

Аналитический отчет

Услуги по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг учреждениями
культуры Алтайского края в 2020 году

Введение

Основание

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Алтайского края 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.
- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
- методическими рекомендациями по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, раз-

мещенными в сети «Интернет» на официальном сайте Минтруда России в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг/ Справочные материалы» по адресу: <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>. порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. N 2834.

Цель исследования

1. Повышение качества деятельности организаций в сфере культуры Алтайского края.

2. Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Алтайского края.

Задачи исследования

1. Получение информации об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями в сфере культуры Алтайского края.

2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

3. Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций в сфере культуры.

Объект исследования

Объектом исследования являются организации культуры, расположенные на территории Алтайского края.

Предмет исследования

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями 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.

Методы исследования (сбора данных)

Сбор данных в целях оценивания организаций культуры осуществляется следующими методами:

1. Изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организаций культуры, на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

2. Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организациями культуры, включающее в себя натурные наблюдения. Проводятся для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:

- наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечением комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий, проводят профессионально подготовленные работники Оператора, имеющие документы, подтверждающие наличие соответствующей подготовки у работника.

Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг:

а) *Онлайн-опрос.* Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме.

Выборка

Тип выборки – неслучайная, целевая:

1. **Оцениваемые организации** - 46 организаций культуры края.

2. **Получатели услуг** - получатели услуг, посетившие организацию культуры, совершеннолетние граждане, а также совершеннолетние граждане, являющиеся полномочными представителями несовершеннолетних получателей услуг, посетивших организацию культуры. Половозрастной квоты не предусмотрено. Количество получателей услуг, опрашиваемых в учреждении культуры, составило не менее 40%, но не более 600 респондентов в одной организации.

Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг

№ п/п	Наименование организации культуры	Количество получателей услуг	Количество респондентов	Доля респондентов, %
42	МБУК «Дом культуры «Кристалл» городского округа закрытого административно-территориального образования Сибирский Алтайского края	54882	600	1,09

Основные результаты исследования

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее со-

держанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»).

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации 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).

Рейтинг по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен в таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1	Рейтинг
19	МБУК «Дом культуры «Кристалл» городского округа закрытого административно-территориального образования Сибирский Алтайского края	63,00	100,00	99,00	89,00	10

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг¹

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 гардеробов²)

¹ Согласно Приказу Минкультуры N599 данный критерий не применим к театрам и концертным организациям.

² Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества

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

Рейтинг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» представлен в таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 2.1.	Показатель 2.3	Итого по крит. 2	Рейтинг
11	МБУК «Дом культуры «Кристалл» городского округа закрытого административно-территориального образования Сибирский Алтайского края	100,00	98,00	98,33	10

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации культуры³ 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 социальной сферы*).

Показатель 3.2. Обеспечение в организации сферы 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 сурдодопереводчика (тифлосурдодопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы 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)

³ Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, показатель корректируется с учетом пункта 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834

Рейтинг по критерию «Доступность услуг для инвалидов» представлен в таблице 3.

Таблица 3

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 3.1.	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Итого по крит. 3	Рейтинг
3	МБУК «Дом культуры «Кристалл» городского округа закрытого административно-территориального образования Сибирский Алтайского края	20,00	60,00	92,00	58,00	3

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

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

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

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

Рейтинг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлен в таблице 4.

Таблица 4

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 4.1.	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Итого по крит. 4	Рейтинг
12	МБУК «Дом культуры «Кристалл» городского округа закрытого административно-территориального образования Сибирский Алтайского края	99,50	99,83	99,59	99,65	10

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).

Рейтинг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» представлен в таблице 5.

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 5.1.	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Итого по крит. 5	Рейтинг
21	МБУК «Дом культуры «Кристалл» городского округа закрытого административно-территориального образования Сибирский Алтайского края	98,83	98,50	98,67	98,68	20

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

Итоговый рейтинг представлен в таблице 6.

Таблица 6

№ п/п	Наименование организации культуры	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Добровольность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
4	МБУК «Дом культуры «Кристалл» городского округа закрытого административно-территориального образования Сибирский Алтайского края	89,00	98,33	58,00	99,65	98,68	88,70	4

II. Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Алтайского края

Рекомендации по отдельным организациям культуры

№ п/п	Наименование организации культуры	Общий балл	Рекомендации
42	МБУК «Дом культуры «Кристалл» городского округа закрытого административно-территориального образования Сибирский Алтайского края	88,70	Открытость и доступность информации об организации». Добавить на сайт информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, раздел – «Часто задаваемые вопросы». Добавить информацию на стенды: о месте нахождения организации, о дате создания организации, о структуре и органах управления организации, о видах предоставляемых муниципальных и платных услуг. «Комфортность условий предоставления услуг». В учреждении обеспечены комфортные условия предоставления услуг. «Доступность услуг для инвалидов» Улучшить уровень и условия доступности организации для инвалидов, обеспечив доступность санитарно-гигиенических помещений. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению. Критерии «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» получили высокую оценку респондентов