

**ОТЧЕТ**  
**о проведении независимой оценки качества оказания**  
**социальных услуг в учреждениях Министерства культуры**  
**Кабардино-Балкарской Республики в 2016 году**

**Нальчик 2016**

## **Проведение независимой оценки качества оказания услуг в учреждениях Министерства культуры Кабардино-Балкарской Республики в 2016 году**

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 5 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», на основании протокола заседания Общественного совета деятелей культуры и искусства при Министерстве культуры Кабардино-Балкарской Республики №4 от 19 октября 2015 года организацией-оператором ЧОУ ДПО «Институт новых форм обучения» проведены:

- сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в 13 организациях Министерства культуры Кабардино-Балкарской Республики;

- анкетирование получателей услуг, по анкетам, разработанным в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления) (Утверждены Приказом Минкультуры России от 20.11.2015 №2830).

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях Министерства культуры Кабардино-Балкарской Республики проводилась в целях:

- улучшения информированности получателей услуг о качестве работы организаций культуры;

- повышения качества, предоставляемых организациями культуры услуг;

- установления диалога между организациями культуры и гражданами – получателями услуг.

В ходе реализации двухэтапной процедуры независимой оценки качества оказания социальных услуг организацией-оператором проведена следующая работа по:

- анализу практики предоставления услуг в культурной сфере организациями культуры;

- сбору сведений от получателей услуг организаций культуры и о фактическом состоянии сферы оказания услуг;

–выявлению соответствия представления информации о работе организации культуры критериям полноты, актуальности и удобства для получателей услуг;

–интерпретации и оценке полученных данных, а также построению рейтингов организаций культуры.

При этом основными критериями независимой оценки качества считались:

–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.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводился по трем основным направлениям:

– изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;

– изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

– сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

1) изучение мнения получателей услуг;

2) наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

3) наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры.

С целью сохранения объективности проводимой независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры разработка анкет, включающих ключевые показатели по всем основным критериям оценки качества, и соответственно рейтингование организаций культуры осуществлялись с учетом видов организаций (театры, концертные организации и музеи).

Таким образом, организации культуры распределились по следующим группам:

*1 группа* – театры:

– ГКУК «Государственный музыкальный театр КБР»;

– ГКУК «Кабардинский государственный драматический театр им. Али Шогенцукова»;

– ГКУК «Балкарский государственный драматический театр имени К. Кулиева»;

– ГКУК «Русский драматический театр им. М. Горького»;

– ГКУК «Кабардино-Балкарский республиканский театр кукол».

*2 группа* – концертные организации:

- ГУК «Кабардино-Балкарская государственная филармония»;
  - ГБУ КБР «Государственный концертный зал»;
  - ГКУ «Государственный академический ансамбль танца «Кабардинка»;
  - ГКУК «Государственный фольклорно-этнографический ансамбль танца «Балкария»;
  - ГКУК «Кабардино-Балкарский государственный фольклорный ансамбль песни и пляски Терских казаков».
- 3 группа* – музеи:
- ГКУК «Национальный музей КБР»;
  - ГКУК «Кабардино-Балкарский музей изобразительных искусств имени А.Л. Ткаченко»;
  - ГКУК «Мемориал жертв политических репрессий 1944-1957 годов».

При проведении оценки качества использовались данные из общедоступных информационных ресурсов с применением метода экспертной оценки, а также осуществлялся первичный сбор информации, в том числе было проведено анкетирование 1 300 получателей услуг. Величина и структура репрезентативной выборки определена на основе анализа типовых групп получателей услуг организаций культуры с учетом данных статистических отчетов учреждений за 2016 год.

## 1. Независимая оценка качества оказания услуг в театрах Министерства культуры Кабардино-Балкарской Республики в 2016 году

Процедура независимой оценки качества оказания услуг в театрах проводилась на основе результатов опроса получателей услуг и анализа общедоступной информации о деятельности организаций.

Анкета для получателей услуг включала 9 вопросов по следующим показателям качества и эффективности работы:

Код показателя	Показатель	Формулировка в анкете
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	
0211000005	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	Как Вы оцениваете уровень информирования о предстоящих спектаклях, постановках театра?
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
0212000001	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Насколько комфортно Вам было в театре (чистота помещений, гардероб, места для сидения)?
0212000004	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	Как Вы оцениваете наличие дополнительных услуг в театре (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий)?
0212000006	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Удобно ли вам было добираться до театра (пешком, на транспорте)?
0212000008	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Как Вы оцениваете удобство использования электронными сервисами театра (сайт учреждения)?
0212000009	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	Как Вы оцениваете качество и содержание программ, буклетов театра?

3	Время ожидания предоставления услуги	
0213000001	Удобство графика работы организации культуры	Насколько удобно для Вас расписание работы театра?
0213000002	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Как Вы оцениваете процедуру покупки (бронирования) билетов?
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
0244000001	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников театра.

Результаты независимой оценки качества оказания услуг, оказанных театрами в 2016 г., представлены на рисунке 1.1.

По результатам процедуры независимой оценки качества оказания услуг (см. таблицу 1.1), театры расположились в следующем порядке:

1. ГКУК «Государственный музыкальный театр КБР» – 78,9 балла;
2. ГКУК «Кабардинский государственный драматический театр им. Али Шогенцукова» – 77,4 балла;
3. ГКУК «Балкарский государственный драматический театр имени К. Кулиева» – 76,1 балла;
4. ГКУК «Кабардино-Балкарский республиканский театр кукол» – 75,6 балла;
5. ГКУК «Русский драматический театр им. М. Горького» – 70,7 балла.

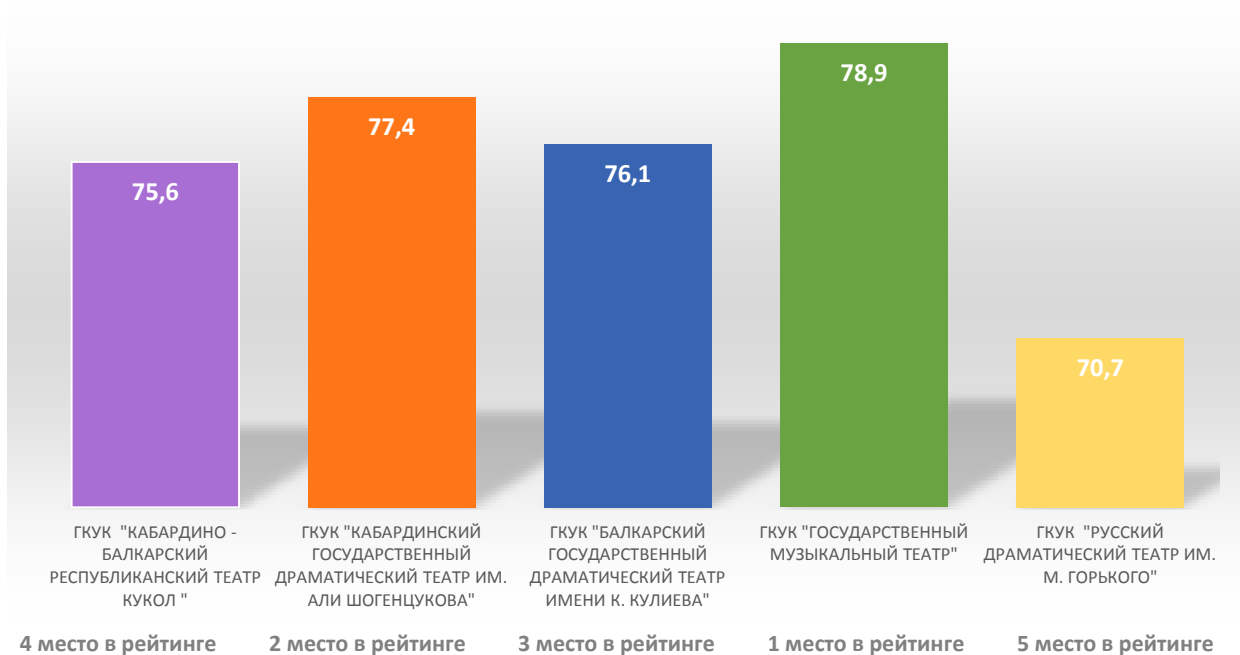


Рисунок 1.1 – Результаты независимой оценки качества оказания услуг, оказанных театрами в 2016 г. (в баллах)

Таблица 1.1

## Итоги рейтингования театров

	0211000007 - Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности	0211000005 - Информирование о предстоящих представлениях и постановках	наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры	0212000008 - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью ограничений по потребителям услуг.	Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроеной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте	0212000001 - Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота)	0212000009 - Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) билетов; наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие	0212000006 - Транспортная и пешая доступность организации культуры	0212000004 - Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных работ)	0213000001 - Удобство графика работы организации культуры	0213000002 - Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	0214000001 - Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры; ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты организации. Утвержденные	уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания	Сумма баллов	Место в рейтинге			
ГКУК «Кабардино-Балкарский республиканский театр кукол»	4,00	6,70	4,30	5,00	0,00	3,00	5,00	8,50	0,00	5,00	7,60	6,80	6,80	6,90	3,00	3,00	75,60	4
ГКУК «Кабардинский государственный драматический театр им. Али Шогенцукова»	4,00	6,90	4,30	4,90	1,00	3,50	4,90	8,90	0,00	5,00	7,40	6,80	6,40	6,90	2,50	4,00	77,40	2
ГКУК «Балкарский государственный драматический театр имени К. Кулиева»	4,00	6,70	2,50	5,00	0,00	3,50	4,90	8,20	1,00	4,10	6,20	7,00	7,00	7,00	5,00	4,00	76,10	3
ГКУК «Государственный музыкальный театр»	4,00	6,90	4,50	4,90	0,00	5,00	4,90	8,70	0,00	5,00	7,40	6,80	6,70	6,90	4,20	3,00	78,90	1
ГКУК «Русский драматический театр им. М. Горького»	4,00	6,90	1,50	5,00	0,00	2,50	5,00	9,00	1,00	4,90	4,40	7,00	7,00	7,00	1,50	4,00	70,70	5

## 1. ГКУК «Кабардино-Балкарский республиканский театр кукол» – 75,60 балла.



Рисунок 1.2 – Независимая оценка качества оказания услуг ГКУК «Кабардино-Балкарский республиканский театр кукол»

## 2. ГКУК «Кабардинский государственный драматический театр им. Али Шогенцукова» – 77,40 балла.



Рисунок 1.3 – Независимая оценка качества оказания услуг ГКУК «Кабардинский государственный драматический театр им. Али Шогенцукова»



### 3. ГКУК «Балкарский государственный драматический театр имени К. Кулиева» – 76,10 балла.



Рисунок 1.4 – Независимая оценка качества оказания услуг ГКУК «Балкарский государственный драматический театр имени К. Кулиева»

### 4. ГКУК «Государственный музыкальный театр» – 78,90 балла.



Рисунок 1.5 – Независимая оценка качества оказания услуг ГКУК «Государственный музыкальный театр»

## 5. ГКУК «Русский драматический театр им. М. Горького» – 70,70 балла.



Рисунок 1.6 – Независимая оценка качества оказания услуг  
ГКУК «Русский драматический театр им. М. Горького»

## 2. Независимая оценка качества оказания услуг в концертных организациях Министерства культуры Кабардино-Балкарской Республики в 2016 году

Процедура независимой оценки качества оказания услуг в концертных организациях проводилась на основе результатов опроса получателей услуг и анализа общедоступной информации о деятельности организаций.

Анкета для получателей услуг включала 9 вопросов по следующим показателям качества и эффективности работы:

Код показателя	Показатель	Формулировка в анкете
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	
0211000005	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	Как Вы оцениваете уровень информирования о предстоящих спектаклях, постановках ??
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
0212000001	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Насколько комфортно Вам было в театре (чистота помещений, гардероб, места для сидения)?
0212000004	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	Как Вы оцениваете наличие дополнительных услуг в организации (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий)?
0212000006	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Удобно ли вам было добираться до организации (пешком, на транспорте)?
0212000008	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Как Вы оцениваете удобство использования электронными сервисами организации (сайт учреждения)?
0212000009	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	Как Вы оцениваете качество и содержание программ, буклетов организации?

3	Время ожидания предоставления услуги	
0213000001	Удобство графика работы организации культуры	Насколько удобно для Вас расписание работы организации?
0213000002	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Как Вы оцениваете процедуру покупки (бронирования) билетов?
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
0244000001	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников организации.

Результаты независимой оценки качества оказания услуг, оказанных концертными организациями в 2016 г., представлены на рисунке 2.1.

По результатам процедуры независимой оценки качества оказания услуг (см. таблицу 2.1), концертные организации расположились в следующем порядке:

ГКУК «Кабардино-Балкарская государственная филармония» – 75,0 баллов;

ГКУК «Государственный фольклорно-этнографический ансамбль танца «Балкария»» – 68,0 баллов;

ГКУК «Государственный концертный зал» – 64,0 балла;

ГКУК «Кабардино-Балкарский государственный фольклорный ансамбль песни и пляски терских казаков» – 61,8 балла;

ГКУК «Государственный академический ансамбль танца «Кабардинка»» – 59,1 балла.

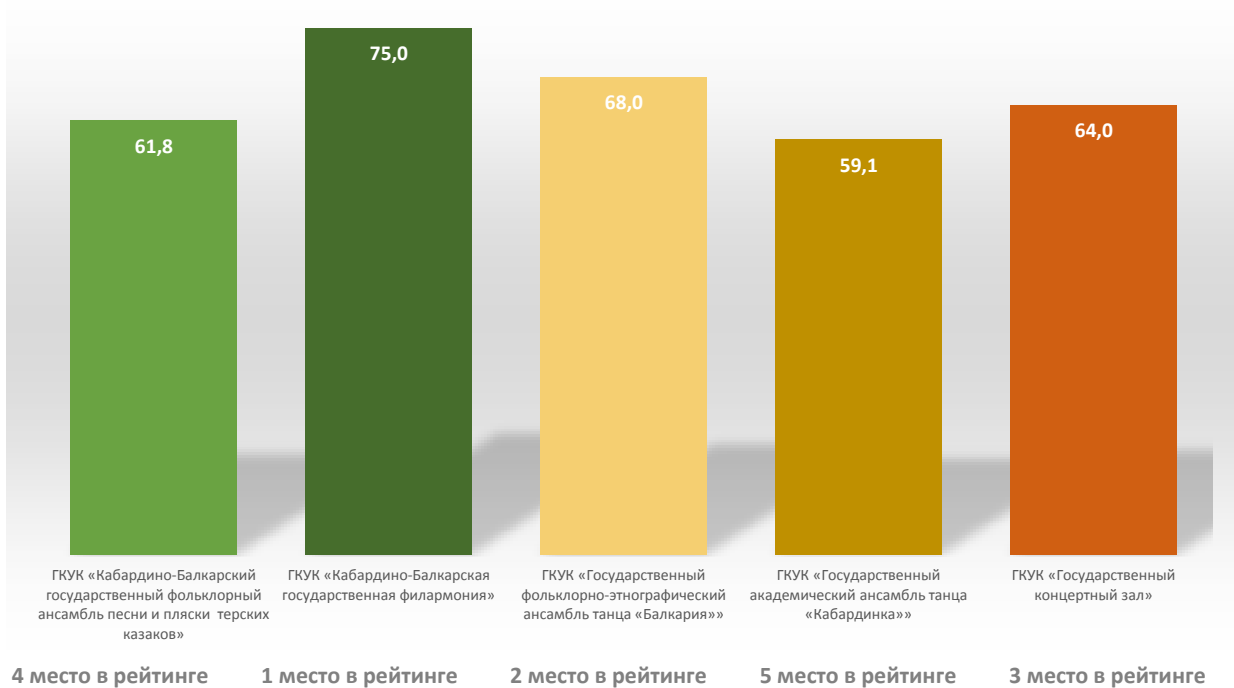


Рисунок 2.1 – Результаты независимой оценки качества оказания услуг, оказанных концертными организациями в 2016 г. (в баллах)

Таблица 2.1

## Итоги рейтингования концертных организаций

	0211000007 - Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	0211000005 - Информирование о предстоящих представлениях и постановках наименования организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об	0212000008 - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениям посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств), ограничения по доступности услуг.	Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе.	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений	0212000001 - Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	0212000009 - Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие	0212000006 - Транспортная и пешая доступность организации культуры	0212000004 - Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	0213000001 - Удобство графика работы организации культуры	0213000002 - Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	0214000001 - Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные	работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг	Сумма баллов	Место в рейтинге	
ГКУК «Кабардино-Балкарский государственный фольклорный ансамбль песни и пляски терских казаков»	4,00	6,70	5,00	4,00	0,00	4,50	1,50	7,00	0,00	4,00	4,00	5,90	3,00	6,90	1,30	4,00	61,80	4
ГКУК «Кабардино-Балкарская государственная филармония»	4,00	6,70	5,00	5,00	0,00	4,00	4,10	8,50	1,00	4,60	6,00	5,90	6,80	5,90	3,50	4,00	75,00	1
ГКУК «Государственный фольклорно-этнографический ансамбль танца «Балкария»»	4,00	6,80	2,30	4,60	0,00	3,00	4,80	8,60	0,00	4,20	7,00	5,90	6,50	6,30	2,00	2,00	68,00	2
ГКУК «Государственный академический ансамбль танца «Кабардинка»»	4,00	6,80	0,00	4,00	0,00	0,00	4,90	8,60	0,00	4,60	7,50	6,00	6,60	6,10	0,00	0,00	59,10	5
ГКУК «Государственный концертный зал»	7,00	4,00	3,50	3,70	0,00	4,90	4,00	5,00	0,00	4,90	4,00	5,70	3,00	5,80	4,50	4,00	64,00	3

1. ГКУК «Кабардино-Балкарский государственный фольклорный ансамбль песни и пляски терских казаков» – 61,8 балла.

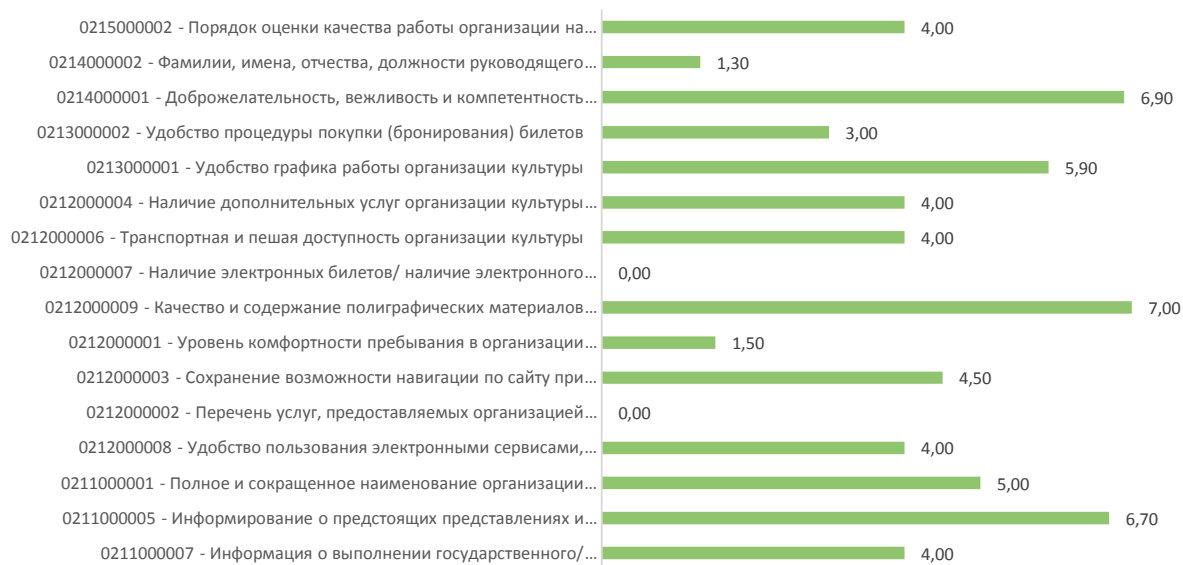


Рисунок 2.2 – Независимая оценка качества оказания услуг ГКУК «Кабардино-Балкарский государственный фольклорный ансамбль песни и пляски терских казаков»

2. ГКУК «Кабардино-Балкарская государственная филармония» – 75,0 баллов.



Рисунок 2.3 – Независимая оценка качества оказания услуг ГКУК «Кабардино-Балкарская государственная филармония»

### 3. ГКУК «Государственный фольклорно-этнографический ансамбль танца «Балкария»» – 68,0 баллов.



Рисунок 2.4 – Независимая оценка качества оказания услуг ГКУК «Государственный фольклорно-этнографический ансамбль танца «Балкария»»

### 4. ГКУК «Государственный академический ансамбль танца «Кабардинка»» – 59,1 балла.



Рисунок 2.5 – Независимая оценка качества оказания услуг ГКУК «Государственный академический ансамбль танца «Кабардинка»»



## 5. ГКУК «Государственный концертный зал» – 64,0 балла.



Рисунок 2.5 – Независимая оценка качества оказания услуг  
ГКУК «Государственный концертный зал»

### 3. Независимая оценка качества оказания услуг в музеях Министерства культуры Кабардино-Балкарской Республики в 2016 году

Процедура независимой оценки качества оказания услуг в музеях проводилась на основе результатов опроса получателей услуг и анализа общедоступной информации о деятельности организаций.

Анкета для получателей услуг включала 11 вопросов по следующим показателям качества и эффективности работы:

Код показателя	Показатель	Формулировка в анкете
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	
0211000004	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях	Как Вы оцениваете уровень информирования о предстоящих выставках и экспозициях музея?
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
0212000001	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Насколько комфортно Вам было в музее (чистота помещений, гардероб, места для сидения)?
0212000004	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	Как Вы оцениваете наличие дополнительных услуг в музее (мероприятия)?
0212000006	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Удобно ли вам было добираться до музея (пешком, на транспорте)?
0212000008	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Как Вы оцениваете удобство использования электронными сервисами музея (сайт учреждения)?
3	Время ожидания предоставления услуги	
0213000001	Удобство графика работы организации культуры	Насколько удобно для Вас расписание работы музея?
0213000001	Удобство графика работы организации культуры	Как Вы оцениваете процедуру покупки (бронирования) билетов?
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
0214000001	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала	Оцените доброжелательность и

	организации культуры	вежливость сотрудников музея
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
0215000001	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Как Вы оцениваете в целом деятельность музея (насколько Вы удовлетворены посещением)?
0215000003	Качество проведения экскурсий	Как Вы оцениваете качество проведения экскурсий?
0215000004	Разнообразие экспозиций организации культуры	Как Вы оцениваете разнообразие экспозиций?

Результаты независимой оценки качества оказания услуг, оказанных концертными организациями в 2016 г., представлены на рисунке 3.1.

По результатам процедуры независимой оценки качества оказания услуг (см. таблицу 3.1), концертные организации расположились в следующем порядке:

ГКУК «Национальный музей Кабардино-Балкарской республики» – 70,5 балла;

ГКУК «Кабардино-Балкарский музей изобразительных искусств имени А.Л. Ткаченко» – 67,2 балла;

ГКУК «Мемориал жертв политических репрессий 1944-1957 годов» – 66,9 балла.

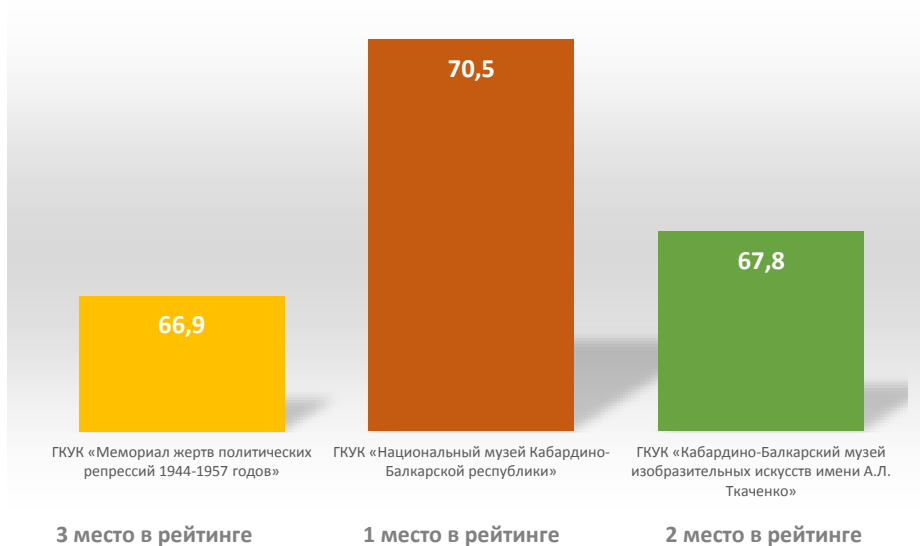


Рисунок 3.1 – Результаты независимой оценки качества оказания услуг, оказанных музеями в 2016 г. (в баллах)

Таблица 3.1

Итоги рейтингования музеев

	0211000007 - Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности	0211000004 - Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные нахождение, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура	0212000008 - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с ограничениями по потребителям услуг.	Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе	системы учета посещений сайта. Наличие востребованной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность	0212000001 - Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, тарелки, чистота помещений)	наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие	0212000006 - Транспортная и пешая доступность организации культуры	0212000004 - Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных и пр.	0213000001 - Удобство графика работы организации культуры	0213000002 - Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	0214000001 - Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы, контактные	0215000001 - Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	0215000003 - Качество проведения экскурсий	работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг	0215000004 - Разнообразие экспозиций организации культуры	Сумма баллов	Место в рейтинге		
ГКУК «Мемориал жертв политических репрессий 1944-1957 годов»	4,00	5,00	3,30	4,40	0,00	4,00	4,80	1,00	4,60	6,10	6,00	0,10	7,00	2,50	4,10	4,00	4,00	2,00	66,90	3
ГКУК «Национальный музей Кабардино-Балкарской республики»	4,00	4,60	1,80	4,60	2,00	4,50	4,00	0,00	4,00	6,90	5,70	5,20	5,50	4,00	4,20	3,70	4,00	1,80	70,50	1
ГКУК «Кабардино-Балкарский музей изобразительных искусств имени А.Л. Ткаченко»	4,00	3,00	2,50	4,40	2,20	5,00	3,50	1,00	4,90	3,00	5,70	5,60	5,70	3,50	4,10	3,80	4,00	1,90	67,80	2

1. ГКУК «Мемориал жертв политических репрессий 1944-1957 годов»  
– 66,9 балла.



Рисунок 3.2 – Независимая оценка качества оказания услуг  
ГКУК «Мемориал жертв политических репрессий 1944-1957 годов»

2. ГКУК «Национальный музей Кабардино-Балкарской республики» –  
70,5 балла.



Рисунок 3.3 – Независимая оценка качества оказания услуг  
ГКУК «Национальный музей Кабардино-Балкарской республики»

### 3. ГКУК «Кабардино-Балкарский музей изобразительных искусств имени А.Л. Ткаченко» – 67,2 балла.



Рисунок 3.4 – Независимая оценка качества оказания услуг  
ГКУК «Кабардино-Балкарский музей изобразительных искусств имени А.Л. Ткаченко»