ЦСИСТ

**Аналитический отчет по проведению очного и заочного социологического исследования для осуществления Общественным советом независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Дагестан**

Махачкала 2021

**Оглавление**

**Перечень обследуемых учреждений …………………………………………. 3**

**Основание проведения исследования. ………………………………………. 4**

**Описание целей и задач исследования. ……………………………………… 5**

**Результаты сбора оценок качества условий оказания услуг**

**организациями культуры Республики Дагестан у потребителя услуг …..6**

**Перечень обследуемых учреждений**

1. ГБУ «Кумыкский музыкально-драматический театр» им.А-П.Салаватова
2. ГБУ «Аварский музыкально-драматический театр им.ГЦадаса»
3. ГБУ «Театр поэзии»
4. ГБУ «Государственный Республиканский Русский драматический театр им. М.Горького»
5. ГБУ «Дагестанский государственный театр кукол»
6. ГБУ «Республиканская специальная библиотека для слепых»

**Основание проведения исследования**

Для осуществления Общественным советом независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Дагестан было проведено социологическое исследование (очно и заочно) согласно перечню по техзаданию на основании договора с ООО ЦСИСТ от 04 октября я 2021 года № 2.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры производится в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=7F0DAB54492B689AC6FC43F220928683A716BCED8ABC156BD1A23FA56BF53951165581D8ABAA324CFDWDH) от 05.12.2017 № 392-ФЗ), приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет», а так же в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», приказа Минтруда России от 10 мая 2018 г

По условиям договора Министерства культуры РД и ООО ЦСИСТ эксперты, осуществляющие независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры должны иметь опыт работы в сфере социальных исследований и иметь высшее образование в области социологии, культуры и т.п.

**Описание целей и задач исследования.**

Целью проведения социологического исследования (сбор, изучение, обобщение и анализ информации в форме личного опроса, опроса по телефону, электронной почты, анкетирования) является предоставление Общественному совету информации для принятия решения по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Дагестан при министерстве культуре РД (далее – Общественный совет) независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Дагестан в 2021 году, в соответствии с требованиями статьи Закона Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федерального закона от 21.07.2014г. № 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», приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277 « Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет», а так же в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 18.05.2018 г. № 51132).

**Результаты сбора оценок качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Дагестан у потребителей услуг**

1. ГБУ "Дагестанский государственный кумыкский музыкально-драматический театр им.Алимпаши Салаватова"

Адрес учреждения 367000, город Махачкала, ул. Уллубия Буйнакского, дом 10

[**https://www.kumukteatr.ru/**](https://www.kumukteatr.ru/)

Комментарии

Учреждение находится в удобной транспортной доступности, часть здания находится в аренде у коммерсантов (ресторан «ТеатрО»). Есть несколько парковочных мест, в том числе 4 парковочных места для инвалидов. Санитарное состояние территории соответствует нормам. Экстерьер и интерьеры здания, в котором размещено учреждение, находятся в хорошем состоянии.

Требования ФЗ от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 18.07.2019) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Ст. 15. «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур» не выполнены, учитывая потребности посетителей и специфику учреждений. Ситуация с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими удовлетворительная.

Вход в здание оборудован для людей с ОВЗ, складной пандус, подъемник. Сами двери тяжелые.

В учреждение имеется(частично) дублирование информации для инвалидов по слуху и зрению. Дублирование надписей, знаков или иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Санитарно-гигиенических помещений в организации оборудованы специальными приспособлениями.

Схемы эвакуации присутствуют и висят у входа и в зале.

Персонал приветлив и доброжелателен, компетентно способен ответить на все вопросы, касающиеся деятельности учреждения. Следует отметить усилия руководителя и работников учреждения и их заинтересованность в развитии учреждения.

На информационном стенде есть информация о особом пропускном режиме работы учреждения и «Стандарт безопасности деятельности ГБУ Кумыкский театр», в том числе санитарно-гигиенической безопасности в целях противодействия распространению на территории Республики новой коронавирусной инфекции (COVID-19)”.

Выставочный зал учреждения можно рассматривать, как зона ожидания с креслами вдоль стены. Доступность питьевой воды отсутствует. В здании понятная навигация, соблюдаются санитарно-гигиенические нормы. В выставочном зале есть информация о предстоящих выставках и мероприятиях.

На официальном сайте театра в разделе «Документы» выставлены часть документов, с которыми можно ознакомиться.

На главной странице есть названия учреждения. В разделе «Контакты» можно найти необходимую информацию для обратной связи, а также узнать контакты и ФИО руководителя каждого структурного подразделения, карта, по которой можно узнать, как можно добраться до театра. Есть возможность узнать о текущих и будущих спектаклях, о проектах и событиях. Имеется версия для слабовидящих.

На сайте ГБУ «Кумыкский театр» представлены контакты для выхода в наиболее популярные в Дагестане социальные сети (Facebook и аккаунт Instagram и др.) на которых присутствует информация о театре.

В ходе поиска информации на сайте несколько раз возникала проблема «незаполненной страницы».

150 анкет зрителей.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **ГБУ "ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КУМЫКСКИЙ МУЗЫКАЛЬНО-ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР ИМ. А-П. САЛАВАТОВА"** | **Максимальная величина** | **Итоговая оценка эксперта** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Интегральное значение** |
| **1.** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»** | | |  | |  |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:   * **1.1.1. на информационных стендах в помещении организации,** * **1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".** | 100 баллов | **90** | 30% | **25,5** | **8** |
| **9** |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:   * **телефона,** * **электронной почты,** * **электронных сервисов** (*форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения;раздел*   *"Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр* .);   * **обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)** | 100 баллов | **90** | 30% | **27** | **3** |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на   * **информационных стендах в помещении организации,** * **официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет**". (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **93** | 40% | **37,2** | **138** |
| **141** |
| Итого | | |  | 100% | ***89,7*** |  |
| **2.** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** | | |  | |  |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:   * **наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);** * **наличие и понятность навигации внутри организации;** * **доступность питьевой воды;** * **наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);** * **санитарное состояние помещений организаций;** * **возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)** | 100 баллов | 100 | 50% | **50** | **5** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **88** | 50% | **44** | **132** |
| Итого | | |  | 100% | ***94*** |  |
| **3.** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | |  | |  |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:   * **оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;** * **наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;** * **наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;** * **наличие сменных кресел-колясок;** * **наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации** | 100 баллов | **80** | 30% | **24** | **4** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:   * **дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;** * **возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);** * **наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;** * **помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение**   **(инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);**   * **наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому** | 100 баллов | **80** | 40% | **32** | **4** |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | **90** | 30% | **27,2** | **136** |
| Итого | | |  | 100% | ***83,2*** |  |
| **4.** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»** | | |  | |  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **92** | 40% | **36,8** | **138** |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **94** | 40% | **37,6** | **141** |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **96,6** | 20% | **19,3** | **145** |
| Итого | | |  | 100% | ***93,7*** |  |
| **5.** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | |  | |  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **97,3** | 30% | **29,2** | **146** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **98,6** | 20% | **19,7** | **148** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **96** | 50% | **47,6** | 143 |
|  | Итого |  |  | 100% | **96,5** |  |

**Итоговый результат:** ГБУ "Дагестанский государственный кумыкский музыкально-драматический театр им.Алимпаши Салаватова"- **91,42**

**2.** ГБУ «Аварский музыкально-драматический театр им. Г.Цадаса»

**Адрес:367000, Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Пушкина, 1**

Комментарии

На территории и в самом здании театра только завершился ремонт и поэтому не требуется благоустройства. Санитарное состояние территории соответствует нормам. Экстерьер и интерьеры здания, в котором размещено учреждение, находятся в хорошем состоянии. Требования ФЗ от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 18.07.2019) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Ст. 15. «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур» в большинстве своем выполнены, учитывая потребности посетителей и специфику здания, так ранее установленный пандус по требованию Комитета по защите памятников архитектуры РД снят, без ущерба для лиц ОВЗ, т.к. само здание с одной (западной) стороны контачит с тротуаром имеющим естественный наклон и поэтому инвалиды колясочники и лица их сопровождающие могут беспрепятственно въезжать на территорию театра. Ситуация с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими удовлетворительная. В целом ГБУ АТ активно развивает направление деятельности по обустройству доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Информацию об этом можно найти на официальном сайте. Персонал приветлив и доброжелателен, компетентно способен ответить на все вопросы, касающиеся деятельности учреждения.

Информация о театре представлена на сайте ГБУ АТ. Структура сайта включает в себя следующие отдельные модули: «Контакты», регулярно обновляющийся раздел «Новости», «Документы» где представлены главные документы и т.д. Отсутствует модуль «Независимая оценка качества оказания услуг» не загружается. Версия для слабовидящих не загружается т.к. срок оплаченный период обслуживания модуля истек. Есть группа «Вконтакте». В социальных сетях наиболее полно представлена как информация о деятельности театра, так и различные дополнительные исторические справки, которые регулярно обновляются и позволяют привлечь внимание к деятельности учреждения со стороны разнообразной аудитории.

130 анкет

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **ГБУ "АВАРСКИЙ МУЗЫКАЛЬНО-ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР ИМ. Г. ЦАДАСЫ"** | **Максимальная величина** | **Итоговая оценка эксперта** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Интегральное значение** |
| **1.** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»** | | |  | |  |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:   * **на информационных стендах в помещении организации,** * **на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".** | 100 баллов | **75** | 30% | **22,5** | **7** |
| **8** |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:   * **телефона,** * **электронной почты,** * **электронных сервисов** (*форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения;раздел*   *"Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр* .);   * **обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)** | 100 баллов | **90** | 30% | **30,0** | **3** |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на   * **информационных стендах в помещении организации,** * **официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет**". (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **93,8** | 40% | **37,5** | **122** |
| Итого | | |  | 100% | ***90,0*** |  |
| **2.** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** | | |  | |  |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:   * **наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);** * **наличие и понятность навигации внутри организации;** * **доступность питьевой воды;** * **наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);** * **санитарное состояние помещений организаций;** * **возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)** | 100 баллов | 80 | 50% | **40,0** | **4** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **96,1** | 50% | **48** | **125** |
| Итого | | |  | 100% | ***88*** |  |
| **3.** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | |  | |  |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:   * **оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;** * **наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;** * **наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;** * **наличие сменных кресел-колясок;** * **наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации** | 100 баллов | **80** | 30% | **24,0** | **4** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:   * **дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; -дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;** * **возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);** * **наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;** * **помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);** * **наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому** | 100 баллов | **80** | 40% | **32** | **4** |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | **96,9** | 30% | **29,1** | **126** |
| Итого | | |  | 100% | ***85,1*** |  |
| **4.** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»** | | |  | |  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **90** | 40% | **36** | **117** |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **94,6** | 40% | **37,8** | **123** |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **93,8** | 20% | **18,7** | **122** |
| Итого | | |  | 100% | ***92,5*** |  |
| **5.** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | |  | |  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **98,4** | 30% | **29,5** | **128** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **90,7** | 20% | **18,1** | **118** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **96,1** | 50% | **48** | 125 |
|  |  | Итого |  | 100% | 95,6 |  |

**Итоговый результат: ГБУ «Аварский музыкально-драматический театр им. Г.Цадаса» -90,24**

**3. ГБУ Государственный республиканский Русский Драматический театр имени М.Горького.**

Россия 367000, Республика Дагестан, г. Махачкала, проспект Расула Гамзатова, 38

|  |
| --- |
| Комментарии  Месторасположение театра очень удобно для посетителей. Территория не требует благоустройства. Санитарное состояние территории соответствует нормам. Экстерьер и интерьеры здания, в котором размещено учреждение, находятся в удовлетворительном состоянии. Требования ФЗ от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 18.07.2019) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Ст. 15. «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур» в большинстве своём выполнены. Ситуация с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими удовлетворительная. В целом ГБУ ГРРДТ им. М.Горького активно развивает направление деятельности по обустройству доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Информацию об этом можно найти на официальном сайте. Персонал приветлив и доброжелателен, компетентно способен ответить на все вопросы, касающиеся деятельности учреждения.  Информация о музее представлена на сайте ГБУ ГРРДТ им. М.Горького. Структура сайта включает в себя следующие отдельные модули: «Контакты», регулярно обновляющийся раздел «Новости», «Афиша», «Общая информация о музее» и т.д. Все документы представлены на главной странице сайта. Отсутствует модуль «Независимая оценка качества оказания услуг» или его трудно найти на сайте. Версия для слабовидящих работает. Есть группа «Вконтакте» (798 участников). Также в группе опубликованы 25 фотоальбомов и 32 видеозаписи с мероприятий учреждения. В социальных сетях наиболее полно представлена как информация о деятельности музея, так и различные дополнительные исторические справки, которые регулярно обновляются и позволяют привлечь внимание к деятельности учреждения со стороны разнообразной аудитории.  150 анкет. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **ГБУ "ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РЕСПУБЛИКАНСКИЙ РУССКИЙ ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР ИМ. М.ГОРЬКОГО"** | **Максимальная величина** | **Итоговая оценка эксперта** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Интегральное значение** |
| **1.** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»** | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:   * **на информационных стендах в помещении организации,** * **на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".** | 100 баллов | **100** | 30% | **30,0** | **10** |
| **10** |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:   * **телефона,** * **электронной почты,** * **электронных сервисов** (*форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения;раздел*   *"Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр* .);   * **обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)** | 100 баллов | **100** | 30% | **30,0** | **3+** |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на   * **информационных стендах в помещении организации,** * **официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет**". (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **93** | 40% | **37,3** | **140** |
| Итого | | |  | 100% | ***97,3*** |  |
| **2.** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** | | |  | |  |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:   * **наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);** * **наличие и понятность навигации внутри организации;** * **доступность питьевой воды;** * **наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);** * **санитарное состояние помещений организаций;** * **возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)** | 100 баллов | 100 | 50% | **50** | **5+** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **84** | 50% | **42** | **126** |
| Итого | | |  | 100% | ***92*** |  |
| **3.** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | |  | |  |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:   * **оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;** * **наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;** * **наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;** * **наличие сменных кресел-колясок;** * **наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации** | 100 баллов | **100** | 30% | **30,0** | **5+** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:   * **дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;** * **возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);** * **наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;** * **помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);** * **наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому** | 100 баллов | **100** | 40% | **40,0** | **5+** |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | **74** | 30% | **22,2** | **112** |
| Итого | | |  | 100% | ***92,2*** |  |
| **4.** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»** | | |  | |  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **92,6** | 40% | **37** | **139** |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **94,7** | 40% | **37,9** | **142** |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **96,7** | 20% | **19,3** | **145** |
| Итого | | |  | 100% | ***94,2*** |  |
| **5.** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | |  | |  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **95,3** | 30% | **28,6** | **143** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **98** | 20% | **19,6** | **147** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **96,7** | 50% | **48,3** | 145 |
|  |  | Итого |  | 100% | **96,5** |  |

**Итоговый результат: ГБУ Государственный республиканский Русский Драматический театр имени М. Горького- 96,5**

**4. ГБУ РД «Театр поэзии» 367000, г.Махачкала, пр. Расула Гамзатова, 12 б**

[**http://www.poetteatr.ru/**](http://www.poetteatr.ru/)

|  |
| --- |
| Комментарии  Месторасположение Театра поэзии одно из самых удобных для посетителей. Территория не требует благоустройства. Санитарное состояние территории соответствует нормам. Экстерьер и интерьеры здания, в котором размещено учреждение, находятся в удовлетворительном состоянии. Требования ФЗ от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 18.07.2019) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Ст. 15. «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур» в большинстве своём выполнены, учитывая потребности посетителей и специфику учреждений. Ситуация с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими удовлетворительная. В целом ГБУ Театр поэзии активно развивает направление деятельности по обустройству доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Информацию об этом можно найти на официальном сайте. Персонал приветлив и доброжелателен, компетентно способен ответить на все вопросы, касающиеся деятельности учреждения.  Информация о музее представлена на сайте В целом ГБУ Театр поэзии. Структура сайта включает в себя следующие отдельные модули: «Контакты», регулярно обновляющийся раздел «События» отдельно для каждого из филиалов, «Общая информация о музее» и т.д. Все документы представлены на главной странице сайта театра. Отсутствует модуль «Независимая оценка качества оказания услуг» или его трудно найти на сайте. Версия для слабовидящих работает. Есть группа «Вконтакте». Регулярно обновляются фотоальбомы и видеозаписи с мероприятий учреждения. В социальных сетях наиболее полно представлена как информация о деятельности театра.  Анкетировано 140 человек. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр поэзии** | **Максимальная величина** | **Итоговая оценка эксперта** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **фактически** |
| **1.** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»** | | |  | |  |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:   * **на информационных стендах в помещении организации,** * **на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".** | 100 баллов | **85** | 30% | **25,5** | **8** |
| **9** |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:   * **телефона,** * **электронной почты,** * **электронных сервисов** (*форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения;раздел*   *"Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр* .);   * **обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)** | 100 баллов | **90** | 30% | **27** | **3** |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на   * **информационных стендах в помещении организации,** * **официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет**". (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **90** | 40% | **36** | **126** |
| **126** |
| Итого | | |  | 100% | ***88,5*** |  |
| **2.** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** | | |  | |  |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:   * **наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);** * **наличие и понятность навигации внутри организации;** * **доступность питьевой воды;** * **наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);** * **санитарное состояние помещений организаций;** * **возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)** | 100 баллов | 100 | 50% | **50** | **5** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **88** | 50% | **44** | **123** |
| Итого | | |  | 100% | ***94*** |  |
| **3.** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | |  | |  |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:   * **оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;** * **наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;** * **наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;** * **наличие сменных кресел-колясок;** * **наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации** | 100 баллов | **100** | 30% | **30** | **5** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:   * **дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;** * **дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;** * **возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);** * **наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;** * **помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение**   **(инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);**   * **наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому** | 100 баллов | **60** | 40% | **24** | **3** |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | **93** | 30% | 27,9 | **130** |
| Итого | | |  | 100% | ***81,9*** |  |
| **4.** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»** | | |  | |  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **97** | 40% | **38,8** | **136** |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **99** | 40% | **39,6** | **139** |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **88** | 20% | **17,6** | **123** |
| Итого | | |  | 100% | ***96*** |  |
| **5.** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | |  | |  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **98** | 30% | **29,4** | **137** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **100** | 20% | **20** | **140** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **93** | 50% | **46,5** | 130 |

**Итоговый результат: ГБУ РД «Театр поэзии» 91,26**

1. **ГБУ "ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕАТР КУКОЛ"**

**г.Махачкала, пр-т Р.Гамзатова 40,** [**+7 (8722) 67-07-31**](tel:+78722670731)**, http://tk-rd.ru/**

|  |
| --- |
| Комментарии  Театр кукол располагается на самом удобном и центральном перекрестке города, практически 80 % муниципального транспорта проезжают мимо, старого кинотеатра «Комсомолец», в здании которого в настоящее время располагается Театр кукол. Территория не требует благоустройства. Санитарное состояние территории соответствует нормам. Экстерьер и интерьеры здания, в котором размещено учреждение, находятся в удовлетворительном состоянии. Ситуация с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими удовлетворительная. В целом ГБУ Театр кукол активно развивает направление деятельности по обустройству доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Информацию об этом можно найти на официальном сайте. Персонал приветлив и доброжелателен, компетентно способен ответить на все вопросы, касающиеся деятельности учреждения. Информация о театре представлена на сайте.  Структура сайта включает в себя следующие отдельные модули: «Контакты», регулярно обновляющийся раздел «События» отдельно для каждого из филиалов, «Арт-проекты» и т.д. Все документы представлены на главной странице сайта. Версия для слабовидящих работает. Есть группа «Вконтакте». Регулярно обновляются фотоальбомы и видеозаписи с мероприятий учреждения. В социальных сетях наиболее полно представлена как информация о деятельности театра. Сайт информативный, на нем представлено достаточно много полезной и интересной информации, кроме того, он удобен в использовании. У библиотеки есть собственная группа Инстаграм и в др. социальных сетях, кол-во подписчиков 1004. В группе активно и регулярно публикуются записи.  Опрошено 120 анкет |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **№ п/п** | **ГБУ "ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕАТР КУКОЛ"** | **Максимальная величина** | **Итоговая оценка эксперта** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Фактический результат** |  |
| **1.** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»** | | | | |  |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:   * **на информационных стендах в помещении организации,** * **на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".** | 100 баллов | **90** | 30% | 27 | **8** |
| **10** |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:   * **телефона,** * **электронной почты,** * **электронных сервисов** (*форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения;раздел*   *"Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр* .);   * **обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)** | 100 баллов | **90** | 30% | 27 | **3** |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на   * **информационных стендах в помещении организации,** * **официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет**". (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **85** | 40% | 34,3 | **103** |
| Итого | | |  | 100% | ***88,3*** |  |
| **2.** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** | | | | |  |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:   * **наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);** * **наличие и понятность навигации внутри организации;** * **доступность питьевой воды;** * **наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);** * **санитарное состояние помещений организаций;** * **возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)** | 100 баллов | 80 | 50% | 40 | **4** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **93,3** | 50% | 46,6 | **112** |
| Итого | | |  | 100% | ***86,6*** |  |
| **3.** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | |  |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:   * **оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;** * **наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;** * **наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;** * **наличие сменных кресел-колясок;** * **наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации** | 100 баллов | **80** | 30% | 32 | **4** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:   * **дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;** * **возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);** * **наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;** * **помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение**   **(инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);**   * **наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому** | 100 баллов | **100** | 40% | 40 | **5** |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | **90** | 30% | 27 | **108** |
| Итого | | |  | 100% | ***99*** |  |
| **4.** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»** | | | | |  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **98,3** | 40% | 39,3 | **118** |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **95,8** | 40% | 38,3 | **115** |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **90,8** | 20% | 18,1 | **109** |
| Итого | | |  | 100% | ***95,7*** |  |
| **5.** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | |  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **100** | 30% | 30 | **120** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **95** | 20% | 19 | **114** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **96,7** | 50% | 48,3 | 116 |
|  |  | Итого |  |  | 100% | **93,38** |  |  |

**Итоговый результат: ГБУ "ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕАТР КУКОЛ" 93,38**

**6. ГБУ «Республиканская специальная библиотека для слепых»**

|  |
| --- |
| 367027, Республика Дагестан, г. Махачкала, ул.М. Гаджиева 160 |
| Комментарии  Учреждение находится в неудобной транспортной доступности для жителей населенного пункта, улица М.Гаджиева не самая насыщенная маршрутным транспортом, кроме того библиотека расположена практически посредине двух остановок автобусов (примерно по 230м. в каждую сторону). Территория, прилегающая к зданию, требует благоустройства (фасадная часть и внутренний ремонт). Ситуация с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги, требует изменений. Отсутствие пандуса заменяется наличием автоматизированного устройства для поднятия инвалидных колясок по ступеням. Специфика организации работы библиотеки состоит в том, что абсолютное большинство посетителей (незрячих пользователей) заранее по телефону предупреждают о своем приезде и их заранее на улице встречают сотрудники, помогающие подняться по ступеням. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации имеются.  Говоря про обеспечение организацией комфортных условий для предоставления услуг, то в учреждении присутствует специально оборудованная зона отдыха. Также присутствует доступность питьевой воды. В здании понятная навигация, соблюдаются все санитарно-гигиенические нормы и есть возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуг по телефону или интернету.  На сайте библиотеки представлена информация о проводимых мероприятиях, что облегчает поиски интересующего контента. Также можно посмотреть, какие выставки организовываются и какие новинки поступают в фонды. На сайте можно увидеть краткий экскурс в историю библиотеки о ВОС, а также часы работы и полный адрес с указанием на карте. Присутствует перечень необходимых документов, с которыми посетитель сайта может легко ознакомиться в пару кликов. Также присутствует режим для слабовидящих, представлен перечень мероприятий, которые могут беспрепятственно посетить и лица с ОВЗ благодаря внедренным технологиям и обученному персоналу. Сайт достаточно информативный, на нем представлено достаточно много полезной и интересной информации, кроме того, он удобен в использовании.  У библиотеки есть собственная группа Инстаграм и в др. социальных сетях, кол-во подписчиков 1807. В группе активно и регулярно публикуются записи.  Опрошено 105 посетителей библиотеки. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **№ п/п** | **ГБУ РСБС** | **Максимальная величина** | **Итоговая оценка эксперта** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Фактический результат** |  |
| **1.** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»** | | | | |  |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:   * **на информационных стендах в помещении организации,** * **на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".** | 100 баллов | **100** | 30% | **30** | **10** |
| **10** |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:   * **телефона,** * **электронной почты,** * **электронных сервисов** (*форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения;раздел*   *"Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр* .);   * **обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)** | 100 баллов | **90** | 30% | **27** | **3** |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на   * **информационных стендах в помещении организации,** * **официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет**". (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **78** | 40% | **31,2** | **82** |
| Итого | | |  | 100% | ***88,2*** |  |
| **2.** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** | | | | |  |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:   * **наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);** * **наличие и понятность навигации внутри организации;** * **доступность питьевой воды;** * **наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);** * **санитарное состояние помещений организаций;** * **возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)** | 100 баллов | 100 | 50% | **50** | **5+** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **98** | 50% | **49** | **103** |
| Итого | | |  | 100% | ***99*** | **19,5** |
| **3.** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | |  |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:   * **оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;** * **наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;** * **наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;** * **наличие сменных кресел-колясок;** * **наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации** | 100 баллов | **80** | 30% | **24,0** | **4** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:   * **дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;** * **возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);** * **наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;** * **помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение**   **(инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);**   * **наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому** | 100 баллов | **100** | 40% | **40,0** | **5** |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | **79** | 30% | 23,7 | **83** |
| Итого | | |  | 100% | ***87,7*** |  |
| **4.** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»** | | | | |  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **100** | 40% | **40** | **105** |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **100** | 40% | **40** | **105** |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **88** | 20% | **17,6** | **92** |
| Итого | | |  | 100% | ***97,6*** |  |
| **5.** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | |  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **100** | 30% | **30** | **105** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **100** | 20% | **20** | **105** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **98** | 50% | **49** | 103 |
|  |  | **Итого** |  |  | **100%** | **94,3** |  |  |

**Итоговый результат: ГБУ «Республиканская специальная библиотека для слепых» 94,3**

**Итоговый рейтинг по результатам НОК организаций культуры РД**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рейтинг | Организация | Итоговый результат |
| 1 | ГБУ Государственный республиканский Русский Драматический театр имени М. Горького | 94,44 |
| 2 | ГБУ «Республиканская специальная библиотека для слепых» | 94,3 |
| 3 | ГБУ "Дагестанский государственный театр кукол" | 93,38 |
| 4 | ГБУ "Дагестанский государственный кумыкский музыкально-драматический театр им. Алимпаши Салаватова" | 91,42 |
| 5 | ГБУ РД «Театр поэзии» | 91,26 |
| 6 | ГБУ «Аварский музыкально-драматический театр им. Г.Цадаса» | 90,24 |