

ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«НЕЗАВИСИМЫЕ ЭКСПЕРТЫ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ»

ОТЧЕТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ ПО
ОБОБЩЕНИЮ И АНАЛИЗУ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ КОЛОСОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Омск 2020

Введение	3
Объект независимой оценки:	3
Критерии, показатели и индикаторы независимой оценки	4
Инструментарий исследования	5
Результаты по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»	6
Результаты по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»	8
Результаты по критерию «Доступность услуг для инвалидов»	9
Результаты по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	10
Результаты по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	11
Приложение 1	12
Приложение 2	13

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры проведена общественной организацией «Независимые эксперты социальной сферы» в связи с заключением договора с Комитетом культуры администрации Колосовского муниципального района по оказанию услуги: обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

Независимая оценка проведена в отношении 2 организаций. Деятельность оценивалась по пяти критериям, определенным на федеральном уровне: открытость и доступность информации об организациях; комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников; удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность услуг инвалидов. Экспертами выступили члены общественной организации «Независимые эксперты социальной сферы».

В рамках организации независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, были осуществлены следующие работы:

- обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг в сфере культуры;
- подготовка отчета о качестве условий оказания услуг в сфере культуры в Колосовского МР.

Цель проведения независимой оценки

«Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности».

(Источник: Федеральный закон от 9.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» статья 36.2; Федеральный закон от 21.07.2014 № 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», статья 95.2; Федеральный Закон от 24.11.2017 №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказ Минтруда России от 31.05.2018 N 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", Приказ Минтруда России от 20 ноября 2018 г. №52726 «Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг»; Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет», Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры").

Объект независимой оценки:

1. МБУК «Колосовский историко-краеведческий музей №»;
2. МБУК «Колосовская централизованная библиотечная система».

Критерии, показатели и индикаторы независимой оценки (в соответствии
ФЗ от 24.11.2017 №392, Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 №599)

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культур проводилась по пяти основным блокам критериев и характеризующим их показателям. Оценивались:

1) *Открытость и доступность информации об организации культуры*

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет" (далее - сайт).

1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");
- технической возможности выражения получателями 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 % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) *Комфортность условий предоставления услуг*

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- 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 услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) *Доступность услуг для инвалидов*

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- 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. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам

получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

4) *Доброжелательность, вежливость работников организаций*

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

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

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

5) *Удовлетворенность условиями оказания услуг*

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Инструментарий исследования

Данные о качестве условий оказания услуг организациями культур проводились с помощью следующих методов исследования.

1). Для оценки степени открытости и доступности информации об организации культуры был выбран метод контент-анализа с использованием оценочного листа.

Метод контент-анализа с использованием оценочного листа применен для исследования наличия информации по показателям 1.1. и 1.2. критерия «*Открытость и доступность информации об организациях культуры*».

Для оценивания соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами заполнялся оценочный лист.

Эксперт фиксировал наличие или отсутствие информации на официальном сайте организации и стендах по индикаторам, выделенным с позиции важности для родителей (законных представителей).

2). Для оценки комфортности условий предоставления услуг, экспертами применен метод наблюдения с использованием листа наблюдения, включающий пять индикаторов.

Объектом исследования с использованием метода наблюдения стала деятельность организации (ее должностных лиц) по созданию комфортных условий для организации.

Предметом исследования явилась оценка комфортности условий предоставления услуг.

В задачу эксперта входило заполнить лист наблюдения по ходу осмотра здания и территории, либо после проведенного осмотра.

3). Для получения данных по критериям «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Удовлетворенность условиями оказаниями услуг, а также доступность услуг для инвалидов» был определен метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

В опросе удовлетворенности потребителей условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов приняли участие две основные группы респондентов: родители (законные представители) как основные заказчики.

Результаты по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Согласно Федеральному закону от 09.10.1992 № 3612-1 (ред. от 18.07.2019) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 36.1» и Приказу Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет» организации должны формировать открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, тем самым обеспечивая информационную открытость.

Оценивая открытость и доступность информации об организациях культуры, необходимо было учитывать не только информацию, размещенную на сайте, но и наличие доступности взаимодействия с получателем услуг и доступности сведений о ходе рассмотрения обращения потребителей по телефону, электронной почте, с помощью других электронных сервисов.

Для оценки степени открытости и доступности информации об организации эксперты использовали методы контент-анализа с использованием оценочного листа.

Результаты, полученные по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

В соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 N 344н максимальное количество баллов по трем показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры» составляет 100 баллов.

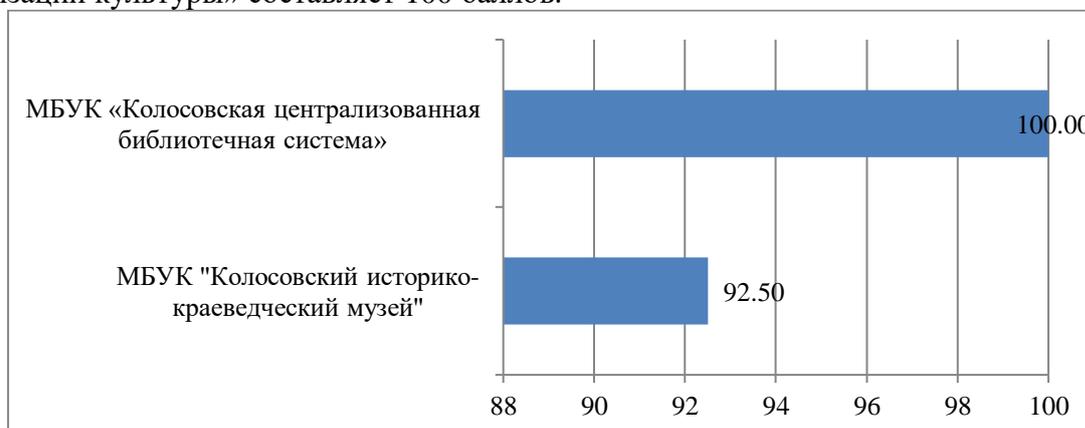


Рисунок 1. Рэнкинг организаций по открытости и доступности информации об организации

В целом можно констатировать высокую степень открытости и доступности информации об организациях, так как был набран максимально возможный балл 96,25.

Метод контент-анализа с использованием оценочного листа был применен для исследования наличия информации по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры», включающей:

- Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:
- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет" (далее - сайт).
- Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:
 - телефона;
 - электронной почты;
 - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");
 - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке стендов и сайтов организации составляет 100 баллов. В результате проведенного исследования максимальное количество баллов, фактически набранное организацией по показателям 1.1.1 и 1.1.2 составил 100 и 85 соответственно.

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать высокую степень открытости и доступности информации об организации на информационных стендах и сайтах.

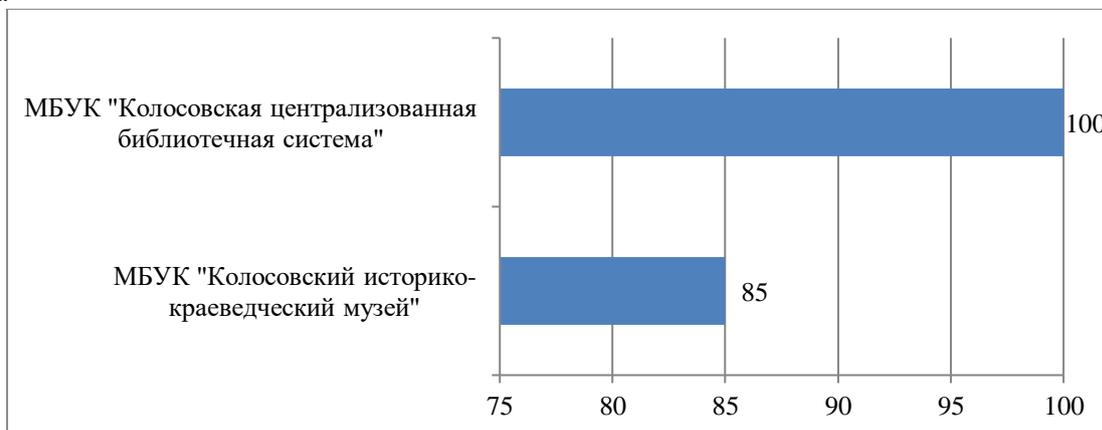


Рисунок 2. Сравнительная характеристика данных по показателям 1.1.1 и 1.1.2. критерия «Открытости и доступности информации», представляемой об организациях, составленная по результатам проведенного контент-анализа

Анализ полученных данных показал, что на информационных стендах МБУК "Колосовский историко-краеведческий музей" не размещена информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). На информационных стендах МБУК "Колосовская централизованная библиотечная система" размещен весь объем информации в соответствии с нормативными актами.

На сайте МБУК "Колосовский историко-краеведческий музей" не прослежена информация:

- о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;
- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Сайт МБУК "Колосовская централизованная библиотечная система" соответствуют нормативным документам.

Показатель «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» оценивался по 30 баллов за каждый функционировавший дистанционный способ, максимальный набранный балл 100. На сайте МБУК "Колосовский историко-краеведческий музей" отсутствует техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). Рекомендуем к исправлению. На сайте МБУК "Колосовская централизованная библиотечная система" присутствуют и функционируют все перечисленные дистанционные способы обратной связи.

Показатель 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» определялся методом анкетирования получателей услуг. Набранный балл по данному показателю составил 100 из 100, что свидетельствует о высокой доле получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации на стендах и сайтах организации.

Результаты по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Для оценки комфортности условий, в которых предоставляются услуги, экспертами был применен метод наблюдения с использованием листа наблюдения, включающего пять индикаторов:

- 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 услуг/доступность записи на получение услуги.

Также анкетирование получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых предоставляется услуга.

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов составляет 100 баллов.

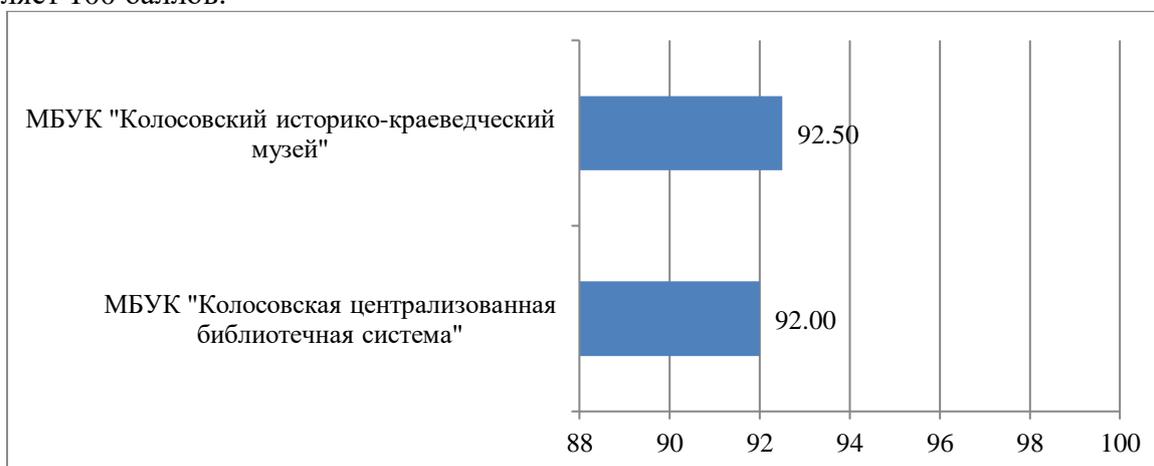


Рисунок 3. Рэнкинг организаций по комфортности условий предоставления услуг

За наличие каждого индикатора можно было получить 20 баллов, максимальный балл по данному показателю составил 100.

Индикатор 1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания). По результатам проведенной оценки набранный балл составил 20 из 20.

Индикатор 2. Наличие и понятность навигации внутри организации. По результатам проведенной оценки набранный балл составил 20 из 20.

Индикатор 3. Наличие и доступность питьевой воды. По результатам проведенной оценки набранный балл составил 13,33 из 20. В МБУК "Центральная районная библиотека" нет доступности питьевой воды.

Индикатор 4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений. По результатам проведенной оценки набранный балл составил 10 из 20.

Индикатор 5. Санитарное состояние помещений организации. По результатам проведенной оценки набранный балл составил 20 из 20.

Индикатор 6. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги. По результатам проведенной оценки набранный балл составил 20 из 20.

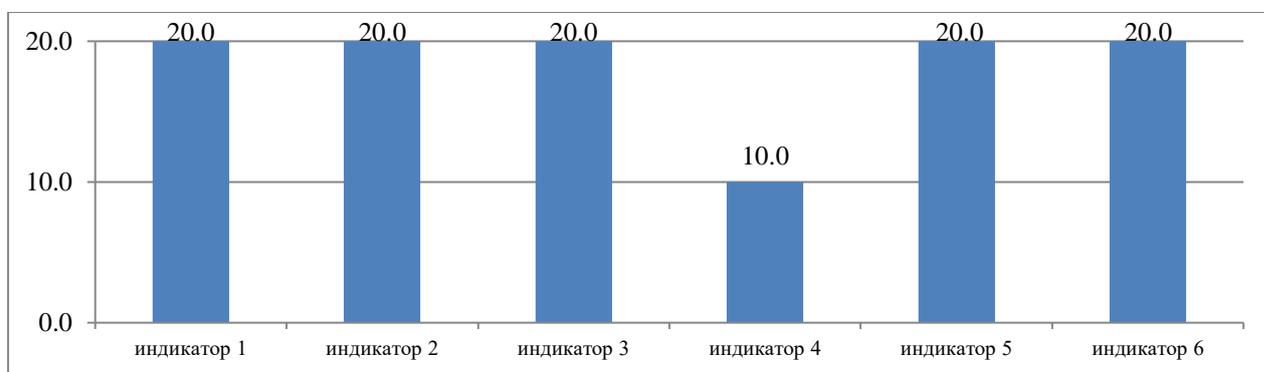


Рисунок 4. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Проведенная независимая экспертиза показала, что 84,5% респондентов удовлетворены комфортностью условий, в которых предоставляются услуги.

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать высокую степень по комфортности условий, в которых предоставляются услуги, так как среднее количество набранных баллов составило более половины из возможных (92,25 из 100).

Результаты по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Для оценки доступности услуг для инвалидов, экспертами был применен метод наблюдения с использованием листа наблюдения, состоящего из двух показателей, включающих разные индикаторы. За наличие каждого индикатора можно было получить 20 баллов, максимальный балл по данному показателю может составить 100.

Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) балл 20 из 20;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов балл 0 из 20;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов 20 из 20;
- наличие сменных кресел-колясок балл 0 из 20;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации балл 0 из 20.

Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации балл 0 из 20;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля балл 0 из 20;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) балл 0 из 20;
- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению балл 20 из 20;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации балл 10 из 20, данный вид услуги не оказывают в МБУК "Колосовский историко-краеведческий музей";
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому балл 20 из 20.

Для оценки показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)» использовался метод анкетирования. Удовлетворенность доступностью этой услуги составила 97%.

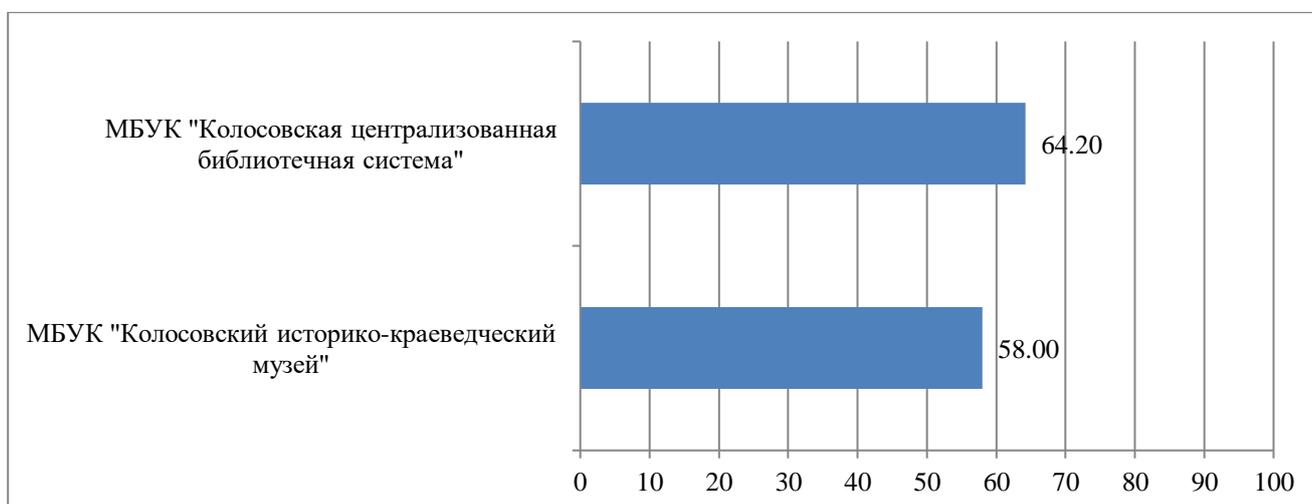


Рисунок 5. Рэнкинг организаций по критерию «Доступности услуг для инвалидов»

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать среднюю степень по доступности услуг для инвалидов, так как количество баллов составило более половины из возможных (61,1 из 100).

Для получения данных по критериям «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Удовлетворенности условиями оказания услуг» был определен метод анкетирования. В опросе приняли участие получатели услуг – 323 человек.

Результаты по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат 100 набранных баллов.

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать высокую степень доброжелательности и вежливости работников, так как в целом по всем организациям, среднее количество баллов составило более половины из возможных (99,8 из 100), что отражено на рисунке 6.

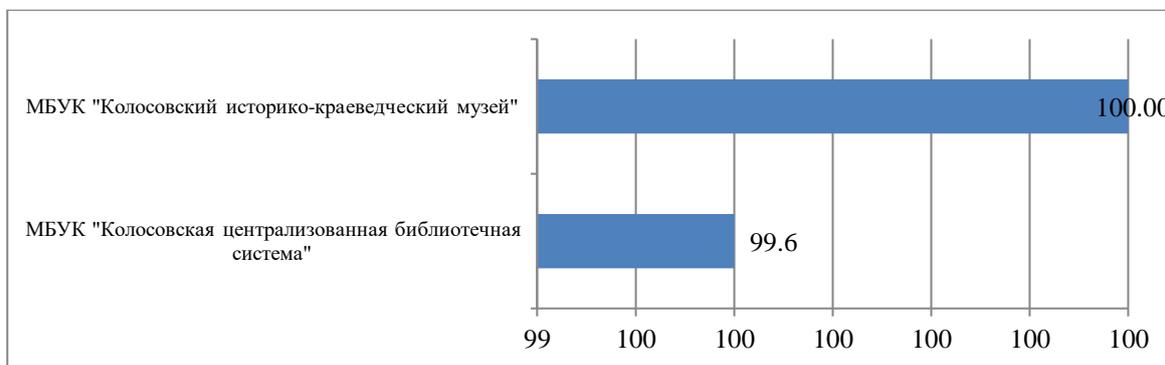


Рисунок 6. Рейтинг организаций по результатам оценки доброжелательности, вежливости работников организаций

Степень удовлетворенности потребителей доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 100 балла из 100. Степень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию также составила 99,5 баллов. Удовлетворенность потребителей доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 100 баллов. В целом можно говорить о высокой степени удовлетворенности **потребителей доброжелательностью и вежливостью работников.**

Результаты по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат составляет 100 баллов.

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, среднее количество баллов составило более половины из возможных (100 из 100), что отражено на рисунке 7.



Рисунок 7. Рейтинг организаций по результатам оценки удовлетворенности условиями оказания услуг

В степень готовности рекомендации составила 100%. На 100% все респонденты удовлетворены графиком работы организации. В целом условиями оказания услуг в организациях удовлетворены 100 % респондентов.

Таким образом, потребитель удовлетворен на 100% условиями оказания услуг в организациях культуры Колосовского муниципального района.

**Результаты в разрезе организаций по критерию
«Открытость и доступность информации об организации в сфере культуры»**

№ п/п	Наименование организаций	1.1.	1.2	1.3.	К1
1	МБУК "Колосовский историко-краеведческий музей"	85	90	100	92,5
2	МБУК "Колосовская централизованная библиотечная система"	100	100	100	100
средний балл		92,5	95	100	96,25

**Результаты в разрезе организаций по критерию
«Комфортность условий предоставления услуг»**

№ п/п	Наименование организаций	2.1.	2.3	К2
1	МБУК "Колосовский историко-краеведческий музей"	100	85	92,5
2	МБУК "Колосовская централизованная библиотечная система"	100	84	92
средний балл		100	84,5	92,25

**Результаты в разрезе организаций по критерию
«Доступность услуг для инвалидов»**

№ п/п	Наименование организаций	3.1.	3.2	3.3.	К3
1	МБУК "Колосовский историко-краеведческий музей"	40	40	100	58
2	МБУК "Колосовская централизованная библиотечная система"	40	60	94	64,2
средний балл		40	50	97	61,1

**Результаты в разрезе организаций по критерию
«Доброжелательность, вежливость работников»**

№ п/п	Наименование организаций	4.1.	4.2	4.3.	К4
1	МБУК "Колосовский историко-краеведческий музей"	100	100	100	100
2	МБУК "Колосовская централизованная библиотечная система"	100	99	100	99,6
средний балл		100	99,5	100	99,8

**Результаты в разрезе организаций по критерию
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

№ п/п	Наименование организаций	5.1.	5.2	5.3.	К5
1	МБУК "Колосовский историко-краеведческий музей"	100	100	100	100
2	МБУК "Колосовская централизованная библиотечная система"	100	100	100	100
средний балл		100	100	100	100

Приложение 2

Показатели оценки качества по организациям социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества

№	Название организаций	Sn
1	МБУК "Колосовский историко-краеведческий музей"	88,6
2	МБУК "Колосовская централизованная библиотечная система"	91,16
Показатель оценки качества в Колосовском МР (Sou)		89,88