

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг
государственным бюджетным учреждением культуры "Государственная
галерея имени А.А. Кадырова" Чеченской Республики в соответствии с
показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится
независимая оценка

г. Грозный, 2021

Аналитический отчет
о качестве условий оказания услуг
государственным бюджетным учреждением культуры "Государственная
галерея имени А.А. Кадырова" Чеченской Республики в соответствии с
показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится
независимая оценка

г. Грозный

01 ноября 2021 г.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры "Государственная галерея имени А.А. Кадырова" Чеченской Республики (далее – организация культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации», во исполнение договора № 51-Н от 30.07.2021 г. на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Чеченской Республики, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры на территории Чеченской Республики в 2021 году, согласно показателям, утвержденными техническим заданием.

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», а также Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденными Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020г. № Р-1681 (далее, соответственно – Правила, Порядок).

1. Общие исходные сведения об организации:

- **Наименование организации:** Государственное бюджетное учреждение культуры "Государственная галерея имени А.А. Кадырова" Чеченской Республики
- **Юридический адрес организации:** 364024, Чеченская Республика, г. Грозный, пр-т Х.А. Исаева, 75
- **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** <https://aakg.mk95.ru>
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 11.08.2021 по 25.10.2021 гг.
- **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»:** 22.10.2021г.
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 27.09.2021г.
- **Численность респондентов в организации культуры:** 600

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий по улучшению качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры "Государственная галерея имени А.А. Кадырова" Чеченской Республики в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. На стендах организации разместить следующую информацию:
 - о месте нахождения организации культуры (адрес);
 - сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
 - о структуре и органах управления организации культуры оформить схемой, добавить контактные телефоны и адреса электронной почты;
 - о видах предоставляемых услуг организацией культуры;
 - перечень оказываемых платных услуг;
 - цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;
 - о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.
2. На сайте организации разместить следующую информацию:
 - о материально-техническом обеспечении предоставления услуг.
3. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;
4. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

5. Обеспечить в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: назначить сотрудника, ответственного за оказание помощи инвалидам и сопровождение инвалидов при перемещении по территории организации, провести инструктаж или обучение указанного выше сотрудника.

Рекомендации респондентов по улучшению качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры "Государственная галерея имени А.А. Кадырова" Чеченской Республики в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Обеспечить размещение новых экспозиций и работ молодых художников.
2. Обеспечить больше информации на сайте и в других электронных носителях.

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости показателей, государственного бюджетного учреждения культуры "Государственная галерея имени А.А. Кадырова" Чеченской Республики, составило **93,38 балла**. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании интегрального значения приведена в Приложении № 1.

Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в министерство культуры Чеченской Республики и в Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Чеченской Республики для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

Директор СКЦПОА

Е.С. Квасова

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Государственная галерея имени А.А. Кадырова»
Категория организации культуры	-
Дата визита в организацию	27.09.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	aakg.mk95.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	22.10.2021
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ	93,38
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	82,3
ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1.	57,0
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)	2
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	0
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	0
Режим, график работы организации культуры	1
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Государственная галерея имени А.А. Кадырова»	
Категория организации культуры	-	
Дата визита в организацию	27.09.2021	
адрес сайта организации в сети "Интернет"	aakg.mk95.ru	
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	22.10.2021	
	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	0
	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	0
	результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
	1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)	11
	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Государственная галерея имени А.А. Кадырова»	
Категория организации культуры	-	
Дата визита в организацию	27.09.2021	
адрес сайта организации в сети "Интернет"	aakg.mk95.ru	
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	22.10.2021	
	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
	Режим, график работы организации культуры	1
	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Государственная галерея имени А.А. Кадырова»	
Категория организации культуры	-	
Дата визита в организацию	27.09.2021	
адрес сайта организации в сети "Интернет"	aakg.mk95.ru	
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	22.10.2021	
<div style="background-color: #ffff00; width: 100%; height: 100%;"></div> <div style="background-color: #c8e6c9; width: 100%; height: 100%;"></div>	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
	результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (каждый пункт - 30 баллов, максимально - 100 баллов)	100
	наличие телефона	30
	электронной почты	30
	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
	Наличие возможности на официальном сайте получения консультации по оказываемым услугам и прочие технические возможности	30
	Обеспечение на официальном сайте организации технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг в организации (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Государственная галерея имени А.А. Кадырова»
Категория организации культуры	-
Дата визита в организацию	27.09.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	aakg.mk95.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	22.10.2021
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», (максимально - 100 баллов)	88,0
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно)	539
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, ответивших положительно)	519
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	600
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	100
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
наличие и понятность навигации внутри организации культуры	20
доступность питьевой воды	20

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Государственная галерея имени А.А. Кадырова»	
Категория организации культуры	-	
Дата визита в организацию	27.09.2021	
адрес сайта организации в сети "Интернет"	aakg.mk95.ru	
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	22.10.2021	
	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	20
	Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	20
	санитарное состояние помещений организации культуры	20
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	100,0
	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	600
	Численность опрошенных получателей услуг	600
	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	86,0
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	80
	Доступность услуг для инвалидов в соотв.с приказом мин. культуры РФ 599Н	
	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	20
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20	
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20	
наличие сменных кресел-колясок	20	
наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	0	

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Государственная галерея имени А.А. Кадырова»
Категория организации культуры	-
Дата визита в организацию	27.09.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	aakg.mk95.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	22.10.2021

Доступность объекта культурного наследия для инвалидов с учетом требований в соответствии с приказом Мин. культуры РФ от 20.11.2015г. № 2834

3.1.1. Оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)

лидов
значение

Итого по показателю 3.1.1. для
объекта культурного наследия
(максимально 20 баллов)

1) оборудование входа в здание –
объект культурного наследия или на
его территорию:
-оборудование входа ровной
площадкой непосредственно перед
входной дверью, для обеспечения его
доступности для инвалидов на креслах
колясках;
-расположение входной двери в
сочетании с направлением пути
подхода

оборудование выхода со специальных
парковочных мест бордюрными
пандусами, расположенными в
непосредственной близости от них

использование визуального
отличающегося цвета поверхности
пандуса от цвета горизонтальной
площадки;
-прочное закрепление
противоскользящей поверхности
пандусов;

обеспечение возможности входа и
выхода из объекта культурного
наследия, в том числе с
использованием специальных
подъездных устройств


Итого по показателю 3.1.2. для
объекта культурного наследия
(максимально 20 баллов)

Наименование государственного учреждения		ГБУК «Государственная галерея имени А.А. Кадырова»
Категория организации культуры		-
Дата визита в организацию		27.09.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"		aakg.mk95.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"		22.10.2021
3.1.2. выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначено 0)	Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов: -размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; -обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение	
	Итого по показателю 3.1.3. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	
	3) Организация путей движения на объекте культурного наследия: -обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной окраски каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	
	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	
3.1.3. адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней	

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Государственная галерея имени А.А. Кадырова»
Категория организации культуры	-
Дата визита в организацию	27.09.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	aakg.mk95.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	22.10.2021
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	80
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	20
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	0
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов), максимально - 100 баллов	100,0
Число опрошенных	9
Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	9

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Государственная галерея имени А.А. Кадырова»
Категория организации культуры	-
Дата визита в организацию	27.09.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	aakg.mk95.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	22.10.2021
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,60
4.1.1. 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), максимально - 100 баллов	98,0
Число опрошенных	600
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	589
4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию , максимально - 100 баллов	100,0
Число опрошенных	600
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	600

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Государственная галерея имени А.А. Кадырова»
Категория организации культуры	-
Дата визита в организацию	27.09.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	aakg.mk95.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	22.10.2021
4.3.1. Удовлетворенность 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), максимально - 100 баллов	97,0
Число опрошенных	600
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	581
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов	100,0
Число опрошенных	600
Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	600
5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	100
Число опрошенных	600

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Государственная галерея имени А.А. Кадырова»	
Категория организации культуры	-	
Дата визита в организацию	27.09.2021	
адрес сайта организации в сети "Интернет"	aakg.mk95.ru	
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	22.10.2021	
	Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	600
	5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов	100,0
	Число опрошенных	600
	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	600