Оглавление

Резюме…… 3
1. Методологический раздел…… 5
1.1. Цель, задачи исследования……... 5
1.2 Объект и предмет исследования……... 6
2. Процедурный раздел…… 7
2.1. Описание и обоснование системы выбора единиц наблюдения……... 7
2.2. Описание метода и техники сбора первичных данных…….. 8
2.3 Основные методы (процедуры) анализа данных…… 10
3. Независимая оценка качества оказания услуг учреждений культуры…… 11
3.1. Независимая оценка качества оказания услугГБОУ РХ ДОД «Хакасская республиканская национальная детская школа искусств»…… 11
3.1.1. Изучение мнения получателей услуг…… 11
3.1.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru..... 13
3.1.3. Анализ информации на официальном сайте организации…… 14
3.2. Независимая оценка качества оказания услуг ГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка»…….. 16
3.2.1. Изучение мнения получателей услуг…… 16
3.2.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru..... 18
3.2.3. Анализ информации на официальном сайте организации…… 19
3.3. Независимая оценка качества оказания услуг ГАУК РХ «Хакасский театр драмы и этнической музыки «Читіген»……... 21
3.3.1. Изучение мнения получателей услуг…… 21
3.3.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru..... 23
3.3.3. Анализ информации на официальном сайте организации…… 24
3.4. Независимая оценка качества оказания услуг ГАУК РХ «Русский республиканский драматический театр им. М. Ю. Лермонтова»…… 26
3.4.1. Изучение мнения получателей услуг…… 26
3.4.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru..... 28
3.4.3. Анализ информации на официальном сайте организации…… 29
3.5. Независимая оценка качества оказания услугГКУ РХ «Национальный архив»……. 31
3.5.1. Изучение мнения получателей услуг…… 31
3.5.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru..... 33
3.5.3. Анализ информации на официальном сайте организации…… 34
4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Республики Хакасия…….. 36
Приложения……..... 37

Резюме

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.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168).

Настоящее исследование проводилось на основании Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее - Методические рекомендации), утвержденных Министерством культуры Российской Федерации «7» августа 2015 года.

Цель исследования состояла в независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры Республики Хакасия в 2015 году.

Объектом исследования являлись получатели услуг учреждений культуры РХ от 18 лет и старше.

Предметом исследования выступили услуги, предоставляемые следующими организациями культуры Республики Хакасия в 2015 году:

- ГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка»;
- ГАУК РХ «Русский республиканский драматический театр им. М. Ю. Лермонтова»;
- ГАУК РХ «Хакасский театр драмы и этнической музыки «Читіген»;
- ГКУ РХ «Национальный архив»;
- ГБОУ РХ ДОД «Хакасская республиканская национальная детская школа искусств».

Численность выборочной совокупности респондентов задана заказчиком и насчитывала1100единиц.

Для оценки качества предоставления услуг организациями культуры были использованы три группы показателей:

1) Показатели, сформированные на основании изучения мнения получателей услуг при анкетном опросе;
2) Показатели, сформированные на основании информации на сайте www.bus.gov.ru;
3) Показатели, сформированные на основании информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры.

Таблица 1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Республики Хакасия

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
Театры				
ГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка»	53,3 (максимально возможное значение – 60,0)	7 (максимально возможное значение – 7)	24 (максимально возможное значение –40,0)	**84,3** (макс. возможное значение – 107,0)
ГАУК РХ «Русский республиканский драматический театр имени М.Ю. Лермонтова»	51,3 (максимально возможное значение – 60,0)	6 (максимально возможное значение – 7)	18,25 (максимально возможное значение – 40,0)	**75,55** (макс. возможное значение – 107,0)
ГАУК РХ «Хакасский театр драмы и этнической музыки «Читіген»	50,7 (максимально возможное значение – 60,0)	7 (максимально возможное значение – 7)	8 (максимально возможное значение –40,0)	**65,7** (макс. возможное значение – 107,0)
Архив				
ГКУ РХ «Национальный архив»	38,1 (максимально возможное значение – 41,0)	6 (максимально возможное значение – 7)	20 (максимально возможное значение – 40,0)	**64,1** (макс. возможное значение – 88,0)
ДШИ				
ГБОУ РХ ДОД «Хакасская республиканская национальная детская школа искусств»	34,6 (максимально возможное значение – 41,0)	7 (максимально возможное значение – 7)	18,5 (максимально возможное значение – 38)	**60,1** (макс. возможное значение – 86,0)

1. Методологический раздел

1.1. Цель, задачи исследования

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.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168).

Настоящее исследование проводилось на основании Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее - Методические рекомендации), утвержденных Министерством культуры Российской Федерации «7» августа 2015 года.

Цель исследования состояла в независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры Республики Хакасия в 2015 году. Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1. Оценка открытости и доступности информации об организации культуры;
2. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения;
3. Оценка время ожидания предоставления услуги;
4. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры;
5. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг;
6. Выявление значения показателей, сформированных на основе анализа информации на официальных сайтах учреждений культуры;
7. Определение значения показателей, сформированных на основе анализа информации на сайте www.bus.gov.ru.

1.2 Объект и предмет исследования

Объектом исследования являлись получатели услуг учреждений культуры РХ от 18 лет и старше.

Предметом исследования выступили услуги, предоставляемые следующими организациями культуры Республики Хакасия в 2015 году:

- ГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка»;
- ГАУК РХ «Русский республиканский драматический театр им. М. Ю. Лермонтова»;
- ГАУК РХ «Хакасский театр драмы и этнической музыки «Читіген»;
- ГКУ РХ «Национальный архив»;
- ГБОУ РХ ДОД «Хакасская республиканская национальная детская школа искусств».

2. Процедурный раздел

2.1. Описание и обоснование обследуемой совокупности

Численность выборочной совокупности респондентов задана заказчиком и насчитывала1100 единиц, в том числе:

ГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» – 400 респондентов;

ГАУК РХ «Русский республиканский драматический театр им. М. Ю. Лермонтова» – 400 респондентов;

ГАУК РХ «Хакасский театр драмы и этнической музыки «Читіген» – 100 респондентов;

ГКУ РХ «Национальный архив» – 100 респондентов;

ГБОУ РХ ДОД «Хакасская республиканская национальная детская школа искусств» – 100 респондентов.

При такой величине выборки величина средней ошибки может достигать максимальной величины 2,9%, если рассматривать всю выборочную совокупность. При уменьшении выборки средняя ошибка увеличивается. Допустимое отклонение (или предельная ошибка) определяется по формуле:

$$\Delta = t \sqrt{\delta^2 / n}$$

где Δ - предельная ошибка;

t=2 – доверительная вероятность 95%;

δ – дисперсия, измеряющая разброс признака в генеральной совокупности (при предположении, что доля равна примерно 50% или 0,5)

n – объём выборочной совокупности

2.2. Описание метода и техники сбора первичных данных

Для сбора первичной информации был использован метод формализованного интервью (анкетного опроса) – индивидуальное личное формализованное интервью с респондентом при использовании стандартизированного инструментария (анкеты), в котором система вопросов направлена на выявление количественно-качественных характеристик объекта и предмета исследования.

Ответы на вопросы формализованного интервью фиксировались интервьюером по строго определённым правилам. Анализ результатов такого опроса сводится к регистрации сложившейся фиксированной ситуации, выявлению взаимозависимостей, её характеризующих, и подтверждению статистической значимости определённых показателей. Метод относится к разряду «количественных» методик сбора первичных данных.

При проведении сбора первичной информации интервьюеры следовали определённым правилам ведения формализованного опроса. Обязательными требованиями являлись:

– соответствие процедуры опроса (ведения интервью и заполнения бланка анкеты) требованиям инструкции;

– исполнение норм Федерального закона РФ № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных».

Социально-демографические характеристики выборочной совокупности респондентов представлены в табл. 2.2.1-2.2.4.

Таблица 2.2.1. Половозрастные характеристики респондентов, % к общему числу опрошенных

Возраст, лет	Пол	Респонденты
18-24 лет	Муж.	8,1
	Жен.	11,8
25-54 лет	Муж.	15,3
	Жен.	46,5
55+	Муж.	4,2
	Жен.	14,1
Итого:		100,0

Таблица 2.2.2. Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с уровнем полученного образования, % к общему числу опрошенных

Уровень образования	Респонденты
Послевузовское (ученая степень, аспирантура)	0,5
Высшее	57,0
Незаконченное высшее	6,5
Среднее профессиональное	23,4
Начальное профессиональное	1,3

Среднее общее	10,6
Неполное среднее или ниже	0,7
Итого ответивших:	100,0

Таблица 2.2.3. Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с видом деятельности (родом занятий), % к общему числу опрошенных

Вид деятельности	Респонденты
Руководитель высшего и среднего звена	4,0
Владелец бизнеса, предприниматель	3,8
Специалист с высшим образованием	32,9
Служащий без высшего образования	9,6
Квалифицированный рабочий	10
Неквалифицированный рабочий	2,4
Государственный (муниципальный) служащий	6,4
Военнослужащий	2,4
Безработный (-ая)	2,5
Студент, учащийся	10,1
Неработающий пенсионер	10,1
Занят (-а) домашним хозяйством	1,8
Другая группа	3,2
Затрудняюсь ответить	0,8
Итого ответивших:	100,0

Таблица 2.2.4. Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с уровнем декларируемого дохода на одного члена их семей в месяц, % к общему числу опрошенных

Декларируемый уровень дохода	Респонденты
более 40.000 руб.	5,6
35.001 - 40.000 руб.	3,2
30.001 - 35.000 руб.	4,3
25.001 - 30.000 руб.	6,3
20.001 - 25.000 руб.	14,7
15.001 - 20.000 руб.	15,3
12.001 - 15.000 руб.	13,7
10.001 - 12.000 руб.	8,5
8.001 - 10.000 руб.	7,5
8.000 - 6.000 руб.	3,9
менее 6000 руб.	1,9
затрудняюсь ответить	15,1
Итого ответивших:	100,0

2.3 Основные методы (процедуры) анализа данных

Из общенаучных методов - логический анализ, который используется для представления логически связанных причинных взаимоотношений, и сравнительный анализ.

Для анализа вторичной информации - междисциплинарный теоретический анализ социологической литературы, публикаций с результатами исследований по проблемам исследования.

Для анализа первичной информации (электронного массива данных по результатам анкетного опроса) - методы математической статистики на базе пакета Vortex.

Для анализа информации на официальных сайтах учреждений культуры, на сайте www.bus.gov.ru, первичной информации по результатам анкетного опроса использовались Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных Министерством культуры Российской Федерации «7» августа 2015 года.

3. Независимая оценка качества оказания услуг учреждений культуры

3.1. Независимая оценка качества оказания услуг ГБОУ РХ ДОД «Хакасская республиканская национальная детская школа искусств»

3.1.1. Изучение мнения получателей услуг

Получателям услуг Хакасской республиканской национальной детской школы искусствбыло предложено дать оценку качеству ее услуг.

Таблица 3.1.1. Оценка мнений получателей услуг ГБОУ РХ ДОД «Хакасская республиканская национальная детская школа искусств»

Дата оценки	Значение оценки, баллы							Итоговое значение, баллы (сумма)
	Информирование о новых мероприятиях	Уровень комфортности пребывания в организации культуры	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям	Удобство графика работы организации культуры	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	
03.10.2015	5,3	4,5	4,3	4,1	5,6	6,2	4,6	**34,6**

При ответе на вопрос «Насколько Вы удовлетворены качеством оказания услуг в ГБОУ РХ ДОД «Хакасская республиканская национальная детская школа искусств» в целомпо шкале от 0 до 5 баллов» 69% респондентов поставили оценку «5». Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в школе на «четверку» продемонстрировали 23% опрошенных. Оценку «3» поставили 8% участников опроса.

В соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культурыуровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом составил 4,6 балла.

Доброжелательности, вежливости и компетентностиперсонала школы искусств большинство респондентов поставило высшую оценку (62%). Оценку «6» поставило 8% опрошенных. К оценке «5» склонились 22% участников опроса. В сумме менее 15% респондентов поставили оценки «4» и «3». Совокупное значение данного показателя в соответствии сМетодическими рекомендациями составило 6,2 балла.

Общее значение показателя «Уровень комфортности пребывания» равно 4,5 балла. Абсолютное большинство участников опроса оценили комфортность пребывания в школе на 5 баллов по шкале от 0 до 5 (60%). «Четверку» поставили 29%

опрошенных. Невысоко оценилиуровень комфортности пребывания в учреждении (от 0 до 3 баллов) 11% респондентов.

Чуть менее половины из общего числа опрошенных в Хакасской республиканской национальной детской школе искусствоценили транспортную и пешую доступность учреждения на 5 баллов по пятибалльной шкале (48%). Около 30% респондентов склонились к оценке «4». Остальные 23% участников опроса поставили оценку «3» за транспортную и пешую доступность школы. Комплексное значение данного показателя составило 4,3 балла.

На 7 баллов 36% респондентовоценилиграфик работы Хакасской республиканской национальной детской школы искусств. В соответствии с Методическими рекомендациями расчетный показатель «Удобство графика работы» равен 5,6 баллов.

В отношении оценки электронных сервисов учреждения, мнения респондентов разделились следующим образом: большинство респондентов поставили электронным ресурсам Хакасской республиканской национальной детской школы искусств 4 балла (52%), 30% опрошенных поставили оценку «5», а 6% респондентов сказали, что не пользуются электронными сервисами школы. Совокупный показатель данного критерия составил 4,1 балла.

Уровень информирования о предстоящих мероприятиях большинство респондентов оценивают на 5 баллов (27%). Высший балл (7) поставили 24% опрошенных. Чуть меньше – 26% респондентов, оценили уровень информирования о предстоящих мероприятиях на «четверку». Общее значение уровня информирования о предстоящих мероприятиях равно 5,3 балла.

Итоговое значение показателя качества оказания услуг по мнениям получателей услуг ГБОУ РХ ДОД «Хакасская республиканская национальная детская школа искусств» составило 34,3 балла.

3.1.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru

Согласно Методике, оценка уровня открытости и доступности информации ГБОУ РХ ДОД «Хакасская республиканская национальная детская школа искусств» на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru составляет 7 баллов.

Таблица 3.1.2. Оценка наличия информации о ГБОУ РХ ДОД «Хакасская республиканская национальная детская школа искусств» на сайте www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

3.1.3. Анализ информации на официальном сайте организации

Согласно Методическим рекомендациям, оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайтеГБОУ РХ ДОД «Хакасская республиканская национальная детская школа искусств» составила 18,5 баллов.

Таблица 3.1.3. Оценка наличия информации о ГБОУ РХ ДОД «Хакасская республиканская национальная детская школа искусств» на официальном сайте организации

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом пере-	0,5	0,5

рывов в работе сайта		
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2
ИТОГО	Макс. значение 40 баллов	18,5

3.2. Независимая оценка качества оказания услугГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка»

3.2.1. Изучение мнения получателей услуг

Таблица 3.2.1. Оценка мнений получателей услуг ГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка»

Дата оценки	Значение оценки, баллы									Итоговое значение, баллы (сумма)
	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	Уровень комфортности пребывания в организации культуры	Наличие дополнительных услуг организации культуры	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры	Удобство графика работы организации культуры	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	
23.10.2015	5,6	4,6	6,5	4,6	4,6	7,5	6,6	6,5	6,8	**53,3**

Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала по шкале от 0 до 7 баллов большинство респондентов оценило на «7» (90,7%). Остальные 9,3% респондентов дали оценку доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников от 4 до 6 баллов. Совокупное значение данного показателя согласно Методическим рекомендациям составило 6,8 балла.

Удобство графика работы театра «Сказка» респонденты в большинстве своем оценивают на «7» по шкале от 0 до 7(77,7%). К оценке «6» склоняется 11% опрошенных. Оценкам от 3 до 5 баллов отдают предпочтение от 0,5% до 5,5% респондентов. В соответствии с Методическими рекомендациями расчетный показатель «Удобство графика работы» равен 6,6 баллов.

На 5 баллов пешую и транспортную доступность театра «Сказка» оценило 75,7% респондентов. 1 и 2 балла поставили 5,5% участников опроса. К оценке «4» склонилось 15,2% респондентов. Комплексное значение данного показателя составило 4,6 балла.

Процедуру покупки и бронирования билетов в театре «Сказка» респонденты в целом считают удобной. Большинство посетителей оценивает удобство данной услуги на 7 баллов из 7 (75%). Около 12% респондентов оценили удобство покупки и бронирования билетов в театре «Сказка» на 6 баллов. Более низкие оценки поставила незначительная доля респондентов. Этот показатель согласно Методическим рекомендациям составил 6,5 баллов.

Общее значение показателя «Уровень комфортности пребывания» равно 4,6 балла. По мнению респондентов, в театре «Сказка» достаточно высокий уровень комфортности пребывания посетителей. На 7 баллов из 7 его оценили 73,3% респондентов. Около 20% респондентов поставили «четверку» уровню комфортности пребывания в театре.

Оценки от 5 до 9 ставят 94,3%, из них 57,5% респондентов оценили содержание полиграфических материалов театра «Сказка» на 9 баллов. Еще 5,8% опрошенных оценивает этот критерий от 1 до 4 баллов. Из них оценку «1» дают 1,5% респондентов, оценку «2» – 0,3% и оценку «4» – 4% участников опроса. Значение показателя «Качество и содержание полиграфических материалов» согласно Методическим рекомендациям составляет 7,5 баллов.

Получатели услуг театра «Сказка» оценили уровень информирования о предстоящих спектаклях и представлениях довольно высоко. На 7 баллов оценили данный критерий 43,8% респондентов. Оценку «6» поставили 14,7% опрошенных. К оценке «5»склонилось 17,2% респондентов, к оценке «4» – 11,5%. От 1 до 3 баллов оценили уровень информированности о новых мероприятиях в сумме всего 12,9% участников опроса в театре «Сказка». Общее значение уровня информирования о предстоящих мероприятиях равно 5,6 балла.

Почти половина респондентов (42,2%) оценила удобство использования электронных сервисов на пятерку. Еще 40,7% затруднились дать оценку по данному параметру, исходя из этого, можно предположить, что театр «Сказка» не информирует своих посетителей о наличии электронных сервисов. Совокупный показатель данного критерия составил 4,6 балла.

Наличие дополнительных услуг в театре (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) респонденты в основном оценивают на самый высший балл (41%). Низкие оценки от 1 до 4 поставили 13,7% опрошенных. Комплексное значение данного показателя составило 6,5 балла.

Итоговое значение показателя качества оказания услуг по мнениям получателей услуг ГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» составило 53,3 балла.

3.2.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru

Согласно Методическим рекомендациям, оценка уровня открытости и доступности информации ГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru составляет максимальное значение – 7 баллов.

Таблица 3.2.2. Оценка наличия информации оГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка»на сайте www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

3.2.3. Анализ информации на официальном сайте организации

Таблица 3.2.3. Оценка наличия информации оГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка»на официальном сайте организации

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы	0,5	0

учета посещений сайта		
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	2
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2
ИТОГО	Макс. значение 40 баллов	24

Согласно Методическим рекомендациям, оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайтеГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» составила 24 балла.

3.3.Независимая оценка качества оказания услугГАУК РХ «Хакасский театр драмы и этнической музыки «Читіген»

3.3.1. Изучение мнения получателей услуг

Таблица 3.3.1. Оценка мнений получателей услуг ГАУК РХ «Хакасский театр драмы и этнической музыки «Читіген»

Дата	Значение оценки, баллы									Итоговое значение, баллы (сумма)
	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	Уровень комфортности пребывания в организации культуры	Наличие дополнительных услуг организации культуры	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры	Удобство графика работы организации культуры	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	
08.10.2015	5,9	4,5	6,0	4,7	4,5	5,6	6,4	6,4	6,7	**50,7**

Персоналу театра «Читіген», его вежливости и компетентности, большинство респондентов поставило высшую оценку (85%). Оценку «6» указали еще 8% опрошенных. К оценке «5» склонился 1% участников опроса. Всего 6% респондентов поставили оценку «4». Совокупное значение данного показателя согласно Методическим рекомендациям составило 6,7 балла.

Большинство получателей услуг театра «Читіген», принявших участие в опросе, склонились к самой высокой оценке в отношении транспортной и пешей доступности учреждения (83%). Еще 12% респондентов указали оценку «4», остальные 5% поставили от 1 до 3 баллов. Комплексное значение данного показателя составило 4,7 балла.

Удобство графика работы респонденты чаще оценивали на 7 баллов из 7 (69%). На «6» график работы театра «Читіген» оценили 13% опрошенных. Незначительная часть респондентов поставила более низкие оценки. В соответствии с Методическими рекомендациями расчетный показатель «Удобство графика работы» равен 6,4 баллов.

Большинство респондентов считают для себя удобной процедуру бронирования и покупки билетов в театре «Читіген». Девять из десяти опрошенных оцени-

ли данную услугу от 5 до 7 баллов, из них высший балл поставило 69% от общего числа всех опрошенных. Этот показатель согласно Методике составил 6,4 баллов.

Комплексное значение показателя «Уровень комфортности пребывания» равно 4,5 балла. Уровню комфортности пребывания в театре респонденты в основном дают высший балл – оценку «5» поставили 66% посетителей театра, принявших участие в опросе. Четверть опрошенных оценили места для сидения, чистоту помещения и гардероб театра на «4».

Больше половины респондентов втеатре «Читіген» (54%) оценили уровень информирования о новых постановках и представлениях на 7 баллов из 7. По 13% опрошенных поставили оценки «5» и «6». К оценке «4» склонились 12% участников опроса. Общее значение уровня информирования о предстоящих мероприятиях равно 5,9 балла.

В оценке дополнительных услуг театра мнения респондентов былт неоднозначны. По 13% опрошенных поставили оценки «4» и «6». Далее, 12% респондентов оценили наличие дополнительных услуг в театре «Читіген» от 1 до 3 баллов. Но все же большинство участников опроса (58%) поставили высшие оценки. Комплексное значение данного показателя составило 6,0 балла.

Респондентам было предложено оценить содержание полиграфических материалов театра «Читіген» по шкале от 0 до 9 баллов. К оценкам от 1 до 3 склонились 14% респондентов. От 5 до 8 баллов за содержание полиграфических материалов театра поставили 54% опрошенных. Высшую оценку поставили 30% респондентов. Значение показателя «Качество и содержание полиграфических материалов» согласно Методическим рекомендациям составляет 5,6 баллов.

Более половины респондентов указали на то, что они не пользовались электронными сервисами театра, поэтому не смогли оценить удобство их использования (58%). Из посетителей, воспользовавшихся такими сервисами, 23% поставили оценку «5», еще 16% - «4», и 3% - «3» по пятибалльной шкале. Совокупный показатель данного критерия составил 4,5 балла.

Итоговое значение показателя качества оказания услуг по мнениям получателей услуг ГАУК РХ «Хакасский театр драмы и этнической музыки «Читіген»составило 50,7 балла.

3.3.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru

Согласно Методическим рекомендациям, оценка уровня открытости и доступности информации ГАУК РХ «Хакасский театр драмы и этнической музыки «Читіген» на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru составляет максимальное значение – 7 баллов.

Таблица 3.3.2. Оценка наличия информации оГАУК РХ «Хакасский театр драмы и этнической музыки «Читіген»на сайте www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

3.3.3. Анализ информации на официальном сайте организации

Согласно Методических рекомендаций оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайтеГАУК РХ «Хакасский театр драмы и этнической музыки «Читіген» составила 8 баллов.

Таблица 3.3.3. Оценка наличия информации оГАУК РХ «Хакасский театр драмы и этнической музыки «Читіген» на официальном сайте организации

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	0
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0

Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0
Режим, график работы организации культуры	1	0
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0
ИТОГО	Макс. значение 40 баллов	8

3.4. Независимая оценка качества оказания услугГАУК РХ «Русский республиканский драматический театр им. М. Ю. Лермонтова»

3.4.1. Изучение мнения получателей услуг

Таблица 3.4.1. Оценка мнений получателей услуг ГАУК РХ «Русский республиканский драматический театр им. М. Ю. Лермонтова»

Дата оценки	Значение оценки, баллы									Итоговое значение, баллы (сумма)
	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	Уровень комфортности пребывания в организации культуры	Наличие дополнительных услуг организации культуры	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры	Удобство графика работы организации культуры	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	
03.11.2015	5,4	4,7	5,7	4,8	4,2	6,4	6,6	6,7	6,8	**51,3**

Абсолютное большинство респондентов при оценке доброжелательности, вежливости и компетентности персонала указывали 7 баллов по шкале от 0 до 7 (89,5%). Совокупное значение данного показателя согласно Методическим рекомендациям составило 6,8 балла.

Транспортную и пешую доступность театра им. Лермонтова респонденты чаще оценивают на «5» по пятибалльной шкале (83,3%). К оценке «4» склонились 11,3% опрошенных. Остальные 5,4% участников опроса оценили транспортную и пешую доступность театра от 1 до 3 баллов. Комплексное значение данного показателя составило 4,8 балла.

Процедуру покупки и бронирования билетов в театре им. Лермонтова респонденты в целом считают удобной. Большинство посетителей оценивают удобство данной услуги на 7 баллов из 7 (81,8%). Около 11% респондентов оценили удобство покупки и бронирования билетов в театре «Сказка» на 6 баллов. Этот показатель согласно Методическим рекомендациям составил 6,7 баллов.

Абсолютно удобным для себя график работы театра считают 76,7% респондентов – они оценили его на 7 баллов из 7. Чуть менее удобным (6 баллов) его называют 14,5% опрошенных. В соответствии с Методическими рекомендациями расчетный показатель «Удобство графика работы» равен 6,6 баллов.

Общее значение показателя «Уровень комфортности пребывания» равно 4,7 балла. По мнению посетителей театра, принявших участие в опросе, комфортность пребывания в театре им. Лермонтова находится на высоком уровне. Оценку «5» по пятибалльной шкале поставили 71,8% респондентов. На 4 балла оценили уровень комфортности 22,5% опрошенных. Остальные 5,9% участников опроса оценили данный критерий от 1 до 3 баллов.

Посетители театра им. Лермонтова в основном оценивают уровень информирования о предстоящих постановках на «7» по шкале от 0 до 7 баллов. Оценивших данный критерий на «5» оказалось больше, чем тех, кто указал уровень информирования как «6» (20,7% против 12,2% соответственно). На 4 балла данную услугу оценили 11,3% опрошенных. Общее значение уровня информирования о предстоящих мероприятиях равно 5,4 балла.

Качество и содержание буклетов, программ и другой полиграфической продукции театра респонденты чаще оценивают на 9 баллов из 9 (38%). Значение показателя «Качество и содержание полиграфических материалов» согласно Методическим рекомендациям составляет 6,4 баллов.

В отношении наличия дополнительных услуг в театре, то нельзя утверждать, что подавляющее большинство посетителей оценили их на высший балл. По шкале от 0 до 8 самую высокую оценку поставили 28% опрошенных. Далее ответы расположились следующим образом: 7 баллов поставили 14,5% участников опроса, «6» – 16,3%, к оценке «5» склонились 19,5% опрошенных. Остальным оценкам отдали предпочтение не более 10% респондентов. Комплексное значение данного показателя составило 5,7 баллов.

Больше половины опрошенных в театре им. Лермонтова не пользовались его электронными сервисами (54,1%). Из оставшихся 45,9% от общего числа опрошенных, удобство использования электронных ресурсов оценили на 5 баллов 26,5% респондентов. Совокупный показатель данного критерия составил 4,2 балла.

Итоговое значение показателя качества оказания услуг по мнениям получателей услуг ГАУК РХ «Русский республиканский драматический театр им. М. Ю. Лермонтова» составило 51,3 балла.

3.4.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru

Согласно Методическим рекомендациям оценка уровня открытости и доступности информации ГАУК РХ «Русский республиканский драматический театр им. М. Ю. Лермонтова» на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru составляет 6 баллов.

Таблица 3.4.2. Оценка наличия информации оГАУК РХ «Русский республиканский драматический театр им. М. Ю. Лермонтова»на сайте www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	6

3.4.3. Анализ информации на официальном сайте организации

Таблица 3.4.3. Оценка наличия информации оГАУК РХ «Русский республиканский драматический театр им. М. Ю. Лермонтова»на официальном сайте организации

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,25
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформ-	0,5	0,5

ления сайта, карта сайта		
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0
ИТОГО	Макс. значение 40 баллов	18,25

Согласно Методическим рекомендациямоценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайтеГАУК РХ «Русский республиканский драматический театр им. М. Ю. Лермонтова» составила 18,25 баллов.

3.5. Независимая оценка качества оказания услуг ГКУ РХ «Национальный архив»

3.5.1. Изучение мнения получателей услуг

Таблица 3.5.1. Оценка мнений получателей услуг ГКУ РХ «Национальный архив»

Дата оценки	Значение оценки, баллы							Итоговое значение, баллы (сумма)
	Информирование о новых мероприятиях	Уровень комфортности пребывания в организации культуры	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям	Удобство графика работы организации культуры	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	
07.10.15-15.10.15	5,9	4,7	4,7	4,6	6,4	6,9	4,9	**38,1**

Сотрудники архива получили в свой адрес высокие оценки: на 7 баллов их оценили 94% респондентов, на 6 – 4% и 2% опрошенных поставили компетентности и вежливости персонала архива 5 баллов из 7. Совокупное значение данного показателя согласно Методическим рекомендациям составило 6,9 балла.

По пятибалльной шкале качество оказания услуг в архиве респонденты в основном оценивают на «5», таких оказалось 86% из числа всех опрошенных. Остальные 14% участников опроса оценили качество оказания услуг в архиве на 4 балла.

В соответствии с Методическими рекомендациями уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом составил 4,9 балла.

Подавляющее большинство респондентов считают, что территориальное расположение архива является доступным как для пешеходов, так и для автомобилистов – критерий «транспортная и пешая доступность» на 5 баллов оценили 83% опрошенных. 3 балла за этот показатель поставили11% получателей услуг архива, принявших участие в опросе. На «четверку» транспортную и пешую доступность учреждения оценили 6% участников опроса. От 0 до 2 баллов не поставил ни один респондент. Комплексное значение данного показателя составило 4,7 балла.

Общее значение показателя «Уровень комфортности пребывания» равно 4,7 балла. Уровень комфортности пребывания в архиве подавляющее большинство респондентов оценивают на «отлично» (77%). Оценку «4» поставили 18% опрошенных. На «двойку» оценили уровень комфортности пребывания в архиве 2% участников опроса. Остальные 3% склонились к оценке «3».

В отношении оценки электронных сервисов учреждения мнения респондентов разделились следующим образом: большинство опрошенных поставили электронным ресурсам «Национального архива» 5 баллов (67%), 25% пользователей поставили оценку «4», всего 8% участников опроса оценили удобство использования электронных сервисов на 3 балла. Совокупный показатель данного критерия составил 4,6 балла.

Более половины респондентов устраивает график работы архива – 66% поставили оценку «7». На «6» удобство графика работы учреждения оценили 18% участников опроса. К оценке «5» склонились 10% опрошенных. Мнения остальных 6% респондентов разделились между оценками «2», «3» и «4». В соответствии с Методическими рекомендациями расчетный показатель «Удобство графика работы» равен 6,4 баллов.

Уровень информирования о новых мероприятиях в «Национальном архиве» респонденты в основном оценили на 7 баллов (59%). По 13% посетителей оценили данный критерий соответственно на 5 и 6 баллов. Оценку «1» поставили 8% опрошенных. Общее значение уровня информирования о предстоящих мероприятиях равно 5,9 балла.

Итоговое значение показателя качества оказания услуг по мнениям получателей услуг ГКУ РХ «Национальный архив» составило 38,1 балла.

3.5.2. Оценка наличия информации на сайте www.bus.gov.ru

Согласно Методическим рекомендациям оценка уровня открытости и доступности информации ГКУ РХ «Национальный архив» на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru составляет 6 баллов.

Таблица 3.5.2. Оценка наличия информации о ГКУ РХ «Национальный архив» на сайте www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	6

3.5.3. Анализ информации на официальном сайте организации

Согласно Методическим рекомендациям оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайтеГКУ РХ «Национальный архив» составила 20 баллов.

Таблица 3.5.3. Оценка наличия информации о ГКУ РХ «Национальный архив» на официальном сайте организации

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом пере-	0,5	0,5

рывов в работе сайта		
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	1
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0
ИТОГО	Макс. значение 40 баллов	20

4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Республики Хакасия

Таблица 4.1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Республики Хакасия

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
Театры				
ГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка»	53,3 (максимально возможное значение – 60,0)	7 (максимально возможное значение – 7)	24 (максимально возможное значение – 40,0)	**84,3** (макс. возможное значение – 107,0)
ГАУК РХ «Русский республиканский драматический театр имени М.Ю. Лермонтова»	51,3 (максимально возможное значение – 60,0)	6 (максимально возможное значение – 7)	18,25 (максимально возможное значение – 40,0)	**75,55** (макс. возможное значение – 107,0)
ГАУК РХ «Хакасский театр драмы и этнической музыки «Читіген»	50,7 (максимально возможное значение – 60,0)	7 (максимально возможное значение – 7)	8 (максимально возможное значение – 40,0)	**65,7** (макс. возможное значение – 107,0)
Архив				
ГКУ РХ «Национальный архив»	38,1 (максимально возможное значение – 41,0)	6 (максимально возможное значение – 7)	20 (максимально возможное значение – 40,0)	**64,1** (макс. возможное значение – 88,0)
ДШИ				
ГБОУ РХ ДОД «Хакасская республи-	34,6 (максимально	7 (максимально	18,5 (максимально	**60,1** (макс.

канская национальная детская школа искусств»	возможное значение – 41,0)	возможное значение – 7)	возможное значение – 38)	возможное значение – 86,0)

Приложение 1. Поток двумерных распределений по театрам

Таблица №2

Театр * Театр
% от Театр

Театр	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермонтова	ИТОГО:
Сказка	100,0	0,0	0,0	44,4
Читіген	0,0	100,0	0,0	11,1
им. Лермонтова	0,0	0,0	100,0	44,4
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 1,000, Вероятность ошибки: 0,00

Таблица №3

Театр * Ваше место жительства:
% от Театр

Ваше место жительства:	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермонтова	ИТОГО:
Абакан	74,3	93,0	67,7	73,4
Черногорск	11,0	1,0	15,8	12,0
Саяногорск	0,0	0,0	0,5	0,2
Абаза	0,7	1,0	0,7	0,8
Алтайсий	3,5	0,0	0,0	1,6
Бейский	0,0	0,0	1,0	0,4
Ширинский	0,5	0,0	0,7	0,6
Усть-Абаканский	4,0	0,0	5,5	4,2
Аскизский	0,3	4,0	0,0	0,6
Боградский	0,5	0,0	0,5	0,4
Таштыпский	0,5	0,0	0,3	0,3
другое	4,8	1,0	7,2	5,4
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 0,218, Вероятность ошибки: 0,00

Таблица №4

Театр * Пол:
% от Театр

Пол:	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермонтова	ИТОГО:
Мужской	23,7	27,0	32,0	27,8

Женский	76,2	73,0	68,0	72,2
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 0,087, Вероятность ошибки: 0,05

Таблица №5

Театр * Уточните, пожалуйста, сколько Вам полных лет?

% от Театр

Уточните, пожалуйста, сколько Вам полных лет?	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермонтова	ИТОГО:
18-24 года	15,5	16,0	29,5	21,8
25-54 года	66,5	60,0	51,2	59,0
от 55 и более лет	18,0	24,0	19,3	19,2
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 0,127, Вероятность ошибки: 0,00

Таблица №6

Театр * Оцените уровень информирования о предстоящих представлениях и постановках по шкале от 0 до 7 баллов

% от Театр

Оцените уровень информирования о предстоящих представлениях и постановках по шкале от 0 до 7 баллов	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермонтова	ИТОГО:
0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	1,8	2,0	4,8	3,1
2	1,8	0,0	2,5	1,9
3	9,3	6,0	7,2	7,5
4	11,5	12,0	11,3	11,4
5	17,2	13,0	20,7	18,3
6	14,7	13,0	12,2	13,4
7	43,8	54,0	41,2	43,8
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 0,115, Вероятность ошибки: 0,05

Таблица №7

Театр * Оцените уровень комфортности пребывания в театре (места для сидения, гардероб, чистота помещений) по шкале от 0 до 5 баллов

% от Театр

Оцените уровень комфортности пребывания в театре (места для сидения, гардероб, чистота помещений) по шкале от 0 до 5 баллов	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермонтова	ИТОГО:
0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,5	1,0	0,3	0,4
2	1,0	2,0	0,7	1,0
3	7,2	6,0	4,9	6,0
4	18,0	25,0	22,5	20,8
5	73,3	66,0	71,8	71,8
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 0,082, Вероятность ошибки: 0,30

Таблица №8

Театр * Оцените наличие дополнительных услуг в театре (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий) по шкале от 0 до 8 баллов

% от Театр

Оцените наличие дополнительных услуг в театре (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий) по шкале от 0 до 8 баллов	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермонтова	ИТОГО:
0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	1,3	4,0	9,8	5,3
2	0,7	2,0	2,0	1,4
3	3,7	6,0	2,5	3,4
4	8,0	13,0	7,5	8,3
5	14,8	14,0	19,5	16,1
6	13,5	13,0	16,3	14,7
7	17,0	9,0	14,5	15,0
8	41,0	39,0	28,0	35,0
затрудняюсь ответить	4,8	1,0	1,8	3,0
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 0,193, Вероятность ошибки: 0,00

Таблица №9

Театр * Оцените транспортную и пешую доступность театра по шкале от 0 до 5 баллов

% от Театр

Оцените транспортную и пешую доступность театра по шкале от 0 до 5 баллов	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермонтова	ИТОГО:
0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	2,2	2,0	0,3	1,3
2	3,3	1,0	1,0	2,0
3	3,5	2,0	4,3	3,7
4	15,2	12,0	11,3	13,1
5	75,7	83,0	83,3	79,9
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 0,098, Вероятность ошибки: 0,05

Таблица №10

Театр * Оцените удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми театром посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) по шкале от 0 до 5 баллов

% от Театр

Оцените удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми театром посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) по шкале от 0 до 5 баллов	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермонтова	ИТОГО:
0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,5	0,0	3,3	1,7
2	0,7	0,0	1,3	0,9
3	4,8	3,0	3,5	4,0
4	11,0	16,0	11,3	11,7
5	42,2	23,0	26,5	33,1
не пользовался	40,7	58,0	54,2	48,7
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 0,155, Вероятность ошибки: 0,00

Таблица №11

Театр * Оцените качество и содержание полиграфических материалов в театре (программ, буклетов, флаеров) по шкале от 0 до 9 баллов

% от Театр

Оцените качество и содержание полиграфических материалов в театре (программ, буклетов, флаеров) по шкале от 0 до 9 баллов	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермон-това	ИТОГО:
0	0,0	2,0	1,0	0,7
1	1,5	5,0	6,8	4,2
2	0,3	0,0	3,3	1,6
3	0,0	4,0	3,3	1,9
4	4,0	5,0	4,5	4,3
5	10,0	25,0	13,5	13,3
6	4,5	7,0	3,3	4,2
7	9,0	12,0	12,5	10,9
8	13,3	10,0	14,0	13,2
9	57,5	30,0	38,0	45,8
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 0,227, Вероятность ошибки: 0,00

Таблица №12

Театр * Оцените удобство графика работы театра по шкале от 0 до 7 баллов

% от Театр

Оцените удобство графика работы театра по шкале от 0 до 7 баллов	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермонто-ва	ИТОГО:
0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	1,0	0,3	0,2
2	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,5	2,0	0,3	0,6
4	5,2	7,0	3,3	5,1
5	5,5	8,0	5,0	5,6
6	11,0	13,0	14,5	12,8
7	77,7	69,0	76,7	76,3
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 0,104, Вероятность ошибки: 0,10

Таблица №13

Театр * Оцените удобство процедуры покупки (бронирования) билетов в театр по шкале от 0 до 7 баллов

% от Театр

Оцените удобство процедуры покупки (бронирования) билетов в театр по шкале от 0 до 7 баллов	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермон-това	ИТОГО:
0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,3	1,0	1,0	0,7
2	1,0	0,0	0,5	0,7
3	0,5	1,0	0,5	0,6
4	5,8	8,0	1,8	5,2
5	6,0	6,0	4,0	5,1
6	11,5	15,0	10,5	11,4
7	75,0	69,0	81,8	77,3
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 0,117, Вероятность ошибки: 0,05

Таблица №14

Театр * Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность персонала театра по шкале от 0 до 7 баллов

% от Театр

Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность персонала театра по шкале от 0 до 7 баллов	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермонтова	ИТОГО:
0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,7	0,3
3	0,0	0,0	0,5	0,2
4	2,5	6,0	0,7	3,0
5	1,8	1,0	2,5	2,0
6	5,0	8,0	6,0	5,8
7	90,7	85,0	89,5	89,6
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 0,108, Вероятность ошибки: 0,10

Таблица №15

Театр * Скажите, пожалуйста, какое у Вас образование?

% от Театр

Скажите, пожалуйста, какое у Вас образование?	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермонтова	ИТОГО:
Послевузовское (ученая степень, аспирантура)	0,0	1,0	0,3	0,2
Высшее	63,2	46,0	49,5	55,2
Незаконченное высшее	6,5	5,0	8,5	7,2
Среднее профессиональное	21,5	27,0	28,2	25,1
Начальное профессиональное	1,3	1,0	1,5	1,3
Среднее общее	6,8	19,0	11,5	10,2
Неполное среднее или ниже	0,7	1,0	0,5	0,7
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 0,132, Вероятность ошибки: 0,01

Таблица №16

Театр * Скажите, пожалуйста, какое у Вас семейное положение?

% от Театр

Скажите, пожалуйста, какое у Вас семейное положение?	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермонтова	ИТОГО:
Замужем / Женат / Живем вместе (гражданский брак)	58,5	55,0	53,5	55,9
Холост / Не замужем	27,8	31,0	33,8	30,8
Разведен (-а) / Живем раздельно	6,8	6,0	5,0	5,9
Вдовец / Вдова	5,5	8,0	7,7	6,8
отказ	1,5	0,0	0,0	0,7
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 0,087, Вероятность ошибки: 0,10

Таблица №17

Театр * Вид Вашей деятельности в настоящее время:

% от Театр

Вид Вашей деятельности в настоящее время:	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермонтова	ИТОГО:
. Руководитель высшего и среднего звена	7,7	0,0	2,5	4,6
2. Владелец бизнеса, предприниматель	4,3	4,0	4,0	4,1

3. Специалист с высшим образованием	37,5	28,0	24,2	30,6
4. Служащий без высшего образования	11,5	19,0	7,7	10,7
5. Квалифицированный рабочий	7,2	9,0	10,0	8,7
6. Неквалифицированный рабочий	1,5	4,0	2,8	2,3
7. Государственный (муниципальный) служащий	5,5	8,0	6,8	6,3
8. Военнослужащий (армия, полиция, МЧС, прочие «силовые» стр	0,0	0,0	6,3	2,8
9. Безработный (-ая)	2,0	7,0	3,3	3,1
10. Студент, учащийся	8,0	8,0	15,2	11,2
11. Неработающий пенсионер	11,7	8,0	11,7	11,3
12. Занят (-а) домашним хозяйством	1,3	0,0	1,5	1,2
13. Другая группа	1,8	4,0	3,0	2,6
14.Затрудняюсь ответить или нет ответа	0,0	1,0	1,0	0,6
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 0,237, Вероятность ошибки: 0,00

Таблица №18

Театр * К какой из следующих групп населения, Вы скорее могли бы себя отнести?

% от Театр

К какой из следующих групп населения, Вы скорее могли бы себя отнести?	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермон-това	ИТОГО:
Денег не хватает даже на еду	0,7	4,0	0,7	1,1
Денег хватает на еду, но покупка одежды вызывает трудности	10,2	15,0	8,7	10,1
Денег хватает на еду и одежду, но покупка товаров длительногополь-зования затруднительна	34,3	50,0	34,0	35,9
Можем позволить себе товары длительного пользования, но покупка новой машины, дачи пока невозможна	34,0	19,0	28,2	29,8
Можем позволить себе практически всё, кроме покупки квартиры или дома	11,3	6,0	20,7	14,9
Можем позволить себе всё, в том числе покупку квартиры	1,8	0,0	3,5	2,3
Затрудняюсь ответить или нет ответа	7,7	6,0	4,0	5,9
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 0,171, Вероятность ошибки: 0,00

Таблица №19

Театр * Каков был средний доход на одного члена Вашей семьи за последний месяц?

% от Театр

Каков был средний доход на одного члена Вашей семьи за по-следний месяц?	Театр			
	Сказка	Читіген	им. Лермонто-ва	ИТОГО:
Более 40.000 руб.	7,5	4,0	6,0	6,4
35.001 – 40.000 руб.	4,5	2,0	3,0	3,6
30.001 – 35.000 руб.	4,5	5,0	5,8	5,1
25.001 – 30.000 руб.	8,3	6,0	5,0	6,6
20.001 – 25.000 руб.	14,7	17,0	13,5	14,4
15.001 – 20.000 руб.	16,0	16,0	12,5	14,4
12.001 – 15.000 руб.	9,2	12,0	17,5	13,2
10.001 – 12.000 руб.	8,7	9,0	7,2	8,1
8.001 – 10.000 руб.	7,7	7,0	5,5	6,7
8.000 – 6.000 руб.	2,5	5,0	4,0	3,4
Менее 6.000 руб.	1,3	4,0	1,5	1,7
Затрудняюсь ответить или нет ответа	15,0	13,0	18,5	16,3

ИТОГО:	100,0	100,0	100,0	100,0

* Пропуски: 0 из 900 (0,0%)
** Коэффициент Крамера [0..1]: 0,131, Вероятность ошибки: 0,10

Приложение 2. Поток одномерных распределений по архиву

Таблица №1

Ваше место жительства:

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	Абакан	75,0
2	Аскизский район	8,0
3	Орджоникидзевский	2,0
4	Усть- Абаканский	3,0
5	Алтайский	9,0
6	Ширинский	1,0
7	Бейский	2,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №2

Пол:

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	Мужской	24,0
2	Женский	76,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №3

Уточните, пожалуйста, сколько Вам полных лет?

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	18-24 года	12,0
2	25-54 года	73,0
3	от 55 и более лет	15,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №4

Оцените уровень информирования о новых мероприятиях в ГКУ РХ «Национальный архив» по шкале от 0 до 7 баллов

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	0	0,0
2	1	8,0
3	2	2,0
4	3	2,0
5	4	3,0
6	5	13,0
7	6	13,0
8	7	59,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №5

Оцените уровень комфортности пребывания в ГКУ РХ «Национальный архив» (места для сидения, гардероб, чистота помещений

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	0	0,0
2	1	0,0
3	2	2,0
4	3	3,0
5	4	18,0
6	5	77,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №6

Оцените транспортную и пешую доступность ГКУ РХ «Национальный архив» по шкале от 0 до 5 баллов

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	0	0,0
2	1	0,0
3	2	0,0
4	3	11,0
5	4	6,0
6	5	83,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №7

Оцените удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми ГКУ РХ «Национальный архив» посетителям (в том

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	0	0,0
2	1	0,0
3	2	0,0
4	3	8,0
5	4	25,0
6	5	67,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №8

Оцените удобство графика работы ГКУ РХ «Национальный архив» по шкале от 0 до 7 баллов

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	0	0,0
2	1	2,0
3	2	0,0
4	3	2,0
5	4	2,0
6	5	10,0
7	6	18,0
8	7	66,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №9

Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность персонала театра по шкале от 0 до 7 баллов

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	0	0,0
2	1	0,0
3	2	0,0
4	3	0,0
5	4	0,0
6	5	2,0
7	6	4,0
8	7	94,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №10

Насколько Вы удовлетворены качеством оказания услуг в ГКУ РХ «Национальный архив» в целом, по шкале от 0 до 5 баллов

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	0	0,0
2	1	0,0
3	2	0,0
4	3	0,0
5	4	14,0
6	5	86,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №11

Скажите, пожалуйста, какое у Вас образование?

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	Послевузовское (ученая степень, аспирантура)	3,0
2	Высшее	77,0
3	Незаконченное высшее	3,0
4	Среднее профессиональное	6,0
5	Начальное профессиональное	2,0
6	Среднее общее	9,0
7	Неполное среднее или ниже	0,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №12

Скажите, пожалуйста, какое у Вас семейное положение?

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	Замужем / Женат / Живем вместе (гражданский брак)	69,0
2	Холост / Не замужем	20,0
3	Разведен (-а) / Живем раздельно	5,0
4	Вдовец / Вдова	4,0
5	отказ	2,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №13

Вид Вашей деятельности в настоящее время:

Валидные	Значения	%от опрошенных

1	. Руководитель высшего и среднего звена	1,0
2	2. Владелец бизнеса, предприниматель	0,0
3	3. Специалист с высшим образованием	59,0
4	4. Служащий без высшего образования	2,0
5	5. Квалифицированный рабочий	1,0
6	6. Неквалифицированный рабочий	2,0
7	7. Государственный (муниципальный) служащий	12,0
8	8. Военнослужащий (армия, полиция, МЧС, прочие «силовые» структуры	0,0
9	9. Безработный (-ая)	0,0
10	10. Студент, учащийся	8,0
11	11. Неработающий пенсионер	7,0
12	12. Занят (-а) домашним хозяйством	1,0
13	13. Другая группа	5,0
14	14.Затрудняюсь ответить или нет ответа	2,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №14

К какой из следующих групп населения, Вы скорее могли бы себя отнести?

Валидные	Значения	%от опрошен-ных
1	Денег не хватает даже на еду	1,0
2	Денег хватает на еду, но покупка одежды вызывает трудности	19,0
3	Денег хватает на еду и одежду, но покупка товаров длительного пользования затруднительна	38,0
4	Можем позволить себе товары длительного пользования, но покупка новой ма-шины, дачи пока невозможна	21,0
5	Можем позволить себе практически всё, кроме покупки квартиры	18,0
6	Можем позволить себе всё, в том числе покупку квартиры или загородного дома	3,0
7	Можем позволить себе всё, в том числе покупку квартиры или загородного дома	0,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №15

Каков был средний доход на одного члена Вашей семьи за последний месяц?

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	Более 40.000 руб.	1,0
2	35.001 – 40.000 руб.	3,0
3	30.001 – 35.000 руб.	0,0
4	25.001 – 30.000 руб.	8,0
5	20.001 – 25.000 руб.	26,0
6	15.001 – 20.000 руб.	26,0
7	12.001 – 15.000 руб.	16,0
8	10.001 – 12.000 руб.	10,0
9	8.001 – 10.000 руб.	3,0
10	8.000 – 6.000 руб.	1,0
11	Менее 6.000 руб.	2,0
12	Затрудняюсь ответить или нет ответа	4,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Приложение 3. Поток одномерных распределений по детской школе искусств

Таблица №1

Ваше место жительства:

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	Абакан	68,0
2	Черногорск	4,0
3	Сорск	2,0
4	Абаза	0,0
5	Алтайсий	0,0
6	Бейский	2,0
7	Ширинский	0,0
8	Усть-Абаканский	2,0
9	Аскизский	18,0
10	Таштыпский	4,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №2

Пол:

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	Мужской	15,0
2	Женский	85,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №3

Уточните, пожалуйста, сколько Вам полных лет?

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	18-24 года	2,0
2	25-54 года	89,0
3	от 55 и более лет	9,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №4

Оцените уровень информирования о новых мероприятиях по шкале от 0 до 7 баллов

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	1	0,0
2	2	0,0
3	3	7,0
4	4	22,0
5	5	27,0
6	6	20,0
7	7	24,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №5

Оцените уровень комфортности пребывания в школе (места для сидения, гардероб, чистота помещений) по шкале от 0 до 5 баллов

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	1	0,0
2	2	4,0
3	3	7,0
4	4	29,0

5	5	60,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №6

Оцените транспортную и пешую доступность школы по шкале от 0 до 5 баллов

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	1	0,0
2	2	0,0
3	3	23,0
4	4	29,0
5	5	48,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №7

Оцените удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми школой искусств посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) по шкале от 0 до 5 баллов

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	1	0,0
2	2	4,0
3	3	8,0
4	4	52,0
5	5	30,0
7	не пользуемся	6,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №8

Оцените удобство графика работы школы по шкале от 0 до 7 баллов

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	1	0,0
2	2	0,0
3	3	8,0
4	4	15,0
5	5	27,0
6	6	14,0
7	7	36,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №9

Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность персонала театра по шкале от 0 до 7 баллов

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	1	0,0
2	2	0,0
3	3	3,0
4	4	6,0
5	5	21,0
6	6	8,0
7	7	62,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №10

Оцените насколькоВы удовлетворены качеством оказания услуг в школе искусств в целом

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	1	0,0
2	2	0,0
3	3	8,0
4	4	23,0
5	5	69,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №11

Скажите, пожалуйста, какое у Вас образование?

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	Послевузовское (ученая степень, аспирантура)	0,0
2	Высшее	52,0
3	Незаконченное высшее	4,0
4	Среднее профессиональное	26,0
5	Начальное профессиональное	0,0
6	Среднее общее	16,0
7	Неполное среднее или ниже	2,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №12

Скажите, пожалуйста, какое у Вас семейное положение?

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	Замужем / Женат / Живем вместе (гражданский брак)	80,0
2	Холост / Не замужем	6,0
3	Разведен (-а) / Живем раздельно	8,0
4	Вдовец / Вдова	6,0
5	отказ	0,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №13

Вид Вашей деятельности в настоящее время:

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	. Руководитель высшего и среднего звена	2,0
2	2. Владелец бизнеса, предприниматель	5,0
3	3. Специалист с высшим образованием	28,0
4	4. Служащий без высшего образования	8,0
5	5. Квалифицированный рабочий	31,0
6	6. Неквалифицированный рабочий	2,0
7	7. Государственный (муниципальный) служащий	2,0
8	8. Военнослужащий (армия, полиция, МЧС, прочие «силовые» стр	0,0
9	9. Безработный (-ая)	0,0
10	10. Студент, учащийся	2,0
11	11. Неработающий пенсионер	2,0
12	12. Занят (-а) домашним хозяйством	8,0
13	13. Другая группа	8,0

14	14.Затрудняюсь ответить или нет ответа	2,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №14

К какой из следующих групп населения, Вы скорее могли бы себя отнести?

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	Денег не хватает даже на еду	0,0
2	Денег хватает на еду, но покупка одежды вызывает трудности	4,0
3	Денег хватает на еду и одежду, но покупка товаров длительного пользования затруднительна	39,0
4	Можем позволить себе товары длительного пользования, но покупка новой машины пока невозможна	48,0
5	Можем позволить себе практически всё, кроме покупки квартиры	7,0
6	Можем позволить себе всё, в том числе покупку квартиры или загородного дома	2,0
7	Затрудняюсь ответить	0,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)

Таблица №15

Каков был средний доход на одного члена Вашей семьи за последний месяц?

Валидные	Значения	%от опрошенных
1	Более 40.000 руб.	2,0
2	35.001 – 40.000 руб.	0,0
3	30.001 – 35.000 руб.	2,0
4	25.001 – 30.000 руб.	2,0
5	20.001 – 25.000 руб.	6,0
6	15.001 – 20.000 руб.	12,0
7	12.001 – 15.000 руб.	16,0
8	10.001 – 12.000 руб.	11,0
9	8.001 – 10.000 руб.	20,0
10	8.000 – 6.000 руб.	11,0
11	Менее 6.000 руб.	4,0
12	Затрудняюсь ответить или нет ответа	14,0
	Итого ответивших:	100,0

* Пропуски: 0 из 100 (0,0%)