

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

В отчете представлены результаты исследования качества условий
оказания услуг организациями культуры города Сочи
Краснодарского края

АВГУСТ 2018

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ.....	1
Введение.....	3
Нормативно-правовая и методологическая база исследования	4
Коэффициенты корреляции	8
Общая ситуация с оказанием услуг организациями культуры г. Сочи	9
ПРОФИЛИ И РЕЙТИНГИ ОРГАНИЗАЦИЙ	10
Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Сочи «Городской Дом культуры «Юбилейный».	11
Текстовые переменные	13
Рекомендации	16
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Литературно-мемориальный музей Н.Островского в Сочи».....	17
Текстовые переменные	19
Рекомендации	20
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный дом культуры Центрального района»	22
Текстовые переменные	24
Рекомендации	25
Централизованная библиотечная система Адлерского района г. Сочи	26
Текстовые переменные	29
Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):	29
Рекомендации	30
Информация о проведении опросов физических и юридических лиц	30
Информация о результатах контрольных мероприятий	36
Сводное описание результатов независимой оценки качества услуг организациями.....	37
Сводное описание выводов и предложений по совершенствованию деятельности организаций.....	38

Приложение 1. Расчет интегрального значения показателей организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте	40
Приложение 2. Оценка по критериям (баллы на основании Приложение к Приказу Минкультуры России от 27.04.2018 г. № 599) ..	43

Введение

Местное самоуправление – это форма осуществления народом своей власти, обеспечивающая самостоятельное и под свою ответственность решение населением вопросов местного значения.¹ Исходя из самого термина, данного законодателем, вытекает, что органы местного самоуправления среди всех институтов власти находятся наиболее близко к конкретному человеку, и их деятельность должна быть направлена на решение непосредственных потребностей жителей муниципального образования.

Поэтому естественно, что органы местного самоуправления, органы государственной власти субъектов должны наладить четкую обратную связь с населением, для формирования городской политики с учетом интересов граждан. В своей работе, с целью получения оценок по основным направлениям деятельности органов местного самоуправления, отдельных сфер жизнедеятельности, многие из них используют результаты социологических исследований. И то, насколько успешно чиновникам удастся определить основные потребности населения и реализовать его чаяния зависит, как оценивает местную власть общественность. Безусловно, все вышесказанное относится к сфере культуры.

В настоящем отчете представлены результаты анализа данных полученных в ходе двух исследований:

1. Экспертного анализа наличия информационных элементов на сайтах изучаемых организаций культуры и Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.

2. Оценки качества оказания услуг организациями культуры на основании анкетного опроса.

Цель проведенного исследования состояла в выявлении оценочных профилей проанализированных организаций, а также факторов, влияющих на общий уровень удовлетворения клиентов от полученных услуг.

Задачи исследования:

- 1) Выявить общий оценочный рейтинг каждой организации.
- 2) Выявить позитивный \ негативный оценочные профили организаций.
- 3) Проанализировать влияние различных параметров оценки на общий уровень удовлетворенности.

Методы исследования: опрос посетителей учреждений (оценка удовлетворенности), экспертный анализ открытости и доступности информации об организации культуры.

¹ Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: Федеральный закон от 06.10.2003 года №131-ФЗ// Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, N 40, ст. 3822

Нормативно-правовая и методологическая база исследования

Первый блок данного исследования, связанного с анализом сайтов, опирается на изучение наличия общей информации об организации культуры на официальных сайтах.

Анализ наличия информации на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru сведен в единый раздел.

Анализ информации организаций культуры в сети «Интернет» выполнен в соответствии с приказом Минкультуры России 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». Представлен в разделах, относящихся к соответствующим организациям.

Данные требования включают в себя наличие на сайте организации следующих объектов:

1. Полное наименование организации культуры
2. Сокращенное наименование организации культуры
3. Почтовый адрес организации культуры
4. Схема размещения организации культуры, схема проезда
5. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
6. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
7. Режим, график работы организации культуры
8. Контактные телефоны
9. Адрес электронной почты
10. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
11. Сведения о видах предоставляемых услуг
12. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
13. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги

14. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
15. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
16. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
17. Информация о планируемых мероприятиях
18. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
19. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
20. План по улучшению качества работы организации

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности информационного объекта по показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):

- «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);
- «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Максимальный показатель: 20 баллов.

При этом значение показателя с учетом его значимости в итоговом рейтинге: 15 баллов максимально ()

Оценка уровня удовлетворенности получателей услуг основывается на требованиях, заложенных в Методических рекомендациях порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Показатели для оценки удовлетворенности:

Независимая оценка качества в отношении организаций социальной сферы проводится по следующим критериям оценки качества условий оказания услуг, установленным Федеральным законом № 392-ФЗ:

- открытость и доступность информации об организации социальной сферы;

- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги ;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ независимая оценка качества в отношении организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- доступность услуг для инвалидов.

Значимость критериев оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

№	Критерии	Коэффициент значимости критерии
1.	Открытость и доступность информации об организации социальной сферы	20%
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%
3.	Доступность услуг для инвалидов	15%
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	15%
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	30%
		100%

При этом, оценки представленные в данном отчете, опирались на принципы и подходы, определенные «Единым порядком 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». В том числе:

- подходы к формированию показателей и параметров оценки качества, обеспечивающие одинаковое их содержание;
- количество и значимость критериев оценки качества, а также показателей их характеризующих;
- способ расчета количественных результатов независимой оценки качества;
- единицы измерения значений показателей оценки и критериев оценки качества (в баллах);
- значения параметров показателей оценки качества;

- максимальные величины значения критериев и показателей оценки качества.

В связи с тем, что по сути изучение мнения потребителей носило форму социологического опроса, для более детального анализа уровня удовлетворенности качеством услуг, а также корреляции – выявления взаимосвязи между показателями, полученные данные были обработаны в программе обработки социологических исследований Vortex (см. Приложение. Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг *i*-ой организацией культуры с учетом кодировки в Vortex).

КОЭФФИЦИЕНТЫ КОРРЕЛЯЦИИ

Предваряя анализ каждой организации, хотелось бы несколько слов сказать в целом о сфере культуры г. Сочи (на основе исследованных организаций). В ходе проведенного исследования, было выявлено влияние (корреляция) различных параметров на общую удовлетворенность получателей услуг. В качестве базовой переменной нами была взята готовность респондентов рекомендовать конкретное учреждение своим знакомым и близким (вопрос: Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?).

Как можно увидеть из представленной ниже таблицы, нами были выявлены следующие параметры «доброжелательность и вежливость работников при использовании дистанционных форм взаимодействия», «условия оказания услуг», «открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации на ее официальном сайте», «комфортность получения услуг», «доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт», «удобство графика работы организации», «доступность услуг для инвалидов» и др.

№:	Переменная:	Значение:	Вероятность ошибки(%):
1.	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	0,567	0,10
2.	Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?	0,517	0,10
3.	Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?	0,491	0,10
4.	Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?	0,442	0,10
5.	Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации?	0,422	0,10
6.	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	0,363	0,10
7.	Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?	0,354	0,10
8.	Оцените обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,354	0,10
9.	Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?	0,259	0,10

Таким образом, мы можем говорить о том, что взаимодействие сотрудников организаций (как удаленное, так и непосредственное), условия, в которых оказываются услуги и доступность этих услуг – являются значимыми параметрами, которые в первую очередь определяют высокую оценку организаций культуры.

ОБЩАЯ СИТУАЦИЯ С ОКАЗАНИЕМ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ г. СОЧИ

Всего было проанализировано 2940 анкеты по следующим организациям:

Учреждение	Средняя итоговая оценка	%	Кол-во пройденных опросов
Централизованная библиотечная система Адлерского района г. Сочи	466,383	93,72	766
Городской Дом культуры «Юбилейный» г. Сочи	463,703	92,91	682
Литературно-мемориальный музей Н.Островского в Сочи	460,806	92,41	718
Районный дом культуры Центрального района г. Сочи	457,973	91,79	774

ИТОГОВАЯ оценка по критериям с учетом их значимости.						
	1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	СУММА
Городской Дом культуры «Юбилейный» г. Сочи	17,76	18,72	13,70	14,26	28,46	92,91
Районный дом культуры Центрального района г. Сочи	17,56	18,25	13,85	13,84	28,28	91,79
Централизованная библиотечная система Адлерского района г. Сочи	18,84	18,70	13,23	14,19	28,76	93,72
Литературно-мемориальный музей Н.Островского в Сочи	18,65	17,90	13,05	14,51	28,31	92,41

Итоги расчета интегрального значения показателей организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

№	Название организации	Официальный сайт	Значение
1	Городской Дом культуры «Юбилейный» г. Сочи	www.yubileyny-socki.rf	11
2	Районный дом культуры Центрального района г. Сочи	https://www.sochi-rdk.com/	11
3	Централизованная библиотечная система Адлерского района г. Сочи	http://library-adler.ru/	14
4	Литературно-мемориальный музей Н.Островского в Сочи	http://www.muzei-ostrovskogo.ru/	14

ПРОФИЛИ И РЕЙТИНГИ ОРГАНИЗАЦИЙ

На основе полученных данных нами были построены профили организаций, которые отражают распределение ответов респондентов по всем параметрам. Данный профиль позволяет увидеть сильные и слабые стороны каждой организации культуры и стать основой для рекомендаций по поводу их дальнейшей деятельности.

Добавим, что профили могут анализироваться как в сравнении друг с другом (разных организаций), так и внутренние рейтинги значений параметров одной организации.

Как мы уже отметили, почти все проанализированные организации находятся в позитивном интервале. В связи с этим в данной диаграмме мы проанализировали только их положительные профили (количество негативных оценок по всем параметрам, заложенным в методике минимально). Тем не менее, анализ полных профилей организаций позволяет отметить (пусть и не существенные) недоработки в их деятельности.



Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Сочи «Городской Дом культуры «Юбилейный».

Средняя итоговая оценка: **463,703**

Оценка сайта: **11**

Суммарный рейтинг: **92,91%**

Социальное положение

Варианты ответа	Число ответивших	% от числа опрошенных
Работающий	332	48,7
Студент	91	13,3
Пенсионер	65	9,5
Многодетная семья	67	9,8
Безработный	46	6,7
Инвалид	35	5,1
Школьник	40	5,9
Итого ответивших:	676	99,1
Нет данных	6	0,9
	682	100,0

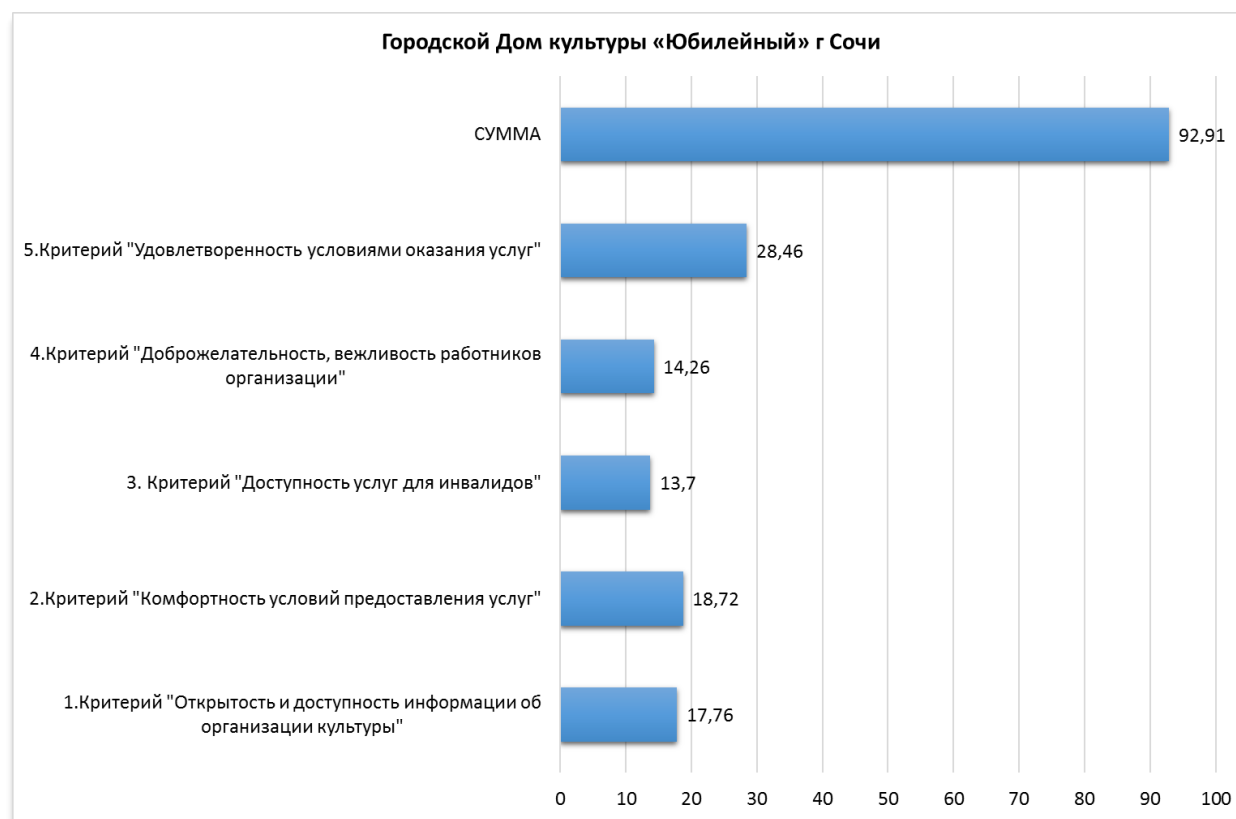
Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. Вежливость и доброжелательность персонала,
2. Открытость, полнота информации на официальном сайте,
3. Комфортность условий.

Половозрастные характеристики респондентов

в абсолютных цифрах, % от общего числа

возраст	пол					
	мужской	%	женский	%	Итого:	%
18-30	48	7,3	106	16,2	154	23,5
31-45	110	16,8	117	17,9	227	34,7
46-55	82	12,5	100	15,3	182	27,8
Старше 55 лет	37	5,6	55	8,4	92	14,0
Итого:	277	42,3	378	57,7	655	100,0



(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 0,7%.

Оценки организации

Переменная:	Вариант ответа:	%
5.Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?	4.Очень плохо	1,0
4.Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации?	3.Плохо	0,9
3.Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?	3.Плохо	0,7
8.Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	3.Плохо	0,7
7.Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	4.Очень плохо	0,7

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»). Анализ ответов на этот вопрос (всего 83 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Улучшить условия для работников.
2. Создание театра для молодёжи .
3. Создание хора .

4. Вечерние дискотеки.
5. Молодёжные программы .
6. Условия улучшены.
7. Побольше энергичных специалистов.5
8. Материальную базу.
9. В уборную комнату положить туалетную бумагу, как то не очень приятно носить ее с собой приходя на отдых)))
10. Все супер!
11. Сделать сиденья в зрительном зале кинотеатра более удобными и современными
12. премию всем каждый месяц
13. Сделать детскую площадку на улице цивилизованную пусть даже платную и побольше развлечений на Площади перед входом кинотеатра ,дети просят
14. Материальную базу .
15. Все и так отлично! Спасибо директору Юбилейного Осокиной Ольге Валерьевне и всему коллективу!
16. Массажное кресло
17. Ночные кино показы фильмов ранее популярных
18. Побольше мультфильмов
19. Все хорошо
20. Молодцы
21. Все супер
22. Все на высшем уровне
23. Здесь все грамотно продумано.
24. Все хорошо
25. Хотелось бы, чтобы появился киноконцертный зал. А так всё замечательно!!!
26. Понятия не имею.
27. Понятия не имею.
28. Заменить покрытие (плитка)лестниц на внешних подходах к зданию кинотеатра. Очень скользкое, особенно пандусы.
29. Фестивали разной культурной направленности. Возможно связанные с изучением и продвигающим историю края.
30. Ничего. Всё и так идеально!
31. Ничего, всё и так отлично!
32. Ничего
33. Отремонтировать сантехнику, обеспечить мылом санузел
34. Ничего , все хорошо
35. Все и так отлично!
36. Сан узлы не всегда в надлежащем состоянии.
37. Все устраивает
38. Процветания!!!

39. Поставить кондиционер на 2-й этаж.
40. Новый iмах 3D проектор. И новые кресла в кинотеатре.
41. Хотелось бы что бы все помещения были отремонтированы по современным технологиям!
42. Все отлично!
43. Расширение штата сотрудников оказывающих услуги в культурно-досуговой сфере.
44. Спасибо, все замечательно!
45. Все прекрасно! Побольше бы таких центров в Сочи!!!
46. Социальные пакеты выходного дня
47. Все отлично
48. Все устраивает
49. Затрудняюсь ответить! Все и так хорошо
50. Все отлично креативный руководитель добродушные и трудолюбивые сотрудники
51. Ещё один баллетный класс
52. Затрудняюсь ответить
53. Так как центр находится в глубине жилого массива хотелось бы видеть информацию о проводимых мероприятиях и их режиме на афише у проезжей части улица Донская, так люди ,выходя из транспорта будут информированы о всех мероприятиях.
Юз
54. Всё хорошо.
55. Больше бесплатных кружков и секций
56. Все отлично
57. Все хорошо,но было бы еще лучше если бы в уборной было мыло и туалетная бумага
58. Более удобные кресла в зрительном зале
59. Все итак отлично
60. Все супер!
61. Хотелось бы чтоб в учреждении можно было купить капучино.
62. Всё супер
63. Переделать пандус со стороны храма) чуть не убили на нем, сделан с нрубейшими нарушениями норм по доступной среде.
Уклон не должен превышать 25 градусов и покрытие противоскользЩее
64. Больше хороших людей
65. Все хорошо
66. Выдавать всем попкорн бесплатно
67. Все отлично и так!
68. Спасибо всё здорово
69. Всё прекрасно
70. Хочу бывать там чаще!)
71. Ввести проект ретроспективы по культовым режиссёрам с обсуждением после просмотра

- 72. Мне все нравится
- 73. Все прекрасно итак
- 74. Все прекрасно итак
- 75. Все отойчно
- 76. Все устраивает .
- 77. Все устраивает .
- 78. Салон красоты для мам
- 79. второй зал для концертов
- 80. Все отлично
- 81. Недостаточно рекламы...
- 82. добавить продажу билетов через интернет..
- 83. второй кинозал

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу: «Оценка организации».) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 1. Улучшить качество оказания услуг организацией культуры в целом.**
- 2. Повысить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, активизировать распространение данной информации.**
- 3. Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.**
- 4. Внедрить дополнительные услуги и сделать их доступными для получения.**
- 5. Ввести гибкую систему оплаты услуг и «социальные пакеты» для малоимущих слоёв населения.**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Литературно-мемориальный музей Н.Островского в Сочи»

Средняя итоговая оценка: **460,806**

Оценка сайта: **14**

Суммарный рейтинг: **92,41 %**

Социальное положение

Варианты ответа	Число ответивших	% от числа опрошенных
Работающий	424	59,1
Студент	94	13,1
Пенсионер	56	7,8
Многодетная семья	63	8,8
Безработный	39	5,4
Инвалид	10	1,4
Школьник	10	1,4
Итого	696	96,9
Нет данных	22	3,1
	718	100,0

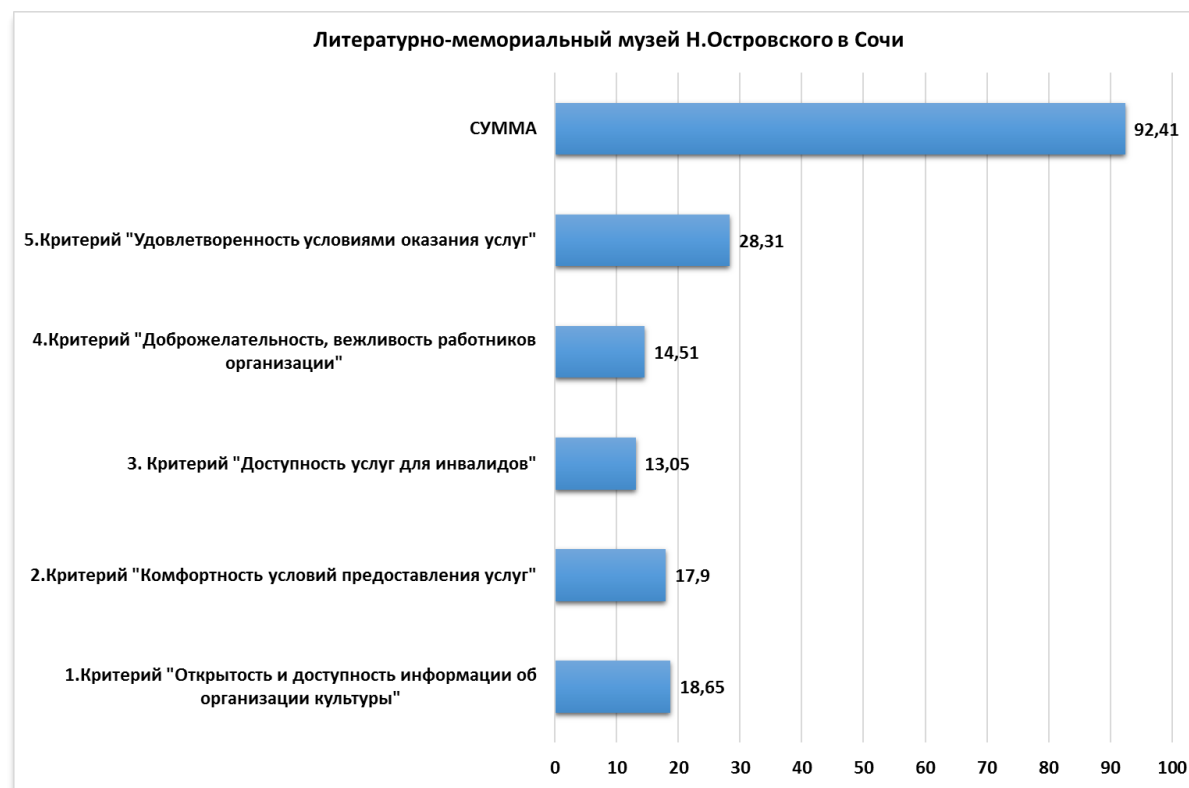
Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

- Открытость, полнота информации на официальном сайте организации,
- Вежливость и доброжелательность персонала,
- Комфортность условий.

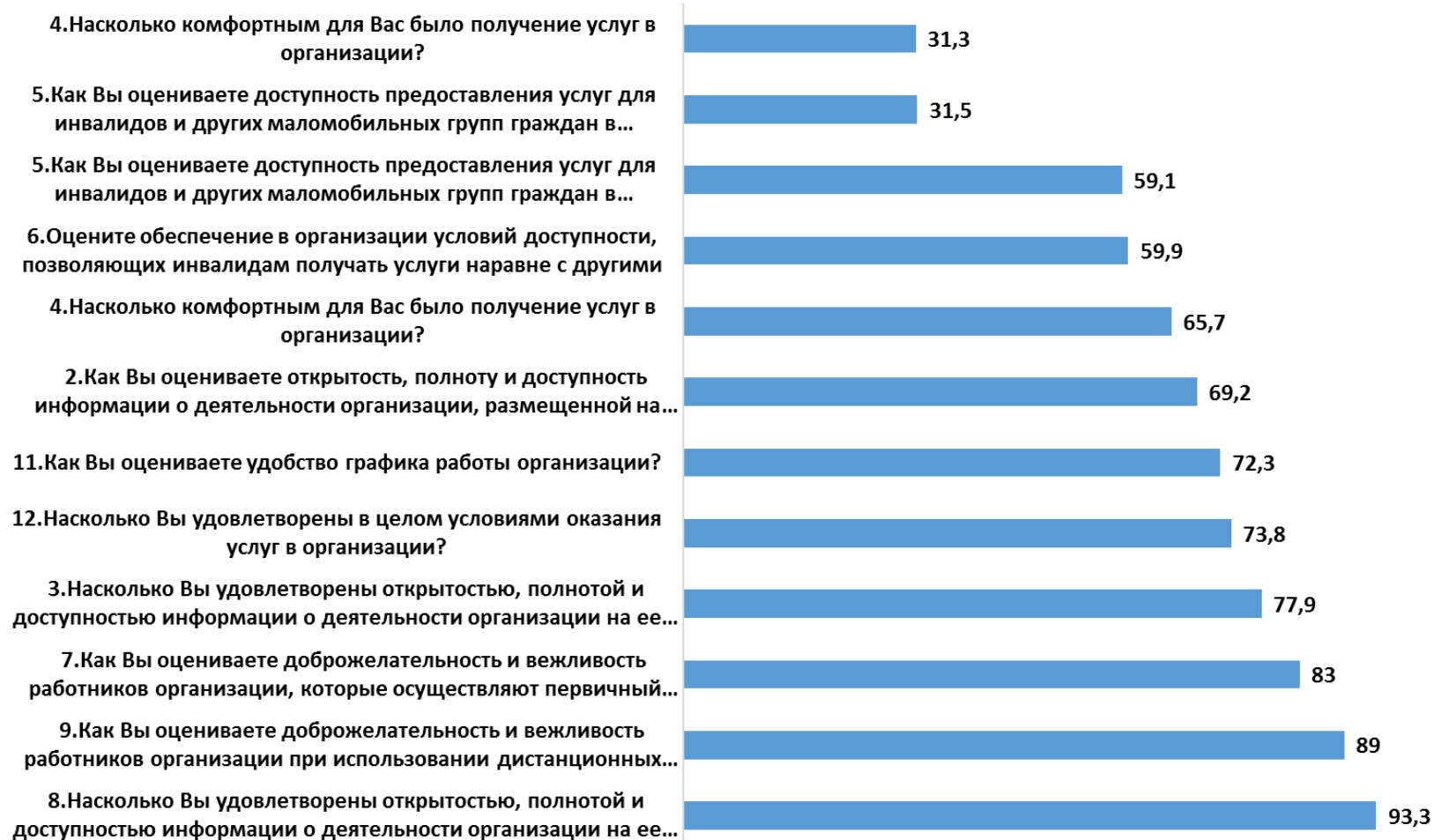
(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).

Половозрастные характеристики респондентов в абсолютных цифрах, % от общего числа

возраст	пол					
	мужской	%	женский	%	Итого:	%
18-30	70	9,9	117	16,5	187	26,3
31-45	105	14,8	211	29,7	316	44,5
46-55	50	7,0	78	11,0	128	18,0
Старше 55 лет	35	4,9	44	6,2	79	11,1
Итого:	260	36,6	450	63,4	710	100,0



«Литературно-мемориальный музей Н.Островского в Сочи»



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 0,6%.

Оценки организации

Переменная:	Вариант ответа:	%
6.Оцените обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5.затрудняюсь ответить	8,9
5.Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?	5.затрудняюсь ответить	7,9
8.Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	2.Хорошо	6,5
5.Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?	3.Плохо	0,6
9.Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	5.затрудняюсь ответить	0,6
4.Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации?	3.Плохо	0,4
6.Оцените обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.Плохо	0,3

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»). Анализ ответов на этот вопрос (всего 22 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Хороший ремонт музея
2. Ничего.
3. Всё ок
4. Всё очень хорошо, не знаю, что добавить.
5. Выделить больше автостоянок для посетителей.
6. Все устраивает
7. Ремонт дома Островского
8. Сделать больше цену на входной билет!
9. Нужен ремонт
10. Класс !!! Все !!!
11. Все супер!
12. Побольше бы мониторов сенсорных!
13. Мне все очень понравилось. Вспомнил молодость.
14. сделать рабочие время до 20-21 часа, чтобы музей с удобством могли посещать
не только приезжие, но и местные работающие люди)
15. Больше интересных культурно-просветительских проектов - лекции, интерактивные мероприятия, такие, как бывают на Ночь Музеев, чтоб были круглый год.
16. Более современное и доступное графическое оформление экспозиций, привлечение молодых авторов на благоприятных условиях для участия в выставках и презентациях.
17. Увеличить финансирование
18. Нельзя платить карточками, к сожалению
19. Введение электронных путеводителей по экспозиции и выставкам.
Оплата услуг банковской картой.
20. Реставрация дома Н.Островского и создание полноценной литературной экспозиции
21. Все и так неплохо.
22. Побольше хай-тек технологий. А так все в норме.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу: «Оценка организации».) Поскольку

ку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 1. Улучшить качество оказания услуг организацией культуры в целом.**
- 2. Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.**
- 3. Использовать современные компьютерные технологии для получения и оплаты услуг.**
- 4. Оптимизировать пространство вокруг учреждения культуры для удобства посетителей.**
- 5. Увеличить продолжительность работы музея.**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный дом культуры Центрального района»

Средняя итоговая оценка: **457,973**

Оценка сайта: **11**

Суммарный рейтинг: **91,79 %**

Социальное положение

Варианты ответа	Число ответивших	% от числа ответивших
Работающий	315	47,4
Студент	116	17,5
Пенсионер	122	18,4
Многодетная семья	30	4,5
Безработный	30	4,5
Инвалид	42	6,3
Школьник	9	1,4
Итого :	664	100,0
Нет данных	110	
	774	

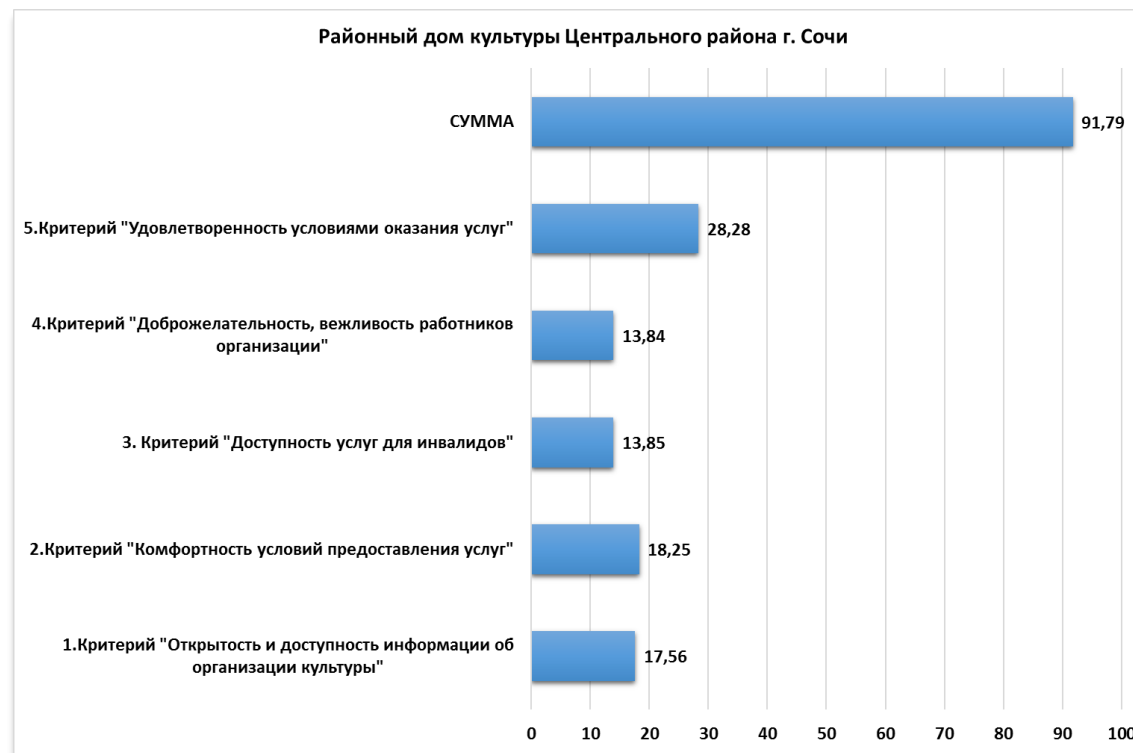
Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. Открытость, полнота информации на официальном сайте
2. Доступность услуг для инвалидов,
3. Вежливость и доброжелательность персонала.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).

Половозрастные характеристики респондентов в абсолютных цифрах, % от общего числа

возраст	пол					
	мужской	%	женский	%	Итого:	%
18-30	59	9,0	108	16,5	167	25,6
31-45	67	10,3	112	17,2	179	27,4
46-55	50	7,7	111	17,0	161	24,7
Старше 55 лет	55	8,4	91	13,9	146	22,4
Итого:	231	35,4	422	64,6	653	100,0



«Районный дом культуры Центрального района»



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 0,1%.

Переменная:	Вариант ответа:	%
12.Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?	5.затрудняюсь ответить	0,5
11.Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?	5.затрудняюсь ответить	0,5
4.Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации?	3.Плохо	0,3
11.Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?	4.Очень плохо	0,3
8.Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	3.Плохо	0,1
4.Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации?	5.затрудняюсь ответить	0,1
2.Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?	5.затрудняюсь ответить	0,1
2.Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?	3.Плохо	0,1
9.Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	3.Плохо	0,1
7.Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	3.Плохо	0,1
3.Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?	3.Плохо	0,1

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»). Анализ ответов на этот вопрос (всего 20 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Ремонт.
2. Больше кружков
3. побольше интересных мероприятий
4. Ремонт.
5. ремонт здания
6. Сделать ремонт
7. Побольше мероприятий, в отдаленных от центра улицах, Макаренко Вишнёвая...
8. Продвижение в перед
9. Сделать ремонт.
10. Заменить кресла в зрительном зале.
11. Поменять кресла в зрительном зале.
12. Сделать ремонт
13. Буфет
14. Расширить количество. услуг.
15. Введен е новых технологий.
16. Ремонт здания
17. нужен ремонт
18. Сделать ремонт.
19. Меня все устраивает.
20. ничего

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу: «Оценка организации».) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 1. Улучшить качество оказания услуг организацией культуры в целом.**
- 2. Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.**
- 3. Внедрить дополнительные услуги и сделать их доступными для получения.**
- 4. Использовать современные интерактивные технологии в работе учреждения культуры.**

Централизованная библиотечная система Адлерского района г. Сочи

Средняя итоговая оценка: **466,383**

Оценка сайта: **14**

Суммарный рейтинг: **93,72 %**

Социальное положение

Варианты ответа	Число ответивших	% от числа ответивших
Работающий	444	58,0
Студент	80	10,4
Пенсионер	151	19,7
Многодетная семья	53	6,9
Безработный	8	1,0
Инвалид	13	1,7
Школьник	17	2,2
Итого ответивших:	766	100,0
Нет данных	5	
	771	

Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. Открытость, полнота информации на официальном сайте

2. Доступность услуг для инвалидов,

3. Комфортность условий.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).

Половозрастные характеристики респондентов в абсолютных цифрах, % от общего числа

возраст	пол					
	мужской	%	женский	%	Итого:	%
18-30	68	8,9	73	9,6	141	18,5
31-45	65	8,5	133	17,5	198	26,0
46-55	54	7,1	150	19,7	204	26,8
Старше 55 лет	64	8,4	154	20,2	218	28,6
Итого:	251	33,0	510	67,0	761	100,0



«Централизованная библиотечная система Адлерского района »



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 0,1%.

Переменная:	Вариант ответа:	%
8.Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	3.Плохо	0,3
11.Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?	5.затрудняюсь ответить	0,3
5.Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?	4.Очень плохо	0,1
11.Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?	4.Очень плохо	0,1
8.Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	4.Очень плохо	0,1
10.Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	3.затрудняюсь ответить	0,1
2.Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?	4.Очень плохо	0,1
9.Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	4.Очень плохо	0,1
12.Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?	4.Очень плохо	0,1
3.Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?	5.затрудняюсь ответить	0,1
6.Оцените обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	4.Очень плохо	0,1
7.Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	4.Очень плохо	0,1
4.Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации?	4.Очень плохо	0,1
3.Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организа-	4.Очень плохо	0,1

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»). Анализ ответов на этот вопрос (всего 40 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации. Как можно заметить, в основном они напрямую связаны со спецификой работы библиотеки – «больше книг», «новых книг» и т.п. Тем не менее, отметим, что ряд позиций в той или иной степени касаются условий работы учреждения. Прежде всего это касается оценки комфортности и конкретных предложений, связанных с этим – «жарко может кондиционеры установить», «В читальном зале не хватает кондиционера» и т.д.

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. больше хороших книг
2. Больше хороших книг
3. в библиотеке всё очень нравится!
4. В читальном зале не хватает кондиционера.
5. Все замечательно
6. Все замечательно, спасибо!
7. Всё отлично! Спасибо! Нам всё нравится!
8. Все очень хорошо!
9. Все устраивает
10. все устраивает
11. все устраивает
12. все хорошо
13. Все хорошо , хотелось обновить уже книжный фонд, побольше детской и художественной литературы
14. все хорошо, мне нравится
15. жарко может кондиционеры установить
16. зал побольше
17. затрудняюсь ответить
18. изменить расписание работы
19. кнги новые
20. книг новых побольше
21. книги новые
22. кондиционер поставить
23. кондиционеры поставить,книг больше новых

- 24. мне все нравится
- 25. Мы бы хотели чтобы в библиотеке был кондиционер.
- 26. ничего
- 27. новые книги
- 28. Обновить Эл. Технику, хотелось бы новой литературы и побольше подписных изданий
- 29. Побольше новинок
- 30. побольше подписных изданий, хотелось, чтобы книжный фонд обновлялся почаще
- 31. Получать больше хороших книг и журналов
- 32. Расширение фонда современной литературы по вопросам здоровья
- 33. Расширить площадь библиотеки
- 34. сплит. систему
- 35. тихое местечко
- 36. установить кондиционеры
- 37. установить кондиционеры
- 38. Хотелось бы больше новых книг.
- 39. Хотелось бы, чтобы поступление новых книг было чаще.
- 40. Хотим выразить огромную благодарность Марине (филиал 10). Доброжелательна, открыта, ответственна, всегда максимально опрятна .

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу: «Оценка организации».) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

1. Улучшить качество оказания услуг организацией культуры в целом. В том числе – увеличить библиотечный фонд (новые книги, расширение фондов по отдельным направлениям (здоровье), расширение перечня подписных изданий), улучшить систему кондиционирования, расширить площадь.

2. Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры, в частности связанные с повышением доступности услуг для инвалидов.

3. Повысить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, активизировать распространение данной информации.

Информация о проведении опросов физических и юридических лиц

Заголовок опроса: Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры города Сочи

3 – анкетный опрос

1 – индивидуальный опрос

2 – выборочный опрос

1 – потребители услуги

Содержание и перечень ответов на вопросы, предусмотренные в опросе:

1. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?

Типовые ответы:

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

2 Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие:

- 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).

Типовые ответы:

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

3. Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации? Оцените условия:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность наличие питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

Типовые ответы:

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

4. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации? Оцените оборудование территории:

- 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

Типовые ответы:

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

5. Оцените обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- 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 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

Типовые ответы:

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

6. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

Типовые ответы:

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

7. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?

Типовые ответы:

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

8. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?

Типовые ответы:

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

9. Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Типовые ответы:

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

10. Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?

Типовые ответы:

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

11. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?

Типовые ответы:

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

12. Если Вы ответили на предыдущий вопрос «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

13. Ваш пол?

Типовые ответы:

1. Мужской
2. Женский

14. Ваш возраст?

Типовые ответы:

1. 18-30
2. 31-45
3. 46-55
4. Старше 55 лет

15. Социальный статус?

Типовые ответы:

1. Школьник
2. Студент
3. Пенсионер
4. Инвалид
5. Многодетная семья
6. Работающий
7. Безработный

16. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

17. В случае, если Вы заинтересованы предоставить более подробную информацию о качестве условий оказания услуг в данной организации, Вы можете указать ваши имя и контактную информацию (способ, по которому удобнее с Вами связаться)

Перечень типовых ответов на вопросы в разрезе организаций

Информация о результатах контрольных мероприятий

Содержание контрольного мероприятия:

Проведение анализа информации об организациях в сети «Интернет», опросов, онлайн-анкетирования, изучения условий оказания услуг организациями, рекомендованные НПА.

Сводные результаты проведения контрольного мероприятия:

Инструментарий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями был разработан на основе вступивших в силу в текущем году: Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638, Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599. Также учитывались находящиеся в завершающей стадии проекты приказов Минтруда России, утверждающие Единый порядок расчета показателей и Методику выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг. Нижний порог по количеству собираемых анкет был определен не менее 600 шт. Всего в четырех организациях культуры опрошенных получателей услуг 2940 человека. Во всех учреждениях собрано необходимое количество анкет. Результаты представлены в сводной таблице.

Результаты проведения мероприятия в разрезе организаций:

ИНН 2320094876 Городской Дом культуры «Юбилейный» г Сочи

Мероприятия проведены, по результатам анализа составлен отчет, подготовлены выводы и предложения.

ИНН 2320114473 Районный дом культуры Центрального района г. Сочи

Мероприятия проведены, по результатам анализа составлен отчет, подготовлены выводы и предложения.

ИНН 2317032206 Централизованная библиотечная система Адлерского района г. Сочи

Мероприятия проведены, по результатам анализа составлен отчет, подготовлены выводы и предложения.

ИНН 2320094259 Литературно-мемориальный музей Н.Островского в Сочи

Мероприятия проведены, по результатам анализа составлен отчет, подготовлены выводы и предложения.

Сводное описание результатов независимой оценки качества услуг организациями

По информации, полученной из анкет респондентов, был произведён подсчёт числовых значений критериев и показателей качества предоставления услуг.

	1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	СУММА	Количество организаций
	18,20	18,39	13,46	14,20	28,46	92,71	4
	Расчет результатов НОК по каждому критерию в муниципальном образовании. Проект Приказа Минтруд России п.п. 17-19					Расчет по совокупности общих критериев п.18.2	
% от Макс. оценки	91,01%	91,97%	89,73%	94,67%	94,85%	92,71%	

Самые высокие значения в отрасли по показателям: "Удовлетворенность условиями оказания услуг" 28,46 из 30, что соответствует 94,85% удовлетворённости и "Доброжелательность, вежливость работников организации": 14,2 из 15 максимальных, что соответствует 94,67% удовлетворённости.

Достаточно высокий процент удовлетворённости по критерию: "Комфортность условий предоставления услуг": 18,39 из 20 максимальных что соответствует 91,97% удовлетворённости.

Практически такой же высокий процент по показателю: "Открытость и доступность информации об организации культуры": 18,2 из 20 максимальных, что соответствует 91,01% респондентов, удовлетворённых открытостью и доступностью информации.

По показателю: "Доступность услуг для инвалидов" по отрасли в целом также получен довольно высокий результат, но, тем не менее, он является самым проблемным для данной отрасли: 13,46 из 15 максимальных, что соответствует 89,73% удовлетворённости. Возможно, на мнение респондентов повлияло отсутствие гибких тарифов и «социальных пакетов» для малоимущих слоёв населения». К такому выводу приводят результаты корреляционного анализа данных.

Следует отметить, что у всех организаций есть Паспорта доступности для инвалидов, подтвержденные актами комиссий Управления по Социальной защите Министерства социального развития Краснодарского края.

Среднее значение суммы баллов по всем учреждениям культуры – 92,71 из 100 максимальных, что составляет 92,7% удовлетворённости получателей услугами организаций культуры.

Анализ выявил ряд проблем, аналогичных для всех организаций культуры, прошедших независимую оценку в 2018 году.

На основании этих данных оператор подготовил ряд замечаний, исполнив которые, учреждения смогут при следующей проверке повысить свой рейтинг.

По результатам анализа были сформированы: рейтинг удовлетворённости качеством услуг организаций культуры города Сочи и рекомендации для включения их в индивидуальный для каждого учреждения «План улучшения работы организации»

Сводное описание выводов и предложений по совершенствованию деятельности организаций

В результате проведённого анализа всех учреждений культуры города Сочи, прошедших независимую оценку можно сделать следующие выводы и рекомендации:

1. Основные предложения посетителей учреждений культуры, обозначающие проблемы, связаны с материально-техническим обеспечением, в том числе и доступность для инвалидов.
2. Необходимо создавать и развивать новые услуги в организациях и делать их более современными.
3. Следует повысить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, активизировать распространение данной информации, усилить рекламу.
4. Также необходимо использовать современные интерактивные технологии в работе учреждений культуры, расширять интернет-сервисы.
5. Рекомендуется ввести гибкую систему оплаты услуг и «социальные пакеты» для малоимущих слоёв населения

Приложение 1. Расчет интегрального значения показателей организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности информационного объекта по показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):
 «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);
 «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

При анализе информации используются информационные объекты, представленные в Таблице 1:

				www.yubileyny-sochi.ru	https://www.sochi-rdk.com/	http://library-adler.ru/	http://www.muzei-ostrovskogo.ru/
Наименование показателя, характеризующего критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.	Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах «1» или «0»	Городской Дом культуры «Юбилейный» г Сочи	Районный дом культуры Центрального района г. Сочи	Централизованная библиотечная система Адлерского района г. Сочи	Литературно-мемориальный музей Н.Островского в Сочи
Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о де-	1	Полное наименование организации культуры	1	1	1	1	1
	2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1	1	1	1
	3	Почтовый адрес организации культуры	1	1	1	1	1
	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1	0	1	1

ятельности 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»	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1	1	1	1
	6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1	1	1	1
	7	Режим, график работы организации культуры	1	1	1	1	1
	8	Контактные телефоны	1	1	1	1	1
	9	Адрес электронной почты	1	1	1	1	1
	10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1	1	1	1
Наличие информации о деятельности организации культуры на офици-	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1	1	1	1

альном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России 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»	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1	1	1	1
	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1	0	1	1
	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0	1	1	0
	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0	0	1	1
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0	0	0	0

	7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1	1	1	1
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0	1	1	1
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0	0	1	1
	10	План по улучшению качества работы организации	1	0	0	1	1
		ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ 1.1+1.2	20	14	14	19	18
		ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ Пр №599 (15 баллов максимально. Значение показателя с учетом его значимости)	15	11	11	14	14

Приложение 2. Оценка по критериям (баллы на основании Приложение к Приказу Минкультуры России от 27.04.2018 г. № 599)

№	Вопрос	Ответы	Баллы
	1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"		
1	Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?	Очень хорошо Хорошо Плохо Очень плохо Затрудняюсь ответить	15 (15 11,25 3,75 0, 7,5)
2	Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие: - 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)	Очень хорошо Хорошо Плохо Очень плохо Затрудняюсь ответить	30 (30 22,5 7,5 0 15)
	2.Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"		
3	Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации? Оцените условия: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	Очень хорошо Хорошо Плохо Очень плохо Затрудняюсь ответить	50 (50, 37,5 12,5 0 25)
	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"		
4	Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации? Оцените оборудование территории: - 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	Очень хорошо Хорошо Плохо Очень плохо Затрудняюсь ответить	30 (30 22,5 7,5 0 15)
5	Оцените обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам полу-	Очень хорошо	40

	чать услуги наравне с другими, включая: - 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 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	Хорошо Плохо Очень плохо Затрудняюсь ответить	(40 30 10 0 20)
	4.Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"		
6	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	Очень хорошо Хорошо Плохо Очень плохо Затрудняюсь ответить	40 (40 30 10 0 20)
7	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	Очень хорошо Хорошо Плохо Очень плохо Затрудняюсь ответить	40 (40 30 10 0 20)
8	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	Очень хорошо Хорошо Плохо Очень плохо Затрудняюсь ответить	20 (20 15 5 0 10)
	5.Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"		
9	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	Да Нет Затрудняюсь ответить	30 (30 0 15)
10	Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?	Очень хорошо Хорошо Плохо Очень плохо Затрудняюсь ответить	20 (20 15 5 0 10)
11	Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?	Очень хорошо Хорошо	50 (50, 37,5)

		Плохо Очень плохо Затрудняюсь ответить	12,5 0 25)
12	Если Вы ответили на предыдущий вопрос «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:		
	6. Общие сведения (портрет респондента, обратная связь)		
13	Ваш пол	Мужской Женский	
14	Ваш возраст	Категории 18-30 31-45 46-55 Старше 55 лет	
15	Социальный статус	Школьник Студент Пенсионер Инвалид Многодетная семья Работающий Безработный	
16	Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?	Поле для текста	
17	В случае, если Вы заинтересованы предоставить более подробную информацию о качестве условий оказания услуг в данной организации, Вы можете указать ваши имя и контактную информацию (способ, по которому удобнее с Вами связаться).	Поле для текста	

Анкета составлена на основании Приказа №599, Проекта Приказа Минтруда России (категории и коэффициенты) и Проекта Минтруда «Методика выявления и обобщения мнения граждан...»