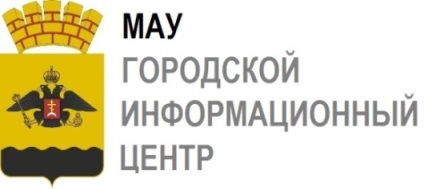
****

**ОТЧЕТ**

**о проведенной независимой оценке качества оказания**

**социальных услуг учреждениями культуры на территории**

**муниципального образования**



**2020 год**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Аннотация | 3 |
| 2. Методика проведения исследования | 4 |
| 3. Результаты мониторинга сайта управления культуры | 23 |
| 4. Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения | 30 |
| 5. Показатели по критерию «Доступность услуг для инвалидов» | 32 |
| 6. Показатели по критерию «Доброжелательность, вежливость работников» | 35 |
| 7. Показатели по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 36 |
| 8. Заключение | 38 |
| 9. Выводы и рекомендации | 40 |
| Приложение 1. Индивидуальные результаты по организациям культуры МО Крымский район | 42 |

**АННОТАЦИЯ**

к отчету о проведенной независимой оценке качества услуг

Независимая оценка качества оказания социальных услуг жителям городских округов 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.

По заказу управления культуры администрации МО Крымский район в марте 2020 г. специалистами МАУ «Городской информационный центр» (далее – МАУ «ГИЦ») была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, осуществляющими свою деятельность на территории МО Крымский район (см. Техническое задание к контракту в Приложении).

В качестве экспертной организации перед МАУ «Городской информационный центр» была поставлена следующая **цель:** собрать и проанализировать информацию о качестве оказания услуг городскими организациями культуры. Для достижения поставленной цели в ходе проведения независимой оценки предполагалось решить следующие задачи:

* провести мониторинг уровня удовлетворенности населения городского округа качеством услуг, оказываемых учреждениями культуры:

МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения Крымского района

* проанализировать содержание контента интернет-сайтов заявленных учреждений в свете их соответствия отраслевой нормативно-правовой базе;
* осуществить анализ выявленных (в контексте сформулированных оценок) сильных и слабых сторон деятельности учреждений;
* разработать рекомендации по улучшению качества услуг, предоставляемых указанными организациями культуры.

**Методика проведения исследования**

Исследование проводилось в ***несколько этапов***:

* **Первый этап** *–* анализ интернет-сайтов учреждений. Вопрос о создании и ведении сайта учреждения культуры связан с принципом информационной открытости сведений о деятельности организации. Вся официальная статистика учреждения должна быть достоверной, актуальной и открытой ([ст. 36](http://e.rukulturi.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9005213&anchor=ZA00MDQ2N4#ZA00MDQ2N4) Закона РФ от 09.10.1992 № 3612–1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»). Таким образом, сайт учреждения отрасли культуры и искусства – это не только форма реализации актуальной потребности местного социума, но и государственное требование.Независимо от вида деятельности учреждения культуры (библиотека, музей, Дом культуры и пр.) отраслевыми нормативно-правовыми актами определен объем обязательной информации, который должен быть представлен на сайте, и что позволяет осуществлять реализацию принципа открытости и доступности сведений об учреждении и права получателей услуг на информацию.
* **Второй этап***–*проведение анализа показателей оценки качества деятельности организаций в соответствии с утвержденными методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры. При проведении социологического исследования специалисты МАУ «ГИЦ» руководствовались методическими рекомендациями Министерства культуры по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденными нормативными актами. Анализ оценивания мнения получателей услуг включает определение степени (уровня):
* открытости и доступности информации об учреждении культуры;
* комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения;
* доступности услуг для инвалидов;
* доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения культуры;
* удовлетворенности качеством оказания услуг в целом.

**Основные понятия, используемые при проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры:**

**Анкетирование** – метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой;

**Анкета** – опросный лист, заполняемый респондентом (либо специалистом ГИЦ на основании ответов респондента) по указанным в нем правилам;

**Контент-анализ** содержания официальных сайтов Организаций на предмет наличия сведений о них в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования.

**Наблюдение** – сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на информационных стендах в помещениях Организаций, а также об оборудовании этих помещений.

При проведении сбора первичной информации обязательным требованием являлось **исполнение норм** Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

**Респонденты** – лица, принявшие участие в анкетировании.

**Показатели**, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услугорганизациями культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры». Методические рекомендации для проведения независимой оценки утверждены приказом Министерства культуры РФ от 07.03.2017 №261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

**Сбор данных** по показателям независимой оценки качества оказания услугосуществлялся специалистами МАУ «ГИЦ» методом анкетирования:

**Генеральную совокупность** исследования составили получатели услуг заявленных учреждений. Респондентами выступали получатели услуг от 14 до 56 лет и старше (совершеннолетние или родители несовершеннолетних).

**Объем выборочной совокупности**. Выборка исследования представлена фактическим числом получателей социальных услуг в каждом исследуемом учреждении (сплошное исследование). Данный тип выборки обеспечивает уровень достоверности 0,95, а доверительный интервал ±5 %, что позволяет перенести результаты исследования на всю генеральную совокупность.

**Репрезентативность** социологической информации обеспечивалась использованием многоступенчатой районированной выборки. В опросе приняли участие 100 получателей социальных услуг в сфере культуры, а конкретно:

Таблица 1. Паспорт респондентов. Поток двумерных распределений:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ПОЛ | ВОЗРАСТ | | | | | |
| 18-25 | 26-35 | 36-45 | 46-55 | Старше 55 | ИТОГО: |
| Муж | 10,0 | 9,5 | 7,3 | 7,8 | 8,9 | 43,5 |
| Жен | 10,0 | 11,1 | 11,8 | 11,8 | 11,8 | 56,5 |
| ИТОГО: | 20,0 | 20,6 | 19,1 | 19,6 | 20,7 | 100,0 |

\*Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,094, Вероятность ошибки (значимость): 0,975

Достоверность и обоснованность результатов исследования обеспечивается оптимальным набором методов исследования, применением научно-обоснованных и сбалансированных социологических методик сбора и анализа первичных данных; корректным применением математико-статистических методов обработки данных; достоверной эмпирической информацией. Данные, полученные в ходе опроса, сведены в единую матрицу и обработаны с использованием лицензированной программы Vortex10.

## Правовые основания для выполнения исследования

* Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-р;
* Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
* Федеральный закон от 05.12.2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Федеральный закон № 392-ФЗ от 05.12.2018 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ 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»;
* Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
* Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 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»;
* Постановление правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;
* Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
* Приказ Министерства труда и социальной защиты российской федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Постановление Правительства РФ 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»;
* Приказ Минтруда России 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» (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г № 52726);
* Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 20018 года.

**Расчет показателей организации культуры, в отношениях которой проводилась**

**независимая оценка качества оказания услуг**

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества **«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»**:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (Пинф) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд +Исайт | )×100, | * 1. , где |
| 2×Инорм |

Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)

где:

Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 25 баллов за каждый способ);

Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества (Пдист) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» (Поткруд), определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поткруд= ( | У стенд + У сайт | )×100, | (1.3) |
| Ч общ Х 2 |

где

Устенд – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества **«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1), где:

Ткомф – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 16,6 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)».[[1]](#footnote-1)

В случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пожид = Сожид | | |
| или Пожид = | Усвоевр | ×100; | |
| Чобщ |

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомфуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пкомфуд = | Укомф | ×100, | (2.3), |
| Чобщ |

где

Укомф – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества **«Доступность услуг для инвалидов»**:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» (Поргдост) определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)

где:

Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Поргдост)принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы 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 социальной сферы 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» (Пуслугдост) определяется по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслугдост) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пдостуд = ( | Удост | )×100, | (3.3) |
| Чинв |

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества **«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:**

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» (Пперв.конт уд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.конт уд = ( | Уперв.конт | )×100, | (4.1) |
| Чобщ |

где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг | )×100, | (4.2) |
| Чобщ |

где

Уоказ.услуг – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист | )×100, | (4.3) |
| Чобщ |

где

Увежл.дист – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «**Удовлетворенность условиями оказания услуг»**:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» (Преком) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком | )×100, | (5.1) |
| Чобщ |

где

Уреком– число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (Порг.услуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл | )×100, | (5.2) |
| Чобщ |

где

Уорг.усл – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (Пуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд | )×100, | (5.3) |
| Чобщ |

где

Ууд– число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются по каждой организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации[[2]](#footnote-2), рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,3×Пnкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

Пnинф **...** Пnуд  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 – 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов.

**Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры**

Организации культуры размещают информацию о своей деятельности на официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с приказом Министерства культуры РФ 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»».

Следует учесть, что в ходе мониторинга учитывалась не только полнота представленной информации, но и ее актуальность. Например, если информация о муниципальном задании на текущий финансовый год датирована 2018 годом и ранее, то это трактовалось как отсутствие актуальной информации, и по данному показателю выставлялась оценка «0». Оценка «0» также могла быть выставлена, даже если актуальная информация есть, но ее очень сложно найти или она содержится как один из разделов какого-либо отчета и напрямую (в виде страницы) на сайте не представлена.

В рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доступности и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

1) официальные сайты учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3) результаты изучения условий оказания услуг учреждений культуры, включающие:

* наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
* обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
* обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающей территории и предоставляемых услуг.

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки**

**качества условий оказания услуг организациями культуры Таблица 2**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Максимальная величина | Значимость показателя | Значение показателя с учетом его значимости |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| на информационных стендах в помещении организации: | | | | |
|  | Наименование информационного объекта | Макс. баллов |  |  |
| 1 | Информация об учреждении культуры, его структуре | 10 |  |  |
| 2 | Информация о сотрудниках учреждения | 10 |  |  |
| 3 | Информация о графике работы организации культуры | 10 |  |  |
| 4 | Информация о содержании деятельности организации культуры, акциях, мероприятиях, фондах и т.д. | 10 |  |  |
| 5 | Информация об условиях оказания услуг, стоимости платных услуг (если они есть) | 10 |  |  |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | | | | |
| 1 | Полное наименование организации культуры | 2,5 |  |  |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры | 2,5 |  |  |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры | 2,5 |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Схема размещения организации культуры и проезда | 2,5 |  |  |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 2,5 |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 2,5 |  |  |
| 7 | Режим, график работы организации культуры | 2,5 |  |  |
| 8 | Контактные телефоны | 2,5 |  |  |
| 9 | Адрес электронной почты | 2,5 |  |  |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 2,5 |  |  |
| 11 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 2,5 |  |  |
| 12 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 2,5 |  |  |
| 13 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 2,5 |  |  |
| 14 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 2,5 |  |  |
| 15 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 2,5 |  |  |
| 16 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 2,5 |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Информация о планируемых мероприятиях | 2,5 |  |  |
| 18 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 2,5 |  |  |
| 19 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 2,5 |  |  |
| 20 | План по улучшению качества работы организации | 2,5 |  |  |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
|  | Информационный блок | Наличие и функционирование  (да/нет) | Весовое значение (4 и более равно 100) |  |
| 1 | телефон |  | 30 |  |
| 2 | электронной почты |  | 30 |  |
| 3 | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), раздела «Часто задаваемые вопросы» |  | 30 |  |
| 4 | технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |  | 30 |  |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: | 100 баллов  (5 и более условий) | 50% | 50 баллов |
|  | Наименование объекта | Макс. баллов |  |  |
| 1 | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); | 20 |  |  |
| 2 | наличие и понятность навигации внутри организации; | 20 |  |  |
| 3 | доступность питьевой воды; | 20 |  |  |
| 4 | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); | 20 |  |  |
| 5 | санитарное состояние помещений организаций; | 20 |  |  |
| 6 | возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (один из способов) | 20 |  |  |
|  | - по телефону |  |  |  |
|  | - с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации |  |  |  |
| 2.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
|  | Наименование объекта | Макс. баллов |  |  |
| 1 | - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; | 20 |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | 20 |  |  |
| 3 | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | 20 |  |  |
| 4 | - наличие сменных кресел-колясок; | 20 |  |  |
| 5 | - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 20 |  |  |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: | 100 баллов (пять и более условий) | 40% | 40 баллов |
| 1 | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | 20 |  |  |
| 2 | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | 20 |  |  |
| 3 | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | 20 |  |  |
| 4 | - наличие альтернативной версии сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; | 20 |  |  |
| 5 | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | 20 |  |  |
| 6 | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 20 |  |  |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги и пр.)) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |

Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 100 баллов по каждому из общих ее критериев.

1. **Результаты мониторинга сайта управления культуры МО Крымский район**

Так как МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения Крымского района имеют свои Интернет-площадки, специалисты МАУ «ГИЦ» также анализировали информацию, касающуюся учреждений культуры Крымского района, размещенную на официальном сайте управления культуры МО Крымский район и информационные стенды в помещениях учреждений. Участвующие в исследовании организации культуры МО Крымский район получили следующие оценки (см. табл. 4)

**Таблица 4.** Значения показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях (включая филиалы), а также наличие дистанционных способов обратной связи.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждения | | Показатель 1.1 | | | Показатель 1.2 | | | | |
| Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | | | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | | | | |
| На официальном сайте в сети Интернет | На информационных стендах в помещении организации | Итого 1.1 | телефона | Электронной почты | Электронных сервисов | Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг | Итого 1.2 |
| Максимальное значение показателя в баллах | | 50 | 50 | **100** | 30 | 30 | 20 | 20 | **100** |
| Значимость показателя | |  |  | 30% |  |  |  |  | 30% |
| Максимальное значение показателя с учетом его значимости | |  |  | 30 |  |  |  |  | 30 |
| МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» | Значение показателя в баллах | 12,5 | 50 | 62,5 | 30 | - | **-** | **-** | 30 |
| с учетом его значимости | **18,7** | **9** |

**Таблица 5.** Недостатки сайта управления культуры по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения (по состоянию на 01.04.2020 г.) Примечания, описывающие недостатки и дефициты информации на сайте даны в обобщенном виде, поскольку идентичны для всех учреждений.

|  |
| --- |
| Отсутствует информация |
| * Учредительные документы ( дата создания учреждения культуры, сведения об учредителях, копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) * Режим, график работы организации культуры, схема размещения организации культуры, схема проезда * Информация о сотрудниках учреждения * Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения * Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) * Сведения о видах предоставляемых услуг * Муниципального задания на 2019 и 2020 год и информации о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения * Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса или гиперссылки на нее) * Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

**Таблица 6.** Показатели МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения, характеризующие открытость и доступность информации (по состоянию на 01.04.2020 г.)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждения | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры | | | Всего баллов, мах 100 |
| Показатель 1.1 | Показатель 1.2 | Показатель 1.3 |
| Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг/баллах) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» | 18,7 | 9 | 40 | 67,7 |

Анализ результатов восприятия потребителями услуг доступности и актуальности информации о деятельности МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения, размещенной на территории организаций, показывает, что респонденты намного выше оценивают данные организации по этому параметру, чем показатель доступности и актуальности информации о деятельности организаций культуры муниципального образования, размещенной на официальном сайте учреждения культуры.

Руководитель учреждения пояснил, что у них нет технических и финансовых возможностей вести сайты. Однако наличие сайта обязательно! В соответствии с требованиями настоящего времени каждое учреждение культуры должно иметь официальный сайт. Это, как правило, способствует популяризации предоставляемых услуг, привлечению внимания как можно большего числа потребителей, а также повышению эффективности деятельности учреждения в целом. Вопрос о создании и ведении сайта учреждения культуры связан с принципом информационной открытости сведений об организации.

Вся официальная статистика по культуре должна быть достоверна, своевременна и открыта ([ст. 36](http://e.rukulturi.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9005213&anchor=ZA00MDQ2N4#ZA00MDQ2N4) Закона РФ от 09.10.1992 № 3612–1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее – Основы). Механизмы реализации этого требования раскрыты в [ст. 36.1](http://e.rukulturi.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9005213&anchor=ZA00M9S2MU#ZA00M9S2MU) «Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры» и [ст. 36.2](http://e.rukulturi.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9005213&anchor=ZAP23C43G2#ZAP23C43G2) «Информационная открытость организаций культуры» Основ. Здесь и идет речь о создании и ведении сайта как площадки для публикации открытых данных, информации об учреждении культуры.

Образовательные организации сферы культуры и искусства должны реализовывать принцип открытости и доступности информации на основании [Федерального закона от 29.12.2012 № 273‑ФЗ](http://e.rukulturi.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=420351103&anchor=XA00M6G2N3#XA00M6G2N3) «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Закон № 273‑ФЗ). В нем закреплена компетенция образовательной организации по созданию и ведению официального сайта ([подп. 21 п. 3 ст. 28](http://e.rukulturi.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=420351103&anchor=XA00MCM2NG#XA00MCM2NG)).

Таким образом, сайт учреждения сферы культуры и искусства – это не только потребность современного общества, но и государственное требование. Ответственность за сайт, а также его отсутствие несет руководитель организации.

**Какая информация должна быть на сайте**

Независимо от вида деятельности учреждения культуры (библиотека, музей, театр, филармония, дом творчества и пр.) есть обязательная информация, которая должна быть представлена на сайте. Это связано с реализацией принципа открытости и доступности сведений об учреждении и права получателей услуг на информацию ([приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277](http://e.rukulturi.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=420259487) «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», далее – Приказ № 277).

**Обязательная информация для сайта учреждения культуры**

**Общая информация (включая филиалы):**  
• наименование (полное и краткое);  
• место нахождения, почтовый адрес и схема проезда;  
• дата создания учреждения;  
• сведения об учредителе;  
• учредительные документы;  
• структура организации;  
• режим и график работы;  
• контакты (телефоны, адреса электронной почты);  
• Ф. И. О. и должности руководства (включая структурные подразделения и филиалы).

**Информация о деятельности (включая филиалы):**  
• информация об услугах;  
• копии документов, устанавливающих цены на услуги;  
• перечень платных услуг и цены на них;  
• копия плана финансово-хозяйственной деятельности;  
• информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;  
• копии лицензий (при наличии);  
• план мероприятий;  
• отчетность о выполнении государственного (муниципального) задания и результатах деятельности.

**Иная информация:**  
• информация, определенная другими законодательными документами Российской Федерации;  
• информация от учредителя (по его решению);  
• информация учреждения (по его решению);  
• результаты независимой оценки качества оказания услуг;  
• план по улучшению качества работы.

**Как часто обновлять информацию**

Сайт, который не обновляется регулярно, становится неинтересен посетителям. Информация на сайте учреждения культуры или образовательной организации должна быть не только актуальной, но и достоверной.

Основное требование законодательства – обязательная информация должна быть размещена и обновлена в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений ([п. 3](http://e.rukulturi.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=420259487&anchor=XA00M262MM#XA00M262MM) требований, утвержденных Приказом № 277, [п. 3](http://e.rukulturi.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=420351103&anchor=XA00MA22MU#XA00MA22MU) ст. 29 Закона № 273-ФЗ).

Речь идет об актуальности той информации, которая подлежит обязательному размещению. К другим материалам такие требования не предъявляются. Под «другими» материалами имеются в виду новости, события из жизни учреждения, анонсы, информация для родителей, посетителей, учащихся и т. д. Но это не повод не обновлять эти разделы: сайт с устаревшими данными перестает быть актуальным и теряет своих посетителей.

**В каком формате размещать информацию**

Сайт – это площадка, на которой можно реализовать любые мультимедийные замыслы. Информация может быть представлена в виде текстов, таблиц, изображений, анимации, видео и пр. Можно размещать презентации, баннеры с переходами на другие Интернет-ресурсы. Вопрос лишь в квалификации администратора и возможностях самого сайта.

Размещение материалов несложно оптимизировать благодаря знанию технических требований и возможностей сайта. Так, загрузку фотографий на сайт лучше производить только после их предварительного уменьшения. Это снизит нагрузку на страницу с изображениями, она будет быстрее загружаться у пользователей.

Задача администратора сайта и руководителя учреждения — проверить корректное отображение и размещение информации на сайте.

**Обязательный функционал на сайтах**

Практически ни один сайт не обходится без традиционного набора сервисов. Их наличие подкреплено законодательными актами и потребностями пользователей.

Основной функционал таков:

* поисковик (строка поиска по сайту);
* карта сайта (интерактивное содержание всего сайта);
* форма обратной связи (любой пользователь сайта может обратиться к администрации учреждения);
* версия для слабовидящих;
* мобильная версия;
* электронный библиотечный каталог;
* онлайн-опросы и др.

В законодательстве о функционале сайта говорится в следующих документах:

* [п. 2](http://e.rukulturi.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=420259487&anchor=XA00LVS2MC#XA00LVS2MC) требований, утвержденных Приказом № 277;
* [Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки](http://e.rukulturi.ru/npd-doc.aspx?npmid=97&npid=266205) (утвержден Минкультуры России 31.10.2014, одобрен Российской библиотечной ассоциацией);
* [приказ Минобрнауки России от 05.12.2014 № 1547](http://e.rukulturi.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=420240158);
* [приказ Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515](http://e.rukulturi.ru/npd-doc.aspx?npmid=97&npid=86343);
* ГОСТ Р 52872–2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

**Показатели комфортности условий**

**предоставления услуг и доступности их получения**

**Таблица 7.** Показатели МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения, характеризующие комфортность получения услуг и их доступность (по состоянию на апрель 2020 г.). \*Показатель 2.2 «время ожидания предоставления услуги» ‒ данный показатель не применяется для оценки организаций культуры.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | | | | |  |
| Учреждение | Показатель 2.1 | | Показатель 2.3 | |  |
| Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:   1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) 2. наличие и понятность навигации внутри организации 3. доступность питьевой воды 4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений организаций 5. санитарное состояние помещений организаций 6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (хотя бы один из 3-х способов) Вес услуги – 20 баллов | | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | **Итого по показателю 2** |
| Максимальное значение показателя в баллах - 100 | | | | | |
| Значимость показателя | 50% | | 50% | | 100% |
|  | Общий вес | 50 баллов | % | 50 баллов | ИТОГО |
| МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» | 87,5 | 43,7 | 93,4 | 46,7 | 90,4 |

По критерию **«Комфортность условий предоставления услуг»** МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения набрало более 90 баллов., что является превосходным обобщенным показателем.

Распределение оценок по показателю 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» представлено на диаграмме 2.3:

|  |
| --- |
| **Диаграмма 2.3**  **МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского»** |
|  |

**Таблица 8.** Показатели МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения по критерию **«Доступность услуг для инвалидов»**, характеризующим комфортность получения услуг и их доступность для лиц с ограниченными возможностями (по состоянию на апрель 2020 г.)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | | |
| Учреждение | Показатель 3.1 | Показатель 3.2 | 3.3 |  |
| Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:   1. оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; 2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4. наличие сменных кресел-колясок; 5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации   Вес услуги – 20 баллов | Обеспечение в организации условий доступности, включая:  1)дублирование зрительной информации;  2)дублирование информации знаками, выполненными 3)рельефно-точечным шрифтом Брайля;  4)возможность предоставления услуг сурдопереводчика;  5)наличие альтернативной версии сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  6)помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  7)наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому  Вес услуги – 20 баллов | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – инвалидов\* | **Итого по показателю 3 (в баллах)** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Максимальное значение показателя в балла | 100 | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Значимость показателя | 30% | 40% | 30% | 100 |
| Максимальное значение показателя с учетом его значимости | 30 баллов | 40 баллов | 30 баллов | ИТОГО |
| МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» | 18 | 20 | 20 | 58 |

**\***При подсчете оценки по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» учитывалось мнение респондентов, которые указали, что сами являются инвалидами или в их семье есть люди с ограниченными возможностями здоровья, которые посещают оцениваемую организацию культуры.

Распределение оценок по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, и от числа лиц имеющих установленную группу инвалидности или их представителей» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» представлено на диаграмме 3.3.1

|  |  |
| --- | --- |
| **Диаграмма 3.3.1 МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского»** | |
| C:\Users\vpavlyuk\Desktop\pict\1.wmf | Переменная-основание: Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?  – 66,6% удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (от числа лиц, заявивших, что имеют установленную группу инвалидности,  в том от их числе представителей – 10,2%) |

Следует отметить, что наиболее низкие оценки МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения получило по критериям «Доступность услуг для инвалидов». В частности, по результатам наблюдения установлено, что МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения не созданы условия, обеспечивающие доступность территории и помещений организаций для инвалидов. В большинстве учреждений отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, и такие необходимые элементы доступной среды как дублирование зрительной информации, дублирование информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, не говоря уже о сменных креслах-колясках, услугах сурдопереводчиков.

При подсчете оценки по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» учитывалось мнение респондентов, которые указали, что сами являются инвалидами или в их семье есть люди с ограниченными возможностями здоровья, которые посещают оцениваемую организацию культуры. При этом полностью или частично удовлетворены доступностью услуг оцениваемой организации для инвалидов и представителей других маломобильных групп большинство опрошенных. По мнению респондентов, для них не так важно наличие всех перечисленных элементов доступной среды, сколько отношение работников, и сама возможность посещения учреждения культуры.

**Таблица 9.** Показатели МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (по состоянию на апрель 2020 г.).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | | | | |
| Учреждение | Показатель 4.1 | | Показатель 4.2 | | 4.3 | |  |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа услуг | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа услуг) | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью эл. сервисов и т.д. (в % от общего числа услуг) | | **Итого по показателю 3 (в баллах)** |
| 1 | 2 | | 3 | | 4 | | 5 |
| Максимальное значение показателя в баллах | 100 | | | | | | |
| Значимость показателя | 40% | | 40% | | 20% | | 100 |
| Максимальное значение показателя с учетом его значимости | 40 баллов | | 40 баллов | | 20 баллов | | ИТОГО |
| МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» | 93 | 37,2 | 98 | 39,2 | 90 | 18 | 94,4 |

**Таблица 10.** Показатели организаций культуры МО Крымский район, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в целом (по состоянию на апрель 2020 г.).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | | | | | |
| Учреждение | Показатель 5.1 | | Показатель 5.2 | | 5.3 | |  |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации  (в % от общего числа услуг) | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации  (в % от общего числа услуг) | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации  (в % от общего числа услуг) | | **Итого по показателю**  **(в баллах)** |
| 1 | 2 | | 3 | | 4 | | 5 |
| Максимальное значение показателя в баллах | 100 | | | | | | |
| Значимость показателя | 30% | | 20% | | 50% | | 100 |
| Максимальное значение показателя с учетом его значимости | 30 баллов | | 20 баллов | | 50 баллов | | ИТОГО |
| МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» | 100 | 30 | 100 | 20 | 91,5 | 45,7 | 95,7 |

Фактическое значение удовлетворенности получателей услуг в МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения, полученное по итогам сбора данных, их обобщения и анализа, позволяет сделать вывод, что в целом получатели услуг удовлетворены качеством оказания услуг организаций культуры. Большинство респондентов достаточно высоко оценили работу учреждений и качество оказываемых ими услуг, в т. ч. отметили в качестве абсолютно положительных факторов:

* доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения;
* качество проводимых учреждениями мероприятий;
* удобство графика работы учреждения.

Факторами, препятствующими учреждениям эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на уровне, отвечающем современным запросам населения, является недостаточное финансирование, что негативно сказывается на качестве оказания услуг, в частности по таким показателям, как материально-техническое, информационное обеспечение учреждения, комфортность условий, в том числе для лиц с ограниченными возможностями.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателей, сформированных на основании мнений получателей услуг организации о различных аспектах их оказания. МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения получило следующие оценки (см. табл. 10).

**Таблица 11.** Сводные данные по МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения (показатели независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры для размещения на <http://bus.gov.ru>)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | | | | Критерий  «Комфортность условий предоставления услуг» | | | Критерий  «Доступность услуг для инвалидов» | | | | Критерий  «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | Критерий  «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | | Интегральное значение по совокупности общих критериев  (в баллах) |
| **Показатель 1.1** | **Показатель 1.2** | **Показатель 1.3** | **Итого по показателю** | **Показатель 2.2** | **Показатель 2.2** | **Итого по показателю** | **Показатель 3.1** | **Показатель 3.2** | **Показатель 3.3** | **Итого по показателю** | **Показатель 4.1** | **Показатель 4.2** | **Показатель 4.3** | **Итого по показателю** | **Показатель 5.1** | **Показатель 5.2** | **Показатель 5.3** | **Итого по показателю** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | **5** | 6 | 7 | **8** | 9 | 10 | 11 | **12** | 13 | 14 | 15 | **16** | 17 | 18 | 19 | **20** | **21** |
| МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» | 18,7 | 9 | 40 | **67,7** | 43,7 | 46,7 | **90,4** | 18 | 20 | 20 | **58** | 37,2 | 39,2 | 18 | **94,4** | 30 | 20 | 45,7 | **95,7** | **81,2** |

Результаты проведенного исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве работы МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения, дают основание сделать следующие выводы. Полученные обследованными организациями культуры городского округа оценки качества условий оказания услуг являются довольно высокими. Однако в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены и зафиксированы следующие недостатки:

1. Несмотря на удовлетворительные оценки, полученные всеми организациями по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в сети Интернет» по результатам опроса получателей услуг, общая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» ниже 70 баллов. Согласно данным, полученным в ходе анализа официального сайта управления культуры, на котором размещена информация об учреждениях культуры Крымского района, выявлены значительные нарушения требований, предъявляемых к открытости и доступности информации об организациях культуры.
2. Выявлено несоответствие требованиям критерия «доступность услуг для инвалидов»: прилегающая территория и помещения не оборудованы для комфортного пребывания и передвижения людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп, об этом свидетельствуют результаты проведенного наблюдения.

На диаграмме приведены значения общих критериев оценки качества условий оказания услуг по МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599.

**Оценка качества условий оказания услуг**

**МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского»**

**ВЫВОДЫ и РЕКОМЕНДАЦИИ**

Общий уровень удовлетворенности населения района качеством оказания услуг МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения район фиксируется в оценочном диапазоне на отметке «выше среднего» и в целом соответствует ожиданиям респондентов.

Для совершенствования деятельности МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения рекомендованы следующие меры:

1. Руководителю учреждения изыскать возможности создать официальные страницы учреждений в сети Интернет и использовать их в дальнейшей работе.

2. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения на официальном сайте управления культуры Крымского района в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277. Необходимо создать официальные сайты учреждений культуры, с полным перечнем структурных подразделений (филиалов) организации, включая необходимые документы и другие сведения: о материально-техническом оснащении учреждений, полную информацию о деятельности организации культуры, включая сведения о филиалах; «независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры», сформировать электронную форму обратной связи с населением (обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением).

3. По итогам обсуждения на Общественном совете по независимой оценке качества условий оказания услуг МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения результатов НОК, разместить на официальных сайтах органов местного самоуправления актуальную информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг, а также сформировать и опубликовать на указанных сайтах планы по улучшению качества работы обследованных организаций в срок, определенный отраслевыми нормативными правовыми актами.

4. Совершенствовать материально-техническую базу учреждения культуры; разместить информацию о материально-техническом обеспечении организаций на официальных сайтах данных организаций в сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях учреждений и их филиалов.

5. Актуализировать и дополнять электронный сервис управления культуры МО Крымский район. Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений согласно п. 3 приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277.

6. Предпринять меры по повышению доступности услуг МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения для лиц с ограниченными возможностями здоровья по всем критериям доступности. Путем улучшения материально-технической базы создавать доступную среду посетителей с ограниченными возможностями здоровья. Приобретать специализированное оборудование для индивидуального и группового пользования для лиц с ОВЗ. Обеспечивать возможность специалистам и сотрудникам овладевать современными методиками работы с лицами ОВЗ.

7. Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников учреждений культуры.



Директор МАУ «ГИЦ» С.Г. Новиков

Приложение 1

**Индивидуальные результаты по МКУ «Поселенческая библиотека хутора Новоукраинского» Пригородного сельского поселения**

**Результаты количественного опроса получателей услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вопросы | Ответы | % |
| 1 | **2** | **3** |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 100,0 |
| Нет | 0,0 |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворен | 59,3 |
| Скорее, удовлетворен | 41,0 |
| Скорее, не удовлетворен | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | 0,0 |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»? | Да | 10,0 |
| Нет | 90,0 |
| Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об организации на ее официальном сайте? | Отлично | 49,2 |
| Хорошо | 33,9 |
| Удовлетворительно | 1,7 |
| Плохо | 0,0 |
| Очень плохо | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | 15,3 |
| Как Вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуги в организации? | Отлично | 50,8 |
| Хорошо | 42,4 |
| Удовлетворительно | 3,4 |
| Плохо | 0,0 |
| Очень плохо | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | 3,4 |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 10,2 |
| Нет | 89,8 |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Отлично | 0,0, |
| Хорошо | 0,0 |
| Удовлетворительно | 66,6 |
| Плохо | 16,7 |
| Очень плохо | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | 16,7 |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Отлично | 66,1 |
| Хорошо | 27,1 |
| Удовлетворительно | 0,0 |
| Плохо | 0,0 |
| Очень плохо | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | 6,8 |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Отлично | 62,7 |
| Хорошо | 30,5 |
| Удовлетворительно | 5,1 |
| Плохо | 0,0 |
| Очень плохо | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | 1,7 |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 40,0 |
| Нет | 60,0 |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Отлично | 57,6 |
| Хорошо | 30,5 |
| Удовлетворительно | 1,7 |
| Плохо | 0,0 |
| Очень плохо | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | 10,2 |
| Оцените качество полиграфических материалов библиотеки: | Отлично | 28,8 |
| Хорошо | 32,2 |
| Удовлетворительно | 8,5 |
| Плохо | 0,0 |
| Очень плохо | 5,1 |
| Затрудняюсь ответить | 25,4 |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 71,2 |
| Скорее, готов | 23,7 |
| Скорее, не готов | 5,1 |
| Совершенно не готов | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | 0,0 |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 50,0 |
| Удобно | 50,0 |
| Не удобно | 0,0 |
| Очень не удобно | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | 0,0 |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Отлично | 67,8 |
| Хорошо | 28,8 |
| Удовлетворительно | 3,4 |
| Плохо | 0,0 |
| Очень плохо | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | 0,0 |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворен | 62,7 |
| Скорее, удовлетворен | 28,8 |
| Скорее, не удовлетворен | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | 8,5 |

**Замечания и предложения участников опроса получателей услуг.**

* Пополнить библиотечный фонд
* Увеличить количество мероприятий
* Улучшить работу интернета

**Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.**

* Отсутствие адаптированного лифта
* Отсутствие сменных кресел-колясок
* Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
* Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
* Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
* Отсутствие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению

**Положительные оценки респондентов (семантически однородные высказывания респондентов).**

«Прекрасная библиотека, без нее моя жизнь была бы серой и неинтересной. Успехов и процветания ей». Жен., 24.

«Хороший персонал, доброжелательный и внимательный. Спасибо вам за доброту и позитивный заряд». Жен., 79.

«Чудесная и нужная во все времена библиотека. Персонал просто очарование, сама любезность и внимательность к читателям. Процветания и новых успехов в библиотечном деле». Жен., 37.

**  **

1. Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона«Об образовании в Российской Федерации»). [↑](#footnote-ref-1)
2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: K2,4,5n=(К1n + К3n)/2. [↑](#footnote-ref-2)