**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ**

**КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ В САТКИНСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ РАЙОНЕ**

**МБУ «Дворец культуры «Горняк» Межевого городского поселения**

2020 г. Сатка

# Введение

**Основание**

Независимая оценка качества условий оказания услуг в учреждении культуры была проведена в соответствии с:

* Требованиями закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
* Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»
* Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
* Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
* Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрировано в Минюсте России 20 ноября 2018 г. № 52726)
* Письмом Министерства культуры Российской Федерации от 24 августа 2018 г. № 787-13-04.

**Цель исследования**

Получение сведений об условиях оказания услуг организациями культуры Саткинского муниципального района на основе общедоступной информации на основе мнения граждан об удовлетворенности условиями оказания услуг.

**Задачи исследования**

* оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры;
* определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством услуг, предоставляемых организациями культуры Саткинского муниципального района.

* формирование предложений о повышении качества предоставляемых услуг организациями культуры.

**Объект исследования**

Объектом исследования являются организации культуры в пределах территории Саткинского муниципального района.

**Предмет исследования**

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры по следующим общим критериям:

* открытость и доступность информации об организации;
* комфортность условий предоставления услуг;
* доступность услуг для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников организации;
* удовлетворенность условиями оказания услуг.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и формулы расчета представлены в Приложениях 2,3,4,5.

**Методы исследования (сбора данных)**

Сбор данных в целях оценивания организаци культуры был осуществлен следующими методами:

1. Изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организации культуры на соответствие информации о деятельности организации ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.
2. Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг учреждением культуры.
3. Опрос получателей услуг культурной сферы в следующих формах:
4. *Онлайн-опрос*. Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме, с обязательным использованием методов защиты от роботизированного ввода ответов.
5. *Личный опрос* (социологическое исследование). Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе.

**Выборка**

Тип выборки – неслучайная, целевая:

1. **Оцениваемые организации** - 16 организации культуры Саткинского муниципального района.

2. **Получатели услуг** - получатели услуг, посетившие организацию культуры, совершеннолетние граждане, а также совершеннолетние граждане, являющиеся полномочными представителями несовершеннолетних получателей услуг, посетивших организацию культуры.

# Основные результаты исследования

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры

## Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1**. Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации сферы культуры; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»).*

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее*)).

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 1 Рейтинг по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг в организации культуры Саткинского муниципального района

| **Наименование организации культуры** | **Показатель 1.1.** | **Показатель 1.2.** | **Показатель 1.3** | **Итого по крит. 1** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МБУ "Дворец культуры "Горняк" Межевого городского поселения | 53,00 | 60,00 | 99,00 | 74,00 | 7 |

## Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен двумя показателями:

**Показатель 2.1**. Обеспечение в организации культуры комфортных условий пребывания в организации культуры (*транспортная/ пешая доступность организации культуры, санитарное состояние помещений и территории организации , наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов*[[1]](#footnote-1)*)*

**Показатель 2.3**. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 2 Рейтинг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг в организации культуры Саткинского муниципального района

| **Наименование организации культуры** | **Показатель 2.1.** | **Показатель 2.3** | **Итого по крит. 2** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| МБУ "Дворец культуры "Горняк" Межевого городского поселения | 100,00 | 99,33 | 99,67 | 3 |

## Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1**. Оборудование помещений организации культуры[[2]](#footnote-2) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов *(наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры*).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (*дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*).

**Показатель 3.3**. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

Таблица 3 Рейтинг по критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг в организации культуры Саткинского муниципального района

| **Наименование организации культуры** | **Показатель 3.1.** | **Показатель 3.2** | **Показатель 3.3** | **Итого по крит. 3** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МБУ "Дворец культуры "Горняк" Межевого городского поселения | 0,00 | 0,00 | 100,00 | 30,00 | 6 |

## Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 4 Рейтинг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг в организации культуры Саткинского муниципального района

| **Наименование организации культуры** | **Показатель 4.1.** | **Показатель 4.2** | **Показатель 4.3** | **Итого по крит. 4** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МБУ "Дворец культуры "Горняк" Межевого городского поселения | 100,00 | 98,83 | 98,75 | 99,28 | 4 |

## Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1**. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком и режимом работы организации культуры*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 5 Рейтинг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг в организации культуры Саткинского муниципального района

| **Наименование организации культуры** | **Показатель 5.1.** | **Показатель 5.2** | **Показатель 5.3** | **Итого по крит. 5** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МБУ "Дворец культуры "Горняк" Межевого городского поселения | 99,67 | 99,83 | 99,83 | 99,78 | 2 |

## Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры. Рейтинг организаций.

Рейтинг. Общий рейтинг

Таблица 6 Итоговый рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг в организации культуры Саткинского муниципального района

| **Наименование организаций культуры** | **1. Открытость и доступность информации** | **2. Комфортность условий предоставления услуг** | **3. Доступность услуг для инвалидов** | **4. Доброжелательность, вежливость работников организации** | **5.** **Удовлетворенность условиями оказания услуг** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МБУ "Централизованная библиотечная система" | 93,00 | 100,00 | 33,00 | 99,83 | 99,70 | 85,10 | 1 |
| МАУ Дворец культуры "Магнезит" | 91,00 | 91,83 | 42,00 | 96,00 | 95,00 | 83,20 | 2 |
| МКУ "Айлинская централизованная клубная система" | 76,00 | 98,92 | 37,00 | 100,00 | 99,25 | 82,20 | 3 |
| МБУ "Саткинский краеведческий музей" Саткинского муниципального района | 78,00 | 97,33 | 36,00 | 100,00 | 98,67 | 82,00 | 4 |
| МБУ "Дворец культуры "Горняк" Межевого городского поселения | 74,00 | 99,67 | 30,00 | 99,28 | 99,78 | 80,50 | 5 |
| МБУ Городской Дворец культуры "Металлург" | 76,00 | 99,08 | 27,00 | 99,73 | 99,22 | 80,20 | 6 |
| МКУ "Бердяушская централизованная библиотечная система" | 83,00 | 91,50 | 38,00 | 95,46 | 91,50 | 79,90 | 7 |
| МБУ "Централизованная Клубная Система" Саткинского муниципального района | 89,00 | 82,75 | 30,00 | 98,60 | 97,33 | 79,50 | 8 |
| МКУ "Айлинская централизованная библиотечная система" | 72,00 | 99,74 | 25,00 | 98,89 | 99,60 | 79,00 | 9 |
| МКУ "Библиотека Сулеинского городского поселения" | 63,00 | 89,50 | 42,00 | 99,22 | 99,92 | 78,70 | 10 |
| МКУ "Бакальская централизованная библиотечная система" | 68,00 | 100,00 | 27,00 | 98,87 | 99,57 | 78,70 | 10 |
| МКУ "Межевая централизованная библиотечная система" | 70,00 | 99,42 | 20,00 | 99,13 | 99,48 | 77,60 | 11 |
| МБУ "Бакальская централизованная клубная система" | 69,00 | 85,75 | 38,00 | 97,67 | 95,35 | 77,20 | 12 |
| МКУ "Кинодосуговый центр "Чайка" р.п. Сулея | 73,00 | 92,92 | 13,00 | 98,33 | 91,92 | 73,80 | 13 |
| МКУ "Романовская сельская библиотека" | 57,00 | 87,45 | 30,00 | 97,14 | 93,67 | 73,10 | 14 |
| МКУ "Бердяушская централизованная клубная система Культурно-досуговый центр" | 78,00 | 50,17 | 38,00 | 93,80 | 99,05 | 71,80 | 15 |

Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал, что по совокупности критериев максимальный рейтинг имеют организации:

- МБУ "Централизованная библиотечная система";

- МАУ Дворец культуры "Магнезит";

- МКУ "Айлинская централизованная клубная система";

- МБУ "Саткинский краеведческий музей" Саткинского муниципального района

Минимальный рейтинг по итогам оценки был присвоен следующим организациям:

- МКУ "Кинодосуговый центр "Чайка" р.п. Сулея;

- МКУ "Романовская сельская библиотека";

- МКУ "Бердяушская централизованная клубная система Культурно-досуговый центр".

## Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Саткинского муниципального района

Основные выводы по результатам независимой оценки

По итогам проведенной независимой оценки можно сделать вывод, что все организации культуры Саткинского муниципального района имеют средний рейтинг. Можно выделить несколько проблем в деятельности организаций культуры Саткинского муниципального района:

1. Отсутствие собственного сайта у некоторых организаций культуры (размещена информация только на главном сайте).

2. Отсутствие на сайте организации культуры информации в полному объеме, сложный поиск информации, недостаточное структурирование информации, размещение информации в специализированных местах, к которым может не быть доступа у обычного посетителя сайта.

3. Недостаточное количество способов взаимодействия с помощью электронных сервисов с организацией культуры.

4. Недостаточность и некомфортность условий для оказания услуг инвалидам и людям с ОВЗ.

5. Несвоевременное обновление информации на сайтах организаций культуры.

В связи с чем рассмотрим предложения и рекоммендации для организаций культуры Саткинского муниципального района.

**Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории Саткинского муниципального района**

Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»

Рекомендации для административных органов управления.

С целью организации системной работы по приведению в соответствие нормативным требованиям официальных сайтов организаций, культуры Саткинского муниципального района.

1. Разместить на сайте управления культуры Саткинского муниципального района полные контактные данные всех организаций культуры субъекта.

2. Отследить появление информации в поисковых системах сети Интернет, справочниках информацию о сайтах, адресах, телефонах, возможно внедрение чат-ботов для более оперативного обращения потребителей.

3. Разработать единые стандарты, технические требования для сайтов организаций культуры Саткинского муниципального района в соответствии с требованиями законодательства.

4. Оказать методическую, техническую помощь организациям культуры.

Рекомендации для организаций культуры.

1. Провести самообследование полноты представления информации на сайте (если его нет, создать), по его результатам, возможно, переформатировать структуру и содержание разделов, вкладок на сайте, для устранения переизбытка или восполнения дефицита информации. Разместить актуальную информацию.

2. Оценить правильность наименования и соблюдение требований расположения всех подразделов раздела.

3. Оценить наличие в каждом подразделе необходимого объема информации и документов.

4. Исключить дублирование разделов, вкладок на сайте.

5. С целью улучшения взаимодействия с организацией культуры с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия (а не только отрпавку обращения), но и, например, раздел «Обращение граждан», в котором представить информацию о порядке обращения граждан, лиц ответственных за внешнее взаимодействие, с указанием ФИО и должности отвественного за конркретное обращение, предусмотреть возможность автоматической рассылки информации о ходе рассмотрения обращения.

6. Разработать локальные документы, определяющие перечень, содержание, форму представления информации на сайте по всем критериям НОК.

7. Проводить системную работу по созданию условий для предоставления услуг инвалидам и людям с ОВЗ.

8. Создать раздел (страницу) на сайте организации для размещения информации о деятельности организации культуры по работе с людьми с ОВЗ и инвалидами.

9. Для облегчения поиска информации на сайте организации предусмотреть функцию «Поиск».

10. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством условий оказания услуг организацией.

11. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

12. Создать возможность (особенно для удаленных организаций культуры) доступа в сеть Интернет и возможность создания собственного сайта.

Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»:

1. Обеспечение во всех организациях комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью (частично).
2. Обеспечение навигации внутри организаций культуры.
3. Обеспечение транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки).
4. Обеспечение 100% доступности записи на получение услуги по телефону и посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

1. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами

- специальными креслами-колясками

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации.

2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%.

Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%.

**Рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг**

| **№ п/п** | **Наименование организации культуры** | **Общий балл** | **Рекомендации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБУ "Дворец культуры "Горняк" Межевого городского поселения | 80,50 | 1. Провести самообследование полноты представления информации на стендах организации. Разместить недостающую информацию.  2. Обеспечить 100% доступности записи на получение услуги по телефону и посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг.  3. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:  - входные группы пандусами (подъёмными платформами)  - поручнями, расширенными дверными проёмами  - специальными креслами-колясками  - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации.  4. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:  - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию  - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению  - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)  - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.  5. довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, графиком работы, условиями оказания услуг до 100%. |

1. Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества [↑](#footnote-ref-1)
2. Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, показатель корректируется с учетом пункта 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 [↑](#footnote-ref-2)