Аналитический отчет по независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры Георгиевского городского округа в 2019 году

\*

# Введение

**Основание**

Независимая оценка качества условий оказания услуг в учреждении культуры г.Георгиевскабыла проведена в соответствии с:

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

**Цель исследования**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры и рейтинг организаций по итогам данной оценки.

**Задачи исследования**

* оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры;
* определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры Геогиевского городского округа;
* формирование предложений о повышении качества предоставляемых услуг организациями культуры.

**Объект исследования**

Объектом исследования являются организации культуры,расположенные на территории г.Георгиевска.

**Предмет исследования**

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

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

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

**Методы исследования (сбора данных)**

Сбор данных в целях оценивания организаций социального обслуживания был осуществлен следующими методами:

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

**Выборка**

Тип выборки – неслучайная, целевая:

1. **Оцениваемые организации** - **4** организации культуры Георгиевского городского округа

Перечень обследуемых организаций представлен в Приложении 1.

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

Объем выборки получателей услуг составил **2400** респондентов.

# Основныерезультатыисследования

## Результатынезависимойоценкикачестваусловийоказанияуслугорганизациямикультуры

Независимая оценка качества условий оказания услуг в учреждениях культуры г.Георгиевска была проведена в соответствии с:

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

КоличественныепоказателирассчитывалисьвсоответствиисМетодикой расчета рейтинга организаций культуры, представленной в Приложении 2.

## Критерий1.Открытостьидоступностьинформацииоборганизациикультуры

Критерийпредставлентремяпоказателями:

**Показатель1.1**. Соответствиеинформацииодеятельностиорганизациикультуры,размещеннойнаобщедоступныхинформационныхресурсах,еесодержаниюипорядку(форме),установленнымнормативнымиправовымиактами*(наинформационныхстендахвпомещенииорганизациисоциальнойсферы;наофициальномсайтеорганизациикультурывсети«Интернет»).*

**Показатель1.2.** Наличиенаофициальномсайтеорганизациисоциальнойсферыинформацииодистанционныхспособахобратнойсвязиивзаимодействиясполучателямиуслугиихфункционирование*(абонентскогономерателефона;адресаэлектроннойпочты;электронныхсервисов(дляподачиэлектронногообращения(жалобы,предложения),полученияконсультациипооказываемымуслугамииных.);разделаофициальногосайта«Частозадаваемыевопросы»;техническойвозможностивыраженияполучателемуслугмненияокачествеусловийоказанияуслугорганизациейкультуры(наличиеанкетыдляопросагражданилигиперссылкинанее*)).

**Показатель1.3.** Доляполучателейуслуг,удовлетворенныхоткрытостью,полнотойидоступностьюинформацииодеятельностиорганизациикультуры,размещеннойнаинформационныхстендахвпомещенииорганизациикультуры,наофициальномсайтеорганизациикультурывсети«Интернет»(в%отобщегочислаопрошенныхполучателейуслуг).

Таблица 1

| **№п/п** | **Наименованиеорганизациикультуры** | **Показатель1.1.** | **Показатель1.2.** | **Показатель1.3** | **Итого покрит.1** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система Георгиевского городского округа»  (МБУК «ЦКС ГГО») | 55 | 60 | 96 | 84,9 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Георгиевская централизованная библиотечная система» (МБУК «ГЦБС») | 75 | 60 | 99 | 92,1 |
| 3 | Муниципальное казённое учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа»  (МКУК «МЦБС ГГО») | 65 | 60 | 84 | 83,1 |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа города Георгиевска» | 65 | 60 | 94 | 86,8 |

## Критерий2.Комфортностьусловийпредоставленияуслуг

Критерийпредставлендвумя показателями:

**Показатель2.1**. Обеспечениеворганизациикультурыкомфортныхусловийпребывания в организации культуры(*транспортная/ пешая доступность организации культуры, санитарное состояние помещений и территории организации , наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов*[[1]](#footnote-2)*)*

**Показатель2.3**. Доляполучателейуслугудовлетворенныхкомфортностьюпредоставленияуслугорганизациейкультуры(в%отобщегочислаопрошенныхполучателейуслуг).

Таблица2

| **№ п/п** | **Наименование организации культуры** | **Показатель 2.1.** | **Показатель 2.3** | **Итого по крит. 2** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система Георгиевского городского округа»  (МБУК «ЦКС ГГО») | 20 | 83 | 91,5 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Георгиевская централизованная библиотечная система» (МБУК «ГЦБС») | 20 | 97 | 98,5 |
| 3 | Муниципальное казённое учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа»  (МКУК «МЦБС ГГО») | 40 | 98 | 99 |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа города Георгиевска» | 40 | 100 | 100 |

## Критерий3.Доступностьуслугдляинвалидов

Критерийпредставлентремяпоказателями:

**Показатель3.1**. Оборудованиепомещенийорганизациикультуры[[2]](#footnote-3)иприлегающейкнейтерриториисучетомдоступностидляинвалидов*(наличие оборудованныхвходныхгрупппандусами(подъемнымиплатформами);наличиевыделенныхстоянокдляавтотранспортныхсредствинвалидов;наличиеадаптированныхлифтов,поручней,расширенныхдверныхпроемов;наличиесменныхкресел-колясок;наличиеспециальнооборудованныхсанитарно-гигиеническихпомещенийворганизациисоциальнойсферы*).

**Показатель3.2.** Обеспечениеворганизациисоциальнойсферыусловийдоступности,позволяющихинвалидамполучатьуслугинаравнесдругими(*дублированиедляинвалидовпослухуизрениюзвуковойизрительнойинформации;дублированиенадписей,знаковиинойтекстовойиграфическойинформациизнаками,выполненнымирельефно-точечнымшрифтомБрайля;возможностьпредоставленияинвалидампослуху(слухуизрению)услугсурдопереводчика(тифлосурдопереводчика);наличиеальтернативнойверсииофициальногосайтаорганизациисоциальнойсферывсети«Интернет»дляинвалидовпозрению;помощь,оказываемаяработникамиорганизациисоциальнойсферы,прошедшиминеобходимоеобучение(инструктирование)посопровождениюинвалидоввпомещенияхорганизациисоциальнойсферыинаприлегающейтерритории;наличиевозможностипредоставленияуслугивдистанционномрежимеилинадому*).

**Показатель3.3**. Доляполучателейуслуг,удовлетворенныхдоступностьюуслугдляинвалидов(в%отобщегочислаопрошенныхполучателейуслуг–инвалидов)

Таблица 3

| **№п/п** | **Наименование организации культуры** | **Показатель3.1.** | **Показатель3.2** | **Показатель3.3** | **Итого покрит.3** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система Георгиевского городского округа»  (МБУК «ЦКС ГГО») | 20 | 20 | 89 | 40,7 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Георгиевская централизованная библиотечная система» (МБУК «ГЦБС») | 20 | 20 | 85 | 39,5 |
| 3 | Муниципальное казённое учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа»  (МКУК «МЦБС ГГО») | 20 | 20 | 94 | 41,9 |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа города Георгиевска» | 20 | 20 | 100 | 44 |

## Критерий4.Доброжелательность,вежливостьработниковорганизации

Критерийпредставлентремяпоказателями:

**Показатель4.1.** Доляполучателейуслуг,удовлетворенныхдоброжелательностью,вежливостьюработниковорганизациисоциальнойсферы,обеспечивающихпервичныйконтактиинформированиеполучателяуслугипринепосредственномобращенииворганизациюсоциальнойсферы(в%отобщегочислаопрошенныхполучателейуслуг)

**Показатель4.2.** Доляполучателейуслуг,удовлетворенныхдоброжелательностью,вежливостьюработниковорганизациисоциальнойсферы,обеспечивающихнепосредственноеоказаниеуслугиприобращенииворганизациюсоциальнойсферы(в%отобщегочислаопрошенныхполучателейуслуг)

**Показатель4.3.** Доляполучателейуслуг,удовлетворенныхдоброжелательностью,вежливостьюработниковорганизациисоциальнойсферыприиспользованиидистанционныхформвзаимодействия(в%отобщегочислаопрошенныхполучателейуслуг).

Таблица 4

| **№п/п** | **Наименованиеорганизациикультуры** | **Показатель4.1.** | **Показатель4.2** | **Показатель4.3** | **Итого покрит.4** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система Георгиевского городского округа»  (МБУК «ЦКС ГГО») | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Георгиевская централизованная библиотечная система» (МБУК «ГЦБС») | 100 | 100 | 92 | 98,4 |
| 3 | Муниципальное казённое учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа»  (МКУК «МЦБС ГГО») | 100 | 100 | 93 | 98,6 |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа города Георгиевска» | 100 | 100 | 100 | 100 |

## Критерий5.Удовлетворенностьусловиямиоказанияуслуг

Критерийпредставлентремяпоказателями:

**Показатель5.1**. Доляполучателейуслуг,которыеготовырекомендоватьорганизациюкультурыродственникамизнакомым

**Показатель5.2.** Доляполучателейуслуг,удовлетворенныхорганизационнымиусловиямипредоставленияуслуг(*графиком и режимом работы организации культуры*)(в%отобщегочислаопрошенныхполучателейуслуг)

**Показатель5.3.** Доляполучателейуслуг,удовлетворенныхвцеломусловиямиоказанияуслугворганизациикультуры(в%отобщегочислаопрошенныхполучателейуслуг).

Таблица 5

| **№п/п** | **Наименованиеорганизациикультуры** | **Показатель5.1.** | **Показатель5.2** | **Показатель5.3** | **Итого покрит.5** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система Георгиевского городского округа»  (МБУК «ЦКС ГГО») | 99 | 99 | 99 | 99 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Георгиевская централизованная библиотечная система» (МБУК «ГЦБС») | 99 | 99 | 99 | 99 |
| 3 | Муниципальное казённое учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа»  (МКУК «МЦБС ГГО») | 99 | 100 | 99 | 99,2 |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа города Георгиевска» | 100 | 100 | 100 | 100 |

## Итоговаяоценкакачестваусловийоказанияуслугорганизациями культуры.Рейтингорганизаций

Итоговыйпоказательоценкикачестваоказанияуслугучреждениями культуры г.Георгиевскасоставил**74,75**баллов.

Рейтинг. Общий рейтинг

Таблица 6

| **№ п/п** | **Наименование организации культуры** | **1. Открытость и доступность информации** | **2. Комфортность условий предоставления услуг** | **3. Доступность услуг для инвалидов** | **4. Доброжелательность, вежливость работников организации** | **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система Георгиевского городского округа»  (МБУК «ЦКС ГГО») | 84,9 | 91,5 | 40,7 | 100 | 99 | 83,22 | 3 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Георгиевская централизованная библиотечная система» (МБУК «ГЦБС») | 92,1 | 98,5 | 39,5 | 98,4 | 99 | 85,5 | 1 |
| 3 | Муниципальное казённое учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа»  (МКУК «МЦБС ГГО») | 83,1 | 99 | 41,9 | 98,6 | 99,2 | 84,36 | 4 |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа города Георгиевска» | 86,8 | 100 | 44 | 100 | 100 | 86,16 | 2 |

## Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры г.Георгиевска

Основные выводы по результатам независимой оценки

1. Учреждения культуры г.Георгиевска в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг. Более высоко в целом оценена музыкальная школа,библиотеки, клуб в среднем получил более низкие оценки.
2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как «**доброжелательность и вежливость сотрудников организации культуры**» и «**удовлетворенность условиями оказания услуг**». Некоторое снижение оценки по критерию «удовлетворенность условиями оказания услуг» внес показатель «удовлетворенность организационными условиями оказания услуг» (по ряду организаций получатели услуг заявили проблемы с графиком работы и навигацией внутри организации).
3. Критерий «**комфортность условий предоставления услуг**» в подавляющем большинстве организаций созданы условия для комфортного оказания услуг, однако получатели услуг оценивают данный показатель несколько более критично, по отношению к каждому из объектов звучало пожелание потребителей сделать ремонт, оборудовать комфортные современнные помещения, а также обеспечить транспортную доступность объектов.
4. Критерий **«открытость и доступность информации об организации**» связан с неполным соответствием информации, представленной на информационных стендах организации, требованиям, установленным нормативно-правовыми актами. Сайты организаций культуры соответствуют требованиям нормативно-правовых актов по наличию информации.
5. Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию «**доступность услуг для инвалидов**». Анализ указанных потребителями услуг недостатков в работе организаций культуры, высказанных ими замечаний и предложений показал, что основными сферами, требующими улучшения, являются:

* оборудование пандусов;
* санитарно-гигиенических комнат для инвалидов;
* материально-техническое оснащение (в основном относится к библиотекам и культурным центрам)
* ремонт и дополнительные помещения (в основном относится к культурным центрам, в несколько меньшей степени – к библиотекам)

Общие рекомендации по результатам независимой оценки

В целях повышения качества оказания услуг организациями культуры городского округаГеоргиевска рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях культуры.

2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организациями культуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность дистанционнойформы оказания услуг (например, виртуальные экскурсии, онлайн-трансляции мероприятий (с защищенным уровнем доступа) и др.).

3. Повысить уровень доступности услуг учреждений культуры для лиц с ограниченными возможностями.

4. Улучшить информационное обеспечение населения об оказываемых учреждениями культуры услугами и проводимых мероприятиях.

**Рекомендации по отдельным организациям культуры**

| **№ п/п** | **Наименование организации культуры** | **Общий балл** | **Рекомендации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система Георгиевского городского округа»  (МБУК «ЦКС ГГО») | 84,9 | Повысить **уровень доступности организации для инвалидов**: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда  **Повысить уровень комфортности оказания услуг,** в частности, отремонтировать помещения.  Повысить уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении, размещая больше актуальной информации о реализуемых программах, мероприятиях |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Георгиевская централизованная библиотечная система» (МБУК «ГЦБС») | 92,1 | Обеспечить **доступность организации для инвалидов** - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда  (кнопка для вызова для инвалидов)  Повысить **удовлетворенность условиями оказания услуг**, увеличить количество разнообразных мероприятий, своевременно информировать о мероприятиях.    **Повысить уровень комфортности оказания услуг,** в частности, освещение, обновить мебель, оргтехнику, обеспечить комфортный климат в читальных залах.  **Повысить качество оказываемых услуг: увеличить** комплектацию книжного фонда, увеличить скорость интернет соединения,  Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. |
| 3 | Муниципальное казённое учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа»  (МКУК «МЦБС ГГО») | 83,1 | **Повысить уровень комфортности оказания услуг,**создать зону отдыха, организовать высокоскоростной интернет, своевременный ремонт оргтехники, установить сигнальное табло. Создать комфортные условия в зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную доступность.  Повысить уровень **доступности организации для инвалидов**, оборудовать пандусы, санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы.  **Повысить качество оказываемых услуг:** увеличить количество наименований журналов, газет, новой научно-популярной литературы, пополнение художественной литературы. Создать уголок познавательных игр, отдельные кабины для прослушивания дисков. |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа города Георгиевска» | 86,8 | Повысить уровень **доступности организации для инвалидов**: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда  **Повысить уровень комфортности оказания услуг,** в частности, обновить музыкальные инструменты и оргтехнику.  Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. |

1. Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества [↑](#footnote-ref-2)
2. Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, показатель корректируется с учетом пункта 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 [↑](#footnote-ref-3)