> й при использ	 Прации пистациилицыіў	способов взаимолействия
_ =	_	лучения необходимой и	
доля результативных звонков	%	Контрольный звонок в	0
по телефону в организацию		организацию с	
для получения необходимой		обращением.	
информации от числа		,	
контрольных звонков			
доля результативных	%	Письменное	0
обращений в организацию по		обращение в	-
электронной почте		организацию по	
		эл.почте	
Наличие возможности напра	 вления заявле		ений и отзывов о качестве
		авления услуг:	
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	Возможность имеется
официальном сайте	имеется/	возможности	
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет»	<i>,</i> , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	предложения	
Удобство пользования э.	<b>тектронными</b>		емыми организацией
		етителям:	•
наличие электронных	да/нет		-
билетов, наличие	. ,		
электронного бронирования			
билетов			
наличие электронной	да/нет		-
очереди, наличие	, ,		
		<u> </u>	

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

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

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки			
•	Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на					
		формационных ресурса				
Наличие собственного сайта	да/нет	Проверка наличия	Да			
организации и актуальность		сайта				
размещенной на сайте						
информации	/	П	П-			
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и	Да			
Of work work work was	************	мониторинг сайта	Часто			
Обновляемость новостной ленты сайта	часто/редко	Просмотр и	часто			
	да/нет	мониторинг сайта Просмотр и	Нет			
Наличие альтернативной версии официального сайта	да/нет	мониторинг сайта	ner			
организации в сети		мониторинг саита				
«Интернет» для инвалидов						
по зрению						
Наличие на официальном	да/нет	Просмотр мониторинг	Нет			
сайте организации в сети	70, 1101	сайта				
Интернет сведений о						
работниках организации						
Наличие контактных данных	да/нет	Просмотр и	Да			
организации на официальном		мониторинг сайта				
сайте						
	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия					
с получателямі		лучения необходимой и				
доля результативных звонков	%	Контрольный звонок в	100			
по телефону в организацию		организацию с				
для получения необходимой		обращением.				
информации от числа						
контрольных звонков						

TO THE BOOK IN COUNTY IN	%	Письменное	100			
доля результативных	%0		100			
обращений в организацию по		обращение в				
электронной почте		организацию по				
		эл.почте				
Наличие возможности напра		· // =	ений и отзывов о качестве			
	предоставления услуг:					
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	Возможность отсутствует			
официальном сайте	имеется/	возможности				
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,				
«Интернет»		предложения				
Удобство пользования э.	лектронными	сервисами, предоставля	іемыми организацией			
	пос	етителям:				
наличие электронных	да/нет		Нет			
билетов, наличие						
электронного бронирования						
билетов						
наличие электронной	да/нет		Нет			
очереди, наличие						
электронных каталогов						
наличие электронных	да/нет		-			
документов, доступных для						
получения						
	емя ожидания	предоставления услуги				
Время ожидания ответа при	быстро/	Звонок в организацию	Быстро			
обращении по телефону	медленно	The second of				
copumation no restoration						
Доброжелательность и	Да/нет		Да			
вежливость работников	A					
организации						
Время ожидания ответа при	быстро/	Письмо по эл.почте в	Быстро			
обращении по электронной	медленно	организацию	Быстро			
почте	модленно	opi annoaqmo				
Доброжелательность и	Да/нет		да			
вежливость работников	да/нст		да			
1						
организации						

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

Показатели	Значение	Действия	Пометки
	показателя		
Полнота и актуальность			. =
ооще	едоступных ин	формационных ресурса	X:
Наличие собственного сайта	да/нет	Проверка наличия	да
организации и актуальность		сайта	
размещенной на сайте			
информации			
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и	Да
		мониторинг сайта	
Обновляемость новостной	часто/редко	Просмотр и	Часто
ленты сайта		мониторинг сайта	
Наличие альтернативной	да/нет	Просмотр и	Нет
версии официального сайта		мониторинг сайта	

ODDOWNOON DOORN		1	
организации в сети			
«Интернет» для инвалидов			
по зрению	,	T.	
Наличие на официальном	да/нет	Просмотр мониторинг	нет
сайте организации в сети		сайта	
Интернет сведений о			
работниках организации			
Наличие контактных данных	да/нет	Просмотр и	да
организации на официальном		мониторинг сайта	
сайте			
Результативность обращени			
		лучения необходимой и	
доля результативных звонков	%	Контрольный звонок в	100
по телефону в организацию		организацию с	
для получения необходимой		обращением.	
информации от числа			
контрольных звонков			
доля результативных	%	Письменное	0
обращений в организацию по		обращение в	
электронной почте		организацию по	
1		эл.почте	
Наличие возможности напра	вления заявле	ения (жалобы), предлож	ений и отзывов о качестве
		авления услуг:	
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	нет
официальном сайте	имеется/	возможности	
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет»		предложения	
Удобство пользования э.	<b>тектронными</b>		емыми организацией
	=	етителям:	,
наличие электронных	да/нет		Да
билетов, наличие			
электронного бронирования			
билетов			
наличие электронной	да/нет		Да
очереди, наличие	A		Α
электронных каталогов			
наличие электронных	да/нет		_
документов, доступных для	~~ 110 t		
получения			
	<u> </u>	предоставления услуги	:
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/	Звонок в организацию	Быстро
ооращении по телефону	медленно		
Доброжелательность и	Да/нет		да
вежливость работников	7 1		F 3**
организации			
Время ожидания ответа при	быстро/	Письмо по эл.почте в	
обращении по электронной	медленно	организацию	
почте	модлонно	opi wiiii suqiii o	
Доброжелательность и	Да/нет		
вежливость работников	далист		
_			
организации			

## Удаленный сбор информации

Показатели	Значение	Действия	Пометки
	показателя		
Полнота и актуальность	<u>информации</u>	 о деятельности организ	ации, размещаемой на
_		формационных ресурса	· <del>-</del>
Наличие собственного сайта	да/нет	Проверка наличия	нет
организации и актуальность		сайта	
размещенной на сайте			
информации			
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и	-
		мониторинг сайта	
Обновляемость новостной	часто/редко	Просмотр и	
ленты сайта		мониторинг сайта	-
Наличие альтернативной	да/нет	Просмотр и	
версии официального сайта		мониторинг сайта	
организации в сети		_	-
«Интернет» для инвалидов			
по зрению			
Наличие на официальном	да/нет	Просмотр мониторинг	-
сайте организации в сети		сайта	
Интернет сведений о			
работниках организации			
Наличие контактных данных	да/нет	Просмотр и	-
организации на официальном		мониторинг сайта	
сайте			
Результативность обращени	й при использ	овании дистанционных	способов взаимодействия
с получателямі	и услуг для по	лучения необходимой и	нформации:
доля результативных звонков	%	Контрольный звонок в	
по телефону в организацию		организацию с	
для получения необходимой		обращением.	
информации от числа			
контрольных звонков			
доля результативных	%	Письменное	
обращений в организацию по		обращение в	
электронной почте		организацию по	
		эл.почте	
Наличие возможности напра			ений и отзывов о качестве
y 1	_	авления услуг:	
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	-
официальном сайте	имеется/	возможности	
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет»		предложения	<u> </u>
Удобство пользования э.			іемыми организацией
налина электрони у	да/нет	етителям:	
наличие электронных билетов, наличие	да/нет		_
электронного бронирования			
билетов			
	па/нот		
наличие электронной	да/нет		_
очереди, наличие			
электронных каталогов	да/нет		
наличие электронных	да/нет	<u> </u>	

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

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

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки
Полнота и актуальность		-	-
обще	едоступных ин	формационных ресурса	X:
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
Результативность обращени			
		олучения необходимой и	
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.	100

	1	Ι	Γ
доля результативных	%	Письменное	0
обращений в организацию по		обращение в	
электронной почте		организацию по	
		эл.почте	
Наличие возможности напра	вления заявле	ения (жалобы), предлож	ений и отзывов о качестве
	предост	авления услуг:	
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	Возможность отсутствует
официальном сайте	имеется/	возможности	
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет»		предложения	
Удобство пользования э.	лектронными	*	емыми организацией
	_	етителям:	•
наличие электронных	да/нет		Нет
билетов, наличие			
электронного бронирования			
билетов			
наличие электронной	да/нет		Нет
очереди, наличие			
электронных каталогов			
наличие электронных	да/нет		нет
документов, доступных для			
получения			
<u> </u>	емя ожидания	предоставления услуги	•
Время ожидания ответа при	быстро/	Звонок в организацию	Быстро
обращении по телефону	медленно	эвонок в организацию	Выстро
обращении по телефону	медленно		
Доброжелательность и	Да/нет		по
вежливость работников	да/нст		да
<u> </u>			
организации	быстро/	Пиог мо но од номто в	
Время ожидания ответа при	-	Письмо по эл.почте в	
обращении по электронной	медленно	организацию	
Почте	По/ггат		
Доброжелательность и	Да/нет		
вежливость работников			
организации			

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

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки		
1	Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:				
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			

	1		
версии официального сайта		мониторинг сайта	да
организации в сети			
«Интернет» для инвалидов			
по зрению	,		
Наличие на официальном	да/нет	Просмотр мониторинг	нет
сайте организации в сети		сайта	
Интернет сведений о			
работниках организации			
Наличие контактных данных	да/нет	Просмотр и	да
организации на официальном		мониторинг сайта	
сайте			
Результативность обращени			
		лучения необходимой и	
доля результативных звонков	%	Контрольный звонок в	100
по телефону в организацию		организацию с	
для получения необходимой		обращением.	
информации от числа			
контрольных звонков			
доля результативных	%	Письменное	0
обращений в организацию по		обращение в	
электронной почте		организацию по	
		эл.почте	
Наличие возможности напра	вления заявле	ния (жалобы), предлож	ений и отзывов о качестве
_		авления услуг:	
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	Возможность отсутствует
официальном сайте	имеется/	возможности	-
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет»		предложения	
Удобство пользования э.	лектронными	сервисами, предоставля	емыми организацией
		етителям:	•
наличие электронных	да/нет		нет
билетов, наличие			
электронного бронирования			
билетов			
наличие электронной	да/нет		нет
очереди, наличие	, ,		
электронных каталогов			
наличие электронных	да/нет		нет
документов, доступных для	70, 1101		
получения			
	<u> </u>	предоставления услуги:	
	1		
Время ожидания ответа при	быстро/	Звонок в организацию	Быстро
обращении по телефону	медленно		
Доброжелательность и	Да/нет		да
вежливость работников			
организации			
Время ожидания ответа при	быстро/	Письмо по эл.почте в	
обращении по электронной	медленно	организацию	
почте	тодлонно	opi wiiiiouttiito	
Доброжелательность и	Да/нет		
вежливость работников	далст		
организации			
организации		1	

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

### Удаленный сбор информации

Показатели	Значение	Действия	Пометки
	показателя		
Полнота и актуальность	информации	 о деятельности организа	ции, размещаемой на
обще	едоступных ин	формационных ресурса:	<b>x:</b>
Наличие собственного сайта	да/нет	Проверка наличия	Да
организации и актуальность		сайта	
размещенной на сайте			
информации			
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и	Да
		мониторинг сайта	
Обновляемость новостной	часто/редко	Просмотр и	Часто
ленты сайта	,	мониторинг сайта	
Наличие альтернативной	да/нет	Просмотр и	да
версии официального сайта		мониторинг сайта	
организации в сети			
«Интернет» для инвалидов			
по зрению		Пассилования	
Наличие на официальном	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	да
сайте организации в сети Интернет сведений о		Саита	
работниках организации			
Наличие контактных данных	да/нет	Просмотр и	Да
организации на официальном	далист	мониторинг сайта	Ди
сайте		монитории санта	
Результативность обращени	й при использ	овании дистанционных	способов взаимодействия
_	_	лучения необходимой и	
доля результативных звонков	%	Контрольный звонок в	
по телефону в организацию		организацию с	
для получения необходимой		обращением.	
информации от числа			
контрольных звонков			
доля результативных	%	Письменное	
обращений в организацию по		обращение в	
электронной почте		организацию по	
		эл.почте	
Наличие возможности напра			ений и отзывов о качестве
в электронной форме на	возможность	авления услуг: Проверить наличие	Возможность имеется
официальном сайте	имеется/	возможности	KOIDDMN 6100HAOMEOC
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет»	отсутствует	предложения	
Удобство пользования э.		-	емыми организацией
T ACCEDE HOURSONAITH SE		етителям:	
наличие электронных	да/нет		-
билетов, наличие			
электронного бронирования			
билетов			
наличие электронной	да/нет		-

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

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

### Удаленный сбор информации

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки
Полнота и актуальность обще		о деятельности организа формационных ресурсах	
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
Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:			
доля результативных звонков по телефону в организацию	и услуг для по %	лучения неооходимои и Контрольный звонок в организацию с	<b>нформации:</b> 100

~ ~	1	1 ~	
для получения необходимой		обращением.	
информации от числа			
контрольных звонков			
доля результативных	%	Письменное	0
обращений в организацию по		обращение в	
электронной почте		организацию по	
		эл.почте	
Наличие возможности напра	вления заявле	ения (жалобы), предлож	ений и отзывов о качестве
	предост	авления услуг:	
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	Возможность отсутствует
официальном сайте	имеется/	возможности	
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет»		предложения	
Удобство пользования э.	лектронными		емыми организацией
		етителям:	-
наличие электронных	да/нет		Нет
билетов, наличие			
электронного бронирования			
билетов			
наличие электронной	да/нет		Нет
очереди, наличие			
электронных каталогов			
наличие электронных	да/нет		-
документов, доступных для	7,1-11		
получения			
-	⊥ емя ожиляния	предоставления услуги	•
Время ожидания ответа при	быстро/	Звонок в организацию	Быстро
обращении по телефону	медленно		
П	Т /		
Доброжелательность и	Да/нет		да
вежливость работников			
организации			
Время ожидания ответа при	быстро/	Письмо по эл.почте в	
обращении по электронной	медленно	организацию	
почте			
Доброжелательность и	Да/нет		
вежливость работников			
организации			

## ГБУКИ Национальный литературный музей РБ Удаленный сбор информации

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки		
Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:					
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
Результативность обращени			
-		лучения необходимой и	нформации:
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	
Наличие возможности напра	вления заявле	ния (жалобы), предлож	ений и отзывов о качестве
	предост	авления услуг:	
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	Возможность отсутствует
официальном сайте	имеется/	возможности	
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет»		предложения	
Удобство пользования э.	=	сервисами, предоставля етителям:	емыми организацией
наличие электронных	да/нет		_
билетов, наличие электронного бронирования билетов	Aw 1101		
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		-
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		нет
	емя ожидания	предоставления услуги	•
Время ожидания ответа при	быстро/	Звонок в организацию	
обращении по телефону	медленно	osener s opramougme	
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

Показатели	Значение	Действия	Пометки
	показателя		
Полнота и актуальность		_	• •
обще	едоступных ин	формационных ресурса:	x:
Наличие собственного сайта	да/нет	Проверка наличия	да
организации и актуальность		сайта	
размещенной на сайте			
информации			
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и	Да
		мониторинг сайта	
Обновляемость новостной	часто/редко	Просмотр и	Часто
ленты сайта		мониторинг сайта	
Наличие альтернативной	да/нет	Просмотр и	нет
версии официального сайта		мониторинг сайта	
организации в сети			
«Интернет» для инвалидов			
по зрению			
Наличие на официальном	да/нет	Просмотр мониторинг	нет
сайте организации в сети		сайта	
Интернет сведений о			
работниках организации			
Наличие контактных данных	да/нет	Просмотр и	да
организации на официальном		мониторинг сайта	
сайте			
Результативность обращени	_		
-	<del>, , , , , , , , , , , , , , , , , , , </del>	лучения необходимой и	• •
доля результативных звонков	%	Контрольный звонок в	100
по телефону в организацию		организацию с	
для получения необходимой		обращением.	
информации от числа			
контрольных звонков			
доля результативных	%	Письменное	0
обращений в организацию по		обращение в	
электронной почте		обращение в	
		организацию по	
		-	
Наличие возможности напра	вления заявле	организацию по эл.почте	ений и отзывов о качестве
		организацию по эл.почте ния (жалобы), предложе авления услуг:	
в электронной форме на		организацию по эл.почте ения (жалобы), предложе	ений и отзывов о качестве Возможность имеется
в электронной форме на официальном сайте	предост	организацию по эл.почте ния (жалобы), предложе авления услуг:	
в электронной форме на официальном сайте организации в сети	предост возможность	организацию по эл.почте эл.почте эм.почте авления (жалобы), предложе авления услуг: Проверить наличие возможности отправлять жалобы,	
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»	предоста возможность имеется/ отсутствует	организацию по эл.почте эл.почте эния (жалобы), предложе авления услуг: Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность имеется
в электронной форме на официальном сайте организации в сети	предоста возможность имеется/ отсутствует	организацию по эл.почте эл.почте эния (жалобы), предложе авления услуг: Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность имеется
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»  Удобство пользования э.	предоста возможность имеется/ отсутствует лектронными пос	организацию по эл.почте эл.почте эния (жалобы), предложе авления услуг: Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения	Возможность имеется
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»  Удобство пользования э. наличие электронных	предоста возможность имеется/ отсутствует	организацию по эл.почте ния (жалобы), предложе авления услуг: Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения сервисами, предоставля	Возможность имеется
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»  Удобство пользования э. наличие электронных билетов, наличие	предоста возможность имеется/ отсутствует лектронными пос	организацию по эл.почте ния (жалобы), предложе авления услуг: Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения сервисами, предоставля	Возможность имеется
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»  Удобство пользования э. наличие электронных билетов, наличие электронирования	предоста возможность имеется/ отсутствует лектронными пос	организацию по эл.почте ния (жалобы), предложе авления услуг: Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения сервисами, предоставля	Возможность имеется
в электронной форме на официальном сайте организации в сети «Интернет»  Удобство пользования э. наличие электронных билетов, наличие	предоста возможность имеется/ отсутствует лектронными пос	организацию по эл.почте ния (жалобы), предложе авления услуг: Проверить наличие возможности отправлять жалобы, предложения сервисами, предоставля	Возможность имеется

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

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

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки
Полнота и актуальность			
		формационных ресурса	X:
Наличие собственного сайта	да/нет	Проверка наличия	да
организации и актуальность		сайта	
размещенной на сайте			
информации			
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и	Да
		мониторинг сайта	
Обновляемость новостной	часто/редко	Просмотр и	Часто
ленты сайта		мониторинг сайта	
Наличие альтернативной	да/нет	Просмотр и	нет
версии официального сайта		мониторинг сайта	
организации в сети			
«Интернет» для инвалидов			
по зрению			
Наличие на официальном	да/нет	Просмотр мониторинг	Да
сайте организации в сети		сайта	
Интернет сведений о			
работниках организации			
Наличие контактных данных	да/нет	Просмотр и	да
организации на официальном		мониторинг сайта	
сайте			
Результативность обращени			
с получателямі	и услуг для по	лучения необходимой и	
доля результативных звонков	%	Контрольный звонок в	0
по телефону в организацию		организацию с	
для получения необходимой		обращением.	
информации от числа			
контрольных звонков			

		1	T
доля результативных	%	Письменное	0
обращений в организацию по		обращение в	
электронной почте		организацию по	
		эл.почте	
Наличие возможности напра	авления заявле	ения (жалобы), предлож	ений и отзывов о качестве
		авления услуг:	
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	Возможность имеется
официальном сайте	имеется/	возможности	
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет»		предложения	
Удобство пользования э	лектронными		емыми организацией
		етителям:	•
наличие электронных	да/нет		Да
билетов, наличие			, ,
электронного бронирования			
билетов			
наличие электронной	да/нет		Нет
очереди, наличие			
электронных каталогов			
наличие электронных	да/нет		-
документов, доступных для			
получения			
•	емя ожидания	предоставления услуги	•
Время ожидания ответа при	быстро/	Звонок в организацию	
обращении по телефону	медленно	эвонок в организацию	
обращении по темефону	медленно		
Доброжелательность и	Да/нет		
вежливость работников	далист		
организации			
Время ожидания ответа при	быстро/	Письмо по эл.почте в	
обращении по электронной	медленно	организацию	
почте	медленно	организацию	
Доброжелательность и	Да/нет		
вежливость работников	далет		
*			
организации	1		

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

Показатели	Значение	Действия	Пометки
	показателя		
Полнота и актуальность общо		∟ о деятельности организ: формационных ресурса	· =
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	да/нет	Просмотр и			
версии официального сайта		мониторинг сайта			
организации в сети		_			
«Интернет» для инвалидов					
по зрению					
Наличие на официальном	да/нет	Просмотр мониторинг			
сайте организации в сети		сайта			
Интернет сведений о					
работниках организации					
Наличие контактных данных	да/нет	Просмотр и			
организации на официальном		мониторинг сайта			
сайте					
Результативность обращени	-				
с получателямі		лучения необходимой и	иформации:		
доля результативных звонков	%	Контрольный звонок в			
по телефону в организацию		организацию с			
для получения необходимой		обращением.			
информации от числа					
контрольных звонков					
доля результативных	%	Письменное			
обращений в организацию по		обращение в			
электронной почте		организацию по			
		эл.почте			
Наличие возможности напра	вления заявле	ния (жалобы), предлож	ений и отзывов о качестве		
	предост	авления услуг:			
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие			
официальном сайте	имеется/	возможности			
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,			
«Интернет»		предложения			
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией					
		етителям:			
наличие электронных	да/нет				
билетов, наличие					
электронного бронирования					
билетов	,				
наличие электронной	да/нет				
очереди, наличие					
электронных каталогов	,				
наличие электронных	да/нет				
документов, доступных для					
получения					
		предоставления услуги	•		
Время ожидания ответа при	быстро/	Звонок в организацию			
обращении по телефону	медленно				
Доброжелательность и	Да/нет				
вежливость работников					
организации					
Время ожидания ответа при	быстро/	Письмо по эл.почте в			
обращении по электронной	медленно	организацию			
почте					
Доброжелательность и	Да/нет				
вежливость работников					
организации					

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

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки
Полнота и актуальность обще		о деятельности организа формационных ресурса	
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
Результативность обращени			
доля результативных звонков по телефону в организацию	<u>и услуг для по</u> %	лучения необходимой и Контрольный звонок в организацию с	0
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
Наличие возможности напра	вления заявле	ния (жалобы), предложе	ений и отзывов о качестве
	•	авления услуг:	
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	Возможность имеется
официальном сайте	имеется/	возможности	
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет» Удобство пользования э.	Jektnouui imii	предложения	емыми опганизаниай
у дооство полозования з.		сервисами, предоставля етителям:	смыми организациси
наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет		-
наличие электронной очереди, наличие	да/нет		-
электронных каталогов			

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

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

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки
Полнота и актуальность		-	
	-	формационных ресурса	
Наличие собственного сайта	да/нет	Проверка наличия	Да
организации и актуальность		сайта	
размещенной на сайте			
информации			
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и	Да
		мониторинг сайта	
Обновляемость новостной	часто/редко	Просмотр и	Часто
ленты сайта		мониторинг сайта	
Наличие альтернативной	да/нет	Просмотр и	Нет
версии официального сайта		мониторинг сайта	
организации в сети			
«Интернет» для инвалидов			
по зрению			
Наличие на официальном	да/нет	Просмотр мониторинг	Нет
сайте организации в сети		сайта	
Интернет сведений о			
работниках организации			
Наличие контактных данных	да/нет	Просмотр и	Да
организации на официальном		мониторинг сайта	
сайте			
Результативность обращени			
с получателямі	и услуг для по	олучения необходимой и	нформации:
доля результативных звонков	%	Контрольный звонок в	100
по телефону в организацию		организацию с	
для получения необходимой		обращением.	
информации от числа			
контрольных звонков			

доля результативных	%	Письменное	100
обращений в организацию по		обращение в	
электронной почте		организацию по	
1		эл.почте	
Наличие возможности напра		1	∟ ений и отзывов о кячестве
11 1 2002000111		авления услуг:	
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	Возможность отсутствует
официальном сайте	имеется/	возможности	
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет»		предложения	
Удобство пользования э	лектронными		немыми организацией
		етителям:	
наличие электронных	да/нет		Да
билетов, наличие			
электронного бронирования			
билетов			
наличие электронной	да/нет		да
очереди, наличие			
электронных каталогов			
наличие электронных	да/нет		-
документов, доступных для			
получения			
Bp	емя ожидания	предоставления услуги	:
Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/ медленно	Звонок в организацию	Быстро
Доброжелательность и	Да/нет		Да
вежливость работников	далнет		Да
организации			
Время ожидания ответа при	быстро/	Письмо по эл.почте в	Быстро
обращении по электронной	медленно	организацию	Быстро
почте	Медленно	организацию	
Доброжелательность и	Да/нет		да
вежливость работников	да/пст		да
организации			
<b>Г</b> одуман атпажила		Donata Carra	<u> </u>

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

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки		
Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:					
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	да/нет	Просмотр мониторинг сайта	Да
Интернет сведений о			
работниках организации	,		
Наличие контактных данных	да/нет	Просмотр и	Да
организации на официальном		мониторинг сайта	
сайте			
Результативность обращени			
		лучения необходимой и	нформации:
доля результативных звонков	%	Контрольный звонок в	
по телефону в организацию		организацию с	
для получения необходимой		обращением.	
информации от числа			
контрольных звонков	%	Пурах махууса	
доля результативных	%	Письменное	
обращений в организацию по		обращение в	
электронной почте		организацию по	
II.		эл.почте	
Наличие возможности напра		` /· •	ении и отзывов о качестве
P a Harmannari danna na	возможность	авления услуг:	Розможности имостоя
в электронной форме на официальном сайте		Проверить наличие	Возможность имеется
1 *	имеется/	возможности	
организации в сети «Интернет»	отсутствует	отправлять жалобы,	
		предложения	and the apparent of
Удобство пользования э.		сервисами, предоставля етителям:	емыми организациеи
наличие электронных	да/нет		-
билетов, наличие			
электронного бронирования			
билетов			
наличие электронной	да/нет		-
очереди, наличие			
электронных каталогов			
наличие электронных	да/нет		Нет
документов, доступных для			
получения			
	емя ожидания	предоставления услуги:	:
Время ожидания ответа при	быстро/	Звонок в организацию	
обращении по телефону	медленно	озонон з оргинизицию	
Доброжелательность и	Да/нет		
вежливость работников	далтет		
организации			
Время ожидания ответа при	быстро/	Письмо по эл.почте в	
обращении по электронной почте	медленно	организацию	
Доброжелательность и	Да/нет		
вежливость работников	далтет		
организации			
Oprannoughn	l		

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

Показатели	Значение	Действия	Пометки
	показателя		
Полнота и актуальность	<u> </u>   информации	 о деятельности организ:	 ании, размешаемой на
		формационных ресурса	
Наличие собственного сайта	да/нет	Проверка наличия	Да
организации и актуальность		сайта	
размещенной на сайте			
информации			
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и	Да
		мониторинг сайта	
Обновляемость новостной	часто/редко	Просмотр и	Часто
ленты сайта		мониторинг сайта	
Наличие альтернативной	да/нет	Просмотр и	нет
версии официального сайта		мониторинг сайта	
организации в сети			
«Интернет» для инвалидов			
по зрению			
Наличие на официальном	да/нет	Просмотр мониторинг	Да
сайте организации в сети		сайта	
Интернет сведений о			
работниках организации			
Наличие контактных данных	да/нет	Просмотр и	да
организации на официальном		мониторинг сайта	
сайте			
Результативность обращени	_		
-	и услуг для по %	лучения необходимой и Контрольный звонок в	<b>нформации:</b> 100
доля результативных звонков по телефону в организацию	70	организацию с	100
для получения необходимой		обращением.	
информации от числа		обращением.	
контрольных звонков			
доля результативных	%	Письменное	100
обращений в организацию по	70	обращение в	100
электронной почте		организацию по	
		эл.почте	
Наличие возможности напра	Вления заявле		ений и отзывов о качестве
		авления услуг:	······
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	Возможность отсутствует
официальном сайте	имеется/	возможности	
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет»		предложения	
Удобство пользования э.	лектронными	-	емыми организацией
		етителям:	
наличие электронных	да/нет		Да
билетов, наличие			
электронного бронирования			
билетов			
наличие электронной	да/нет		-
очереди, наличие			

<u></u>	1	T	
электронных каталогов			
наличие электронных	да/нет		-
документов, доступных для			
получения			
Bpe	емя ожидания	предоставления услуги	:
Время ожидания ответа при	быстро/	Звонок в организацию	Быстро
обращении по телефону	медленно		
Доброжелательность и	Да/нет		Да
вежливость работников			
организации			
Время ожидания ответа при	быстро/	Письмо по эл.почте в	Быстро
обращении по электронной	медленно	организацию	
почте			
Доброжелательность и	Да/нет		да
вежливость работников			
организации			

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

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки		
Полнота и актуальность			_		
обще	едоступных ин	формационных ресурса	<b>x</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		
Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия					
с получателямі	и услуг для по	лучения необходимой и	нформации:		
доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой	%	Контрольный звонок в организацию с обращением.			
информации от числа					

контрольных звонков			
доля результативных	%	Письменное	
обращений в организацию по		обращение в	
электронной почте		организацию по	
1		эл.почте	
Наличие возможности напра	вления заявле	ения (жалобы), предлож	ений и отзывов о качестве
	предост	авления услуг:	
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	нет
официальном сайте	имеется/	возможности	
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет»		предложения	
Удобство пользования э	лектронными	сервисами, предоставля	емыми организацией
		етителям:	
наличие электронных	да/нет		да
билетов, наличие			
электронного бронирования			
билетов			
наличие электронной	да/нет		-
очереди, наличие			
электронных каталогов			
наличие электронных	да/нет		-
документов, доступных для			
получения			
Bp	емя ожидания	предоставления услуги	•
Время ожидания ответа при	быстро/	Звонок в организацию	
обращении по телефону	медленно	1	
Доброжелательность и	Да/нет		
вежливость работников			
организации			
Время ожидания ответа при	быстро/	Письмо по эл.почте в	
обращении по электронной	медленно	организацию	
почте			
Доброжелательность и	Да/нет		
вежливость работников	, ,		
организации			
1	THE ATTEMPT OF		ва Республики Башкортост

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

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки		
	Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:				
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		

ODDOWNOON D OOTH		1	
организации в сети			
«Интернет» для инвалидов			
по зрению	,	17	<b>T</b>
Наличие на официальном	да/нет	Просмотр мониторинг	Да
сайте организации в сети		сайта	
Интернет сведений о			
работниках организации			
Наличие контактных данных	да/нет	Просмотр и	Да
организации на официальном		мониторинг сайта	
сайте			
Результативность обращени	й при использ	овании дистанционных	способов взаимодействия
с получателямі	и услуг для по	лучения необходимой и	нформации:
доля результативных звонков	%	Контрольный звонок в	100
по телефону в организацию		организацию с	
для получения необходимой		обращением.	
информации от числа		1 ,	
контрольных звонков			
доля результативных	%	Письменное	100
обращений в организацию по	70	обращение в	100
электронной почте		_	
электронной почте		организацию по	
И		эл.почте	
Наличие возможности напра			ении и отзывов о качестве
n a waxeemaayyya wa danaya ya	•	авления услуг:	Dear covers on a maximum variation
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	Возможность отсутствует
официальном сайте	имеется/	возможности	
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет»		предложения	
Удобство пользования э.	=	сервисами, предоставля етителям:	емыми организацией
наличие электронных	да/нет	CTRTCJIAM.	Да
билетов, наличие	далист		да
1			
электронного бронирования			
билетов			По
наличие электронной	да/нет		Да
очереди, наличие			
электронных каталогов	,		
наличие электронных	да/нет		-
документов, доступных для			
получения			
Bpo	емя ожидания	предоставления услуги:	
Время ожидания ответа при	быстро/	Звонок в организацию	Быстро
обращении по телефону	медленно		_
Доброжелательность и	Да/нет		Да
вежливость работников	, ,		<i>,</i> ,
организации			
Время ожидания ответа при	быстро/	Письмо по эл.почте в	Быстро
обращении по электронной	медленно	организацию	22.01p0
почте		Spi minionidino	
Доброжелательность и	Да/нет		па
вежливость работников	далст		да
организации			

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

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки
Полнота и актуальность		_	· ·
обще	едоступных ин	формационных ресурса	<b>x</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
Результативность обращени			
		лучения необходимой и	
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
Наличие возможности напра	Вления заявле	l.	ений и отзывов о качестве
-	предост	авления услуг:	
в электронной форме на официальном сайте организации в сети	возможность имеется/ отсутствует	Проверить наличие возможности отправлять жалобы,	Возможность отсутствует
«Интернет»		предложения	
Удобство пользования э.		сервисами, предоставля етителям:	ісмыми организацией
наличие электронных	да/нет	O I II I CUIMINI.	Да
билетов, наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/ по 1		μα
наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет		-
наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет		Да

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

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

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки
•		о деятельности организациформационных ресурсах:	• -
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
Результативность обращени с получателями		вовании дистанционных сп олучения необходимой инф	
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  Наличие возможности напра	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	100

предоставления услуг:

	<b>T</b>	T	
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	Возможность имеется
официальном сайте	имеется/	возможности	
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет»		предложения	
Удобство пользования э	лектронными	сервисами, предоставля	емыми организацией
		етителям:	
наличие электронных	да/нет		Да
билетов, наличие			
электронного бронирования			
билетов			
наличие электронной	да/нет		Да
очереди, наличие			
электронных каталогов			
наличие электронных	да/нет		Да
документов, доступных для			
получения			
Bp	емя ожидания	предоставления услуги:	
Время ожидания ответа при	быстро/	Звонок в организацию	Быстро
обращении по телефону	медленно	1	1
	, ,		
Доброжелательность и	Да/нет		Да
вежливость работников	, ,		
организации			
Время ожидания ответа при	быстро/	Письмо по эл.почте в	Быстро
обращении по электронной	медленно	организацию	-
почте			
Доброжелательность и	Да/нет		да
вежливость работников	, ,		
организации			
Г	•		. D

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

Показатели	Значение	Действия	Пометки				
	показателя						
Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на							
обще	едоступных ин	формационных ресурса	x:				
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	да/нет	Просмотр и	да
организации на официальном		мониторинг сайта	
сайте			
Результативность обращени	ій при использ	овании дистанционных	способов взаимодействия
		лучения необходимой и	
доля результативных звонков	%	Контрольный звонок в	100
по телефону в организацию		организацию с	
для получения необходимой		обращением.	
информации от числа			
контрольных звонков			
доля результативных	%	Письменное	100
обращений в организацию по		обращение в	
электронной почте		организацию по	
1		эл.почте	
Наличие возможности напра	вления заявле	ния (жалобы), предлож	ений и отзывов о качестве
•		авления услуг:	
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	Возможность отсутствует
официальном сайте	имеется/	возможности	, and the second
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,	
«Интернет»		предложения	
Удобство пользования э	лектронными	сервисами, предоставля	емыми организацией
		етителям:	•
наличие электронных	да/нет		Нет
билетов, наличие			
электронного бронирования			
билетов			
наличие электронной	да/нет		нет
очереди, наличие			
электронных каталогов			
наличие электронных	да/нет		-
документов, доступных для			
получения			
Вр	емя ожидания	предоставления услуги	:
Время ожидания ответа при	быстро/	Звонок в организацию	быстро
обращении по телефону	медленно	are a specific and a	2333F3
Доброжелательность и	Да/нет		Да
вежливость работников	7		Α
организации			
Время ожидания ответа при	быстро/	Письмо по эл.почте в	Быстро
обращении по электронной	медленно	организацию	22.77
почте		- P	
Доброжелательность и	Да/нет		да
вежливость работников			7
организации			

Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республиканский учебнометодический центр по образованию Министерства культуры Республики Башкортостан

Показатели	Значение показателя	Действия	Пометки				
Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на							
общедоступных информационных ресурсах:							
Наличие собственного сайта	да/нет	Проверка наличия	Да				
организации и актуальность		сайта					
размещенной на сайте							
информации							
Наличие новостной ленты	да/нет	Просмотр и мониторинг сайта	Да				
Обновляемость новостной	часто/редко	Просмотр и	Часто				
ленты сайта		мониторинг сайта					
Наличие альтернативной	да/нет	Просмотр и					
версии официального сайта		мониторинг сайта					
организации в сети			нет				
«Интернет» для инвалидов							
по зрению							
Наличие на официальном	да/нет	Просмотр мониторинг	Да				
сайте организации в сети		сайта					
Интернет сведений о							
работниках организации							
Наличие контактных данных	да/нет	Просмотр и	Да				
организации на официальном		мониторинг сайта					
сайте							
Результативность обращени	й при использ	овании дистанционных	способов взаимодействия				
с получателямі	и услуг для по	лучения необходимой и	нформации:				
доля результативных звонков	%	Контрольный звонок в	0				
по телефону в организацию		организацию с					
для получения необходимой		обращением.					
информации от числа							
контрольных звонков							
доля результативных	%	Письменное	0				
обращений в организацию по		обращение в					
электронной почте		организацию по					
	эл.почте						
Наличие возможности напра		, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	ений и отзывов о качестве				
V 1	1	авления услуг:	n n				
в электронной форме на	возможность	Проверить наличие	Возможность имеется				
официальном сайте	имеется/	возможности					
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,					
«Интернет»		предложения					
Удобство пользования э.		сервисами, предоставля етителям:	емыми организацией				
наличие электронных	да/нет		-				
билетов, наличие							
электронного бронирования							
билетов							
наличие электронной	да/нет		-				
очереди, наличие							
электронных каталогов							
наличие электронных	да/нет		Да				
документов, доступных для							
получения							

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

## Государственное бюджетное учреждение Центр гуманитарных исследований Министерства культуры Республики Башкортостан

## Удаленный сбор информации

Показатели	Показатели Значение Действи показателя		Пометки					
Полнота и актуальность информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:								
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	-					
Результативность обращени								
с получателями доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	<u>и услуг для по</u> %	олучения необходимой ин Контрольный звонок в организацию с обращением.	<b>іформации:</b> 0					
доля результативных обращений в организацию по электронной почте	%	Письменное обращение в организацию по эл.почте	0					

Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве							
предоставления услуг:							
в электронной форме на возможность Проверить наличие -							
официальном сайте	имеется/	возможности					
организации в сети	отсутствует	отправлять жалобы,					
«Интернет»		предложения					
Удобство пользования э.	лектронными	сервисами, предоставля	немыми организацией				
		етителям:					
наличие электронных	да/нет		-				
билетов, наличие							
электронного бронирования							
билетов							
наличие электронной	да/нет		-				
очереди, наличие							
электронных каталогов							
наличие электронных	да/нет		-				
документов, доступных для							
получения							
Вр	емя ожидания	предоставления услуги	:				
Время ожидания ответа при	быстро/	Звонок в организацию					
обращении по телефону	медленно	1					
Доброжелательность и	Да/нет						
вежливость работников							
организации							
Время ожидания ответа при	быстро/	Письмо по эл.почте в					
обращении по электронной	медленно	организацию					
почте		-					
Доброжелательность и	Да/нет						
вежливость работников							
организации							

#### АНКЕТА (библиотека)

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

Полное название организации Дата	
Ваш пол: <u>М / Ж</u>	
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:

	<b>№</b> п/п	Нет, не	Скорее нет,	Скорее да,	Да,
		удовлетворе	чем да	чем нет	удовлетворе
		Н			Н
1. оборуд	дованием, мебелью и их состоянием	1	2	3	4
2. общим	и состоянием территории организации	1	2	3	4
(чистота,	общее оформление)				
3. возмох	жностью хранения личных вещей	1	2	3	4
4. достуг	пностью цен на предоставляемые	1	2	3	4
организац	цией услуги				
5. соотве	етствием цены качеству услуг	1	2	3	4
6. состоя	нием книг	1	2	3	4
<ol><li>7. состоя</li></ol>	інием 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
- Рабочий
- Служащий
- Предприниматель
- Домохозяйка
- Временно неработающий
- Пенсионер
- Другое

#### Образование:

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

# АНКЕТА (культурно-досуговое учреждение)

оказывающих услуги в сфере культуры
Полное название организации
Дата
Ваш пол: $M/X$
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 повыше качества работы организации.
Просим Вас максимально честно ответить на следующие вопросы:
<ol> <li>Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации:</li> <li>хорошо информирован</li> <li>скорее, хорошо информирован</li> <li>скорее, слабо информирован</li> <li>плохо информирован</li> </ol>
<ol> <li>Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих мероприятиях организации:</li> <li>хорошо информирован</li> <li>скорее, хорошо информирован</li> <li>скорее, слабо информирован</li> <li>плохо информирован</li> </ol>
<ol> <li>Доступно ли удаленное взаимодействие с организацией (по телефону, по электронной почте и пр.):</li> <li>Доступно</li> <li>Больше доступно, чем не доступно</li> <li>Больше не доступно, чем доступно</li> <li>Не доступно</li> </ol>
<ul> <li>4. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг:</li> <li>1. Доступны</li> <li>2. Больше доступны, чем не доступны</li> <li>3. Больше не доступны, чем доступны</li> <li>4. Не доступны</li> </ul>
<ul> <li>5. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг:</li> <li>1. Доступны</li> <li>2. Больше доступны, чем не доступны</li> <li>3. Больше не доступны, чем доступны</li> <li>4. Не доступны</li> </ul>
<ul> <li>6. Считаете ли Вы доступными цены на оказываемые услуги, организацией:</li> <li>1. Доступны</li> <li>2. Больше доступны, чем не доступны</li> <li>3. Больше не доступны, чем доступны</li> <li>4. Не доступны</li> </ul>
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. Определённо 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	Скорее нет,	Скорее да,	Да,
	удовлетво	чем да	чем нет	удовлетво
	рен			рен
1. оборудованием, мебелью и их состоянием	1	2	3	4
2. общим состоянием территории организации	1	2	3	4
(чистота, общее оформление)				
3. возможностью хранения личных вещей	1	2	3	4
4. соответствием цены качеству услуг	1	2	3	4
5. разнообразием творческих групп, кружков по	1	2	3	4
интересам				

#### 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 оста	19. Просим Вас оставить общую информацию о себе:			
Социальная категор	ия:			
• Студент	• Рабочий			
<ul> <li>Служащий</li> </ul>	• Предприниматель			
<ul> <li>Домохозяйка</li> </ul>	• Временно неработающий			
• Пенсионер	• 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

UK	азывающих услуги в сферс культуры	
Полное название организации		
Дата		
Ваш пол: <u>М / Ж</u>		

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

Ваш возраст: полных лет

- 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	Скорее нет,	Скорее да,	Да,
	удовлетворе	чем да	чем нет	удовлетво
	H			рен
6. оборудованием, мебелью и их состоянием	1	2	3	4
7. общим состоянием территории организации	1	2	3	4
(чистота, общее оформление)				
8. возможностью хранения личных вещей	1	2	3	4
9. доступностью цен на предоставляемые	1	2	3	4
организацией услуги				
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 • Рабочий
- Служащий • Предприниматель
- Временно неработающий Домохозяйка
- Пенсионер Другое

#### Образование:

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

#### АНКЕТА (театр)

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

оказывающих услуги в сфере культуры
Полное название организации Дата
Ваш пол: <u>М / Ж</u>
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
<ul> <li>15. Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих представлениях и постановках:</li> <li>1. хорошо информирован</li> <li>2. скорее, хорошо информирован</li> <li>3. скорее, слабо информирован</li> <li>4. плохо информирован</li> </ul>
<ul> <li>16. Доступно ли удаленное взаимодействие с организацией (по телефону, по электронной почте и пр.):</li> <li>1. Доступно</li> <li>2. Больше доступно, чем не доступно</li> <li>3. Больше не доступно, чем доступно</li> <li>4. Не доступно</li> </ul>
<ul> <li>17. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг:</li> <li>1. Доступны</li> <li>2. Больше доступны, чем не доступны</li> <li>3. Больше не доступны, чем доступны</li> <li>4. Не доступны</li> </ul>
<ul> <li>18. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг:</li> <li>1. Доступны</li> <li>2. Больше доступны, чем не доступны</li> <li>3. Больше не доступны, чем доступны</li> <li>4. Не доступны</li> </ul>
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. Определённо 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	Скорее нет,	Скорее да,	Да,
	удовлетво	чем да	чем нет	удовлетво
	рен			рен
11. оборудованием, мебелью и их состоянием	1	2	3	4
12. общим состоянием территории организации	1	2	3	4
(чистота, общее оформление)				
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 оста	вить общую информацию о себе:		
Социальная категор	ия:		
<ul> <li>Студент</li> </ul>	• Рабочий		
<ul> <li>Служащий</li> </ul>	• Предприниматель		
<ul> <li>Домохозяйка</li> </ul>	• Временно неработающий		
• Пенсионер	• Другое		

#### Образование:

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