

Общество с ограниченной ответственностью **«СПЕКТР»**

Группа социально-политического мониторинга и маркетинговых исследований

153000, г. Иваново, пер. Подгорный, д. 5, тел.: +7 (495) 011-00-06, www.spectrum37.ru

Согласовано:

Глава городского округа
город Мантурово



И.Л. Устюжанин

2022 г.

Утверждаю:

Директор Общества с ограниченной
ответственностью «Спектр»



Е.Е. Ушенков

2022 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

**по результатам сбора и обобщения информации
для проведения независимой оценки качества
условий оказания услуг учреждением культуры**

Подготовлено для Администрации городского округа
город Мантурово

Октябрь – декабрь, 2022 год

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1. Общая характеристика исследования | 3–12 |
| 1.1. Методический паспорт исследования | 3 |
| 1.2. Описание методики формирования рейтингов организаций | 5 |
| 2. Результаты обобщения информации о качестве условий оказания услуг | 13–18 |
| 2.1. Результаты анализа информации об организациях культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах | 13 |
| 2.2. Результаты анализа удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг | 14 |
| 2.3. Результаты анализа комфортности условий предоставления услуг в организациях культуры | 15 |
| 2.4. Результаты анализа доступности услуг для инвалидов | 16 |
| 2.5. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях. Ранжирование организаций | 18 |
| 2.6. Основные недостатки в работе организаций. Предложения по улучшению качества работы | 18 |
| 3. Основные выводы и рекомендации по результатам исследования | 19–19 |
| 4. Приложения | 20–22 |
| 4.1. Учреждения культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году | 20 |
| 4.2. Опросный инструментарий (анкета для опроса получателей услуг) | 21 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

1.1. Методический паспорт исследования

Сбор и обобщение информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры были проведены сотрудниками ООО «Спектр» в августе-сентябре 2022 года по заказу Администрации городского округа г. Мантурово в рамках Договора № б/н от 01.08.2022 г.

Нормативно-правовой базой для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг стали:

1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

2. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (в ред. от 05 декабря 2017 № 392-ФЗ).

3. Постановление 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».

4. 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».

5. 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».

6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 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».

8. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9. Приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. N 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и форме ее предоставления)».

Цель исследования – получение сведений о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве оказания услуг организациями.

Задачи исследования:

- 1) оценка открытости и доступности информации, размещенной на официальном сайте организации и информационных стендах в помещениях организации;
- 2) анализ удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг;
- 3) анализ условий оказания услуг в учреждении культуры;
- 4) расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях;
- 5) построение рейтингов организации;
- 6) выявление основных недостатков в работе организации.

Объект оценки – Муниципальные учреждения культуры городского округа г. Мантурово в соответствии с **Прил. 4.1**.

Предмет исследования – открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность и вежливость работников организации; удовлетворенность получателей условиями оказания услуг.

В ходе независимой оценки для определения значений показателей применялись следующие **методы**:

1. Анализ сайтов учреждений культуры, организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для оценки открытости и доступности информации о деятельности организаций.
2. Контрольные мероприятия для оценки наличия на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и их функционирования.
3. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов на основании данных самообследования организаций.
4. Он-лайн опрос получателей услуг для выявления удовлетворённости полностью и доступностью информации об организациях, доступностью услуг для инвалидов, доброжелательностью, вежливостью работников организаций и условиями оказания услуг.

Основные параметры выборки. Объем выборочной совокупности респондентов исследования определялась, исходя из общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки и в соответствии с требованиями, установленными п. 2.7 Распоряжения Министерства культуры РФ № Р-1681 от 18.12.2020 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры» и составил 300 человек (Прил. 4.1).

По итогам сбора информации проведения социологического исследования нами был составлен сводный отчет в формате Microsoft Excel, обобщающий количественные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, а также текстовый отчет в формате Microsoft Word.

1.2. Описание методики формирования рейтингов организаций

Рейтинги учреждений культуры рассчитывались на основании системы показателей, утвержденных Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 (табл. 1).

Табл. 1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг

| № п/п | Показатели |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I. Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: |
| | <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет». |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: |
| | <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |
| 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» (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). |

Продолжение табл. 1

| № п/п | Показатели |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| II. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | |
| 2.1. | <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.). |
| 2.2. | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p> |
| III. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | |
| 3.1. | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование 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. |
| 3.2. | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению слуховой 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 сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| 3.3. | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг-инвалидов).</p> |

| № п/п | Показатели |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IV. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). |
| 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, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). |
| V. 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 образовательных услуг). |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). |

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах. Их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации.

1. 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» ($P_{инф}$) определялось по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где:

$I_{стенд}$ – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

$I_{\text{норм}}$ – объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. 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» ($P_{\text{дист}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 20 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ($P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определялось по формуле:

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$Y_{\text{стенд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

4. Значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

5. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$) определялось по формуле:

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.2)$$

где:

$y_{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

6. Значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ($\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}}$) определялось по формуле:

$$\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}} = T^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{орг}}_{\text{дост}}, \quad (3.1)$$

где:

$T^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

7. Значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$) определялось по формуле:

$$\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}} = T^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{услуг}}_{\text{дост}}, \quad (3.2)$$

где:

$T^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

8. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($\Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}}$) определялось по формуле:

$$\Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где:

$U_{\text{дост}}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

9. 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» ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$) определялось по формуле:

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где:

$U_{\text{перв.конт}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

10. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$) определялось по формуле:

$$\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где:

$U_{\text{оказ.услуг}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

11. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$) определялось по формуле:

$$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где:

$U_{\text{вежл.дист}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

12. 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)» ($P_{\text{реком}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где:

$U_{\text{реком}}$ – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

13. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где:

$U_{\text{орг.усл}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

14. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($P_{\text{уд}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где:

$U_{\text{уд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывался по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}}^n)$$

$$K_n^2 = (0,5 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{комф.уд}}^n)$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дост.уд}}^n)$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв.контг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-вежл.дист}})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам 1.1 – 5.5.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Результаты анализа информации об организациях культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах

Для оценки открытости и доступности информации об организациях культуры были проанализированы официальные сайты организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году. Проверялось соответствие информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 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"».

Результаты оценки соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, представлены в **табл. 2** («1» – информация представлена; «0» – информация отсутствует).

Степень соответствия информации о деятельности организаций культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям составляет **100 баллов** из 100 возможных.

На информационных стендах в помещениях организаций и на официальных сайтах организаций представлена вся предусмотренная нормативными документами информация.

Табл. 2. Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *

| Вид информации об организации | МБУ ЦНК | | МБУ ЦДД | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|--------------|-------|
| | Сайт | Стенд | Сайт | Стенд |
| Дата создания организации культуры, ее учредитель, место нахождения, режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Структура и органы управления | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Виды предоставляемых услуг | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Копия устава организации культуры | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Копия плана ФХД или бюджетной сметы | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Копия документа о порядке предоставления услуг за плату | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения; полное и сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о планируемых мероприятиях; Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о проведении НОК | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Показатель соответствия информации, баллы | 100,0 | | 100,0 | |
| Итоговое значение по совокупности организаций, баллы | 100,0 | | | |

* «1» – информация представлена; «0» – информация отсутствует

2.2. Результаты анализа удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг

Удовлетворённость получателей услуг организаций культуры качеством условий оказания услуг оценивалась на основании результатов он-лайн опроса, проведенного по вопросу, составленному с учетом требований методики, утверждённой приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 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» (Прил. 2). Как показывают результаты опроса, удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания можно считать высокой. От 82% до 99% получателей услуг организации культуры удовлетворены всеми включенными в оценку параметрами условий оказания услуг (табл. 3).

Табл. 3. Результаты опроса получателей услуг, %

| Показатели | МБУ ЦНК | МБУ ЦД |
|------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| Обращение к информации на стендах | 81,3 | 68,2 |
| Удовлетворенность информацией на стендах | 99,0 | 98,0 |
| Обращение к официальному сайту | 60,2 | 50,7 |
| Удовлетворённость информацией на сайте | 97,9 | 97,0 |
| Удовлетворённость комфортностью условий | 90,9 | 82,1 |
| Наличие группы инвалидности | 16,8 | 33,4 |
| Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | 92,3 | 97,0 |
| Удовлетворённость доброжелательностью при первичном контакте | 97,0 | 93,2 |
| Удовлетворённость доброжелательностью при оказании услуги | 97,4 | 94,1 |
| Использование дистанционных способов взаимодействия | 57,1 | 49,4 |
| Удовлетворённость доброжелательностью при дистанционном взаимодействии | 97,0 | 96,0 |
| Готовность рекомендовать организацию | 96,5 | 92,3 |
| Удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг | 95,2 | 89,8 |
| Удовлетворённость условиями оказания услуг в целом | 98,3 | 96,0 |

2.3. Результаты анализа комфортности условий предоставления услуг в организациях культуры

К числу показателей, характеризующих комфортность условий для предоставления услуг, отнесены следующие:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги.

Каждое из имеющихся в наличии условий доступности оценивается в 20 баллов. При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг данный показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Уровень обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг составил **100 баллов** – в организациях обеспечены все предусмотренные нормативными документами условия комфортности (табл. 4).

Табл. 4. Обеспечение в организациях комфортных условий для предоставления услуг *

| Показатели комфортности условий | МБУ ЦНК | МБУ ЦДД |
|-------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Наличие зоны ожидания | 1 | 1 |
| Навигация внутри организации | 1 | 1 |
| Доступность питьевой воды | 1 | 1 |
| Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | 1 | 1 |
| Транспортная доступность | 1 | 1 |
| Доступность записи | 1 | 1 |
| Итоговое значение показателя, баллы | 100,0 | 100,0 |
| Итоговое значение по совокупности организаций, баллы | 100,0 | |

* «1» – условие имеется; «0» – условие отсутствует

2.4. Результаты анализа доступности услуг для инвалидов

Доступность услуг организации культуры для инвалидов анализировалась в двух аспектах:

1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.
2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Каждое из имеющихся в наличии условий доступности для инвалидов и условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, оценивается в 20 баллов за каждое условие. При наличии пяти и более условий показатели оценки качества «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и «Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» принимают значения 100 баллов.

Итоговое значение показателя «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» по совокупности организаций составило **40 баллов** из 100 (табл. 5). В организациях культуры отсутствуют выделенные стоянки, сменные кресла-коляски и специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Табл. 5. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов *

| Показатели доступности для инвалидов | МБУ ЦНК | МБУ ЦДД |
|----------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Оборудование входных групп пандусами/ подъемными платформами | 1 | 1 |
| Наличие выделенных стоянок | 0 | 0 |
| Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 1 | 1 |
| Наличие сменных кресел-колясок | 0 | 0 |
| Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений | 0 | 0 |
| Итоговое значение показателя, баллы | 40,0 | 40,0 |
| Итоговое значение по совокупности организаций, баллы | 40,0 | |

* «1» – условие имеется; «0» – условие отсутствует

Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими по совокупности организаций составило **80 баллов** из 100 (табл. 6).

Табл. 6. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими *

| Показатели доступности для инвалидов | МБУ ЦНК | МБУ ЦДД |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 0 | 0 |
| Дублирование надписей и знаков шрифтом Брайля | 1 | 1 |
| Возможность предоставления услуг сурдо- / тифлосурдопереводчика | 0 | 0 |
| Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению | 1 | 1 |
| Возможность сопровождения инвалидов работниками организации | 1 | 1 |
| Возможность предоставления услуг дистанционно / на дому | 1 | 1 |
| Итоговое значение показателя, баллы | 80,0 | 80,0 |
| Итоговое значение по совокупности организаций, баллы | 80,0 | |

* «1» – условие имеется; «0» – условие отсутствует

В организациях отсутствует дублирование надписей и знаков шрифтом Брайля и возможность предоставления услуг сурдо- / тифлосурдопереводчика.

2.5. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях

В результате анализа и обобщения информации о качестве условий оказания услуг были вычислены показатели, характеризующие пять критериев оценки качества и интегральный показатель. Значения этих показателей приведены в **табл. 7**.

Как показали полученные результаты, основной вклад в снижение интегрального показателя оценки качества вносит критерий «Доступность услуг для инвалидов». Значения остальных показателей находятся на высоком уровне.

Табл. 7. Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях, баллы

| Показатели | МБУ ЦНК | МБУ ЦДД | По всем организациям |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------|
| I. Показатель, характеризующий открытость и доступность информации об организации | 99,4 | 99,0 | 99,2 |
| II. Показатель, характеризующий комфортность условий предоставления услуг | 95,5 | 91,0 | 93,3 |
| III. Показатель, характеризующий доступность услуг для инвалидов | 71,7 | 73,1 | 72,4 |
| IV. Показатель, характеризующий доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы | 97,2 | 94,1 | 95,6 |
| V. Показатель, характеризующий удовлетворенность условиями оказания услуг | 97,1 | 93,7 | 94,4 |
| Интегральный показатель оценки качества | 92,2 | 90,2 | 91,2 |

2.6. Основные недостатки в работе организаций. Предложения по улучшению качества работы

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры были выявлены следующие недостатки.

1. Отсутствие в учреждениях ряда условий доступности для инвалидов, а именно: выделенных стоянок, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенические помещений.

2. Необеспеченность учреждений культуры условиями доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей и знаков шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдо- / тифлосурдопереводчика.

3. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

По результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Муниципальных учреждений культуры городского округа г. Мантурово в 2022 году можно сделать следующие **основные выводы**.

1. В организациях обеспечен высокий уровень открытости и доступности информации, размещенной на общедоступных информационных источниках.
2. В организациях обеспечены все предусмотренные нормативными документами условия комфортности предоставления услуг.
3. Имеются недостатки в обеспечении доступности услуг для инвалидов.
4. Интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры городского округа г. Мантурово составил **91,2 баллов** из 100 возможных.

По результатам анализа информации о качестве условий оказания услуг в отдельных организациях можно сделать **следующие рекомендации**.

Устранить имеющиеся недостатки в обеспечении доступности услуг для инвалидов.

4. ПРИЛОЖЕНИЯ

4.1. Учреждения культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году

| Наименование организации | Контактные данные организации | Численность получателей услуг | Объем выборки | Сайт |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------|
| МБУ «Центр народной культуры» | Костромская область, г. Мантурово, ул. Ленина, д. 2А, Тел.: (49446) 28946 znkmant@mail.ru | 10000 | 150 | http://dk673.ai-woo.ru/index |
| МБУ «Центр досуговой деятельности» | Костромская область, г. Мантурово, ул. Советская, д. 57, Тел.: (49446) 25520 supercdd@yandex.ru | 10000 | 150 | http://цдд-мантурово.рф/ |
| Всего | | | 300 | |

