



ООО ИЦ «НОВИ»

организация-оператор по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг

результаты проведения СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

о качестве условий оказания услуг
государственных и муниципальных
учреждений культуры Пермского края

подготовлено по заказу
**Министерства культуры
Пермского края**

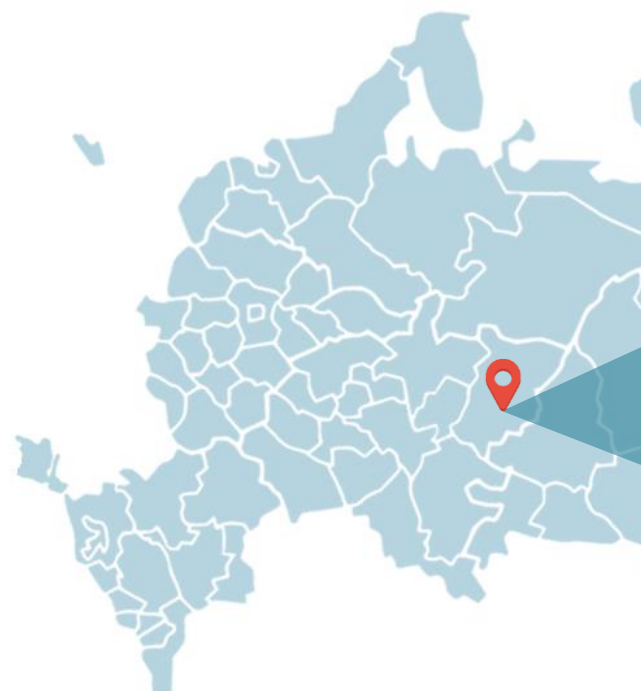
Пермский край
Февраль - Апрель 2022 года

Сроки проведения	3
Методология	4
Обобщённые результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Пермского края	6
Рейтинг организаций Пермского края (лучшие организации)	14
Основные результаты сбора, обобщения и анализа информации	16
Основные недостатки	17
Предложения по улучшению качества условий оказания услуг	18

08.02.2022

ПЕРИОД
ПРОВЕДЕНИЯ
ИССЛЕДОВАНИЯ

01.04.2022



Метод сбора данных	Задача	Выборка
Экспертиза сайтов организаций	Оценка качества через просмотр содержимого страниц с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации	301 организация
Анкетирование получателей услуг организаций	Опрос с целью оценки: - комфортности условий и доступности получения услуг - доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций - удовлетворённости качеством предоставляемых услуг	113 484 респондента










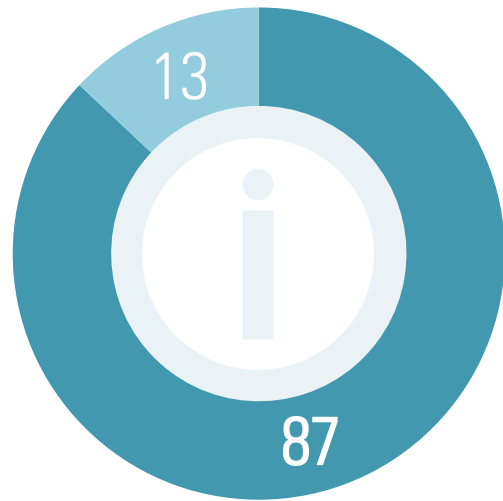
Обобщённые результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Пермского края, по всем организациям (301 организация)

Средний балл по итогам НОК



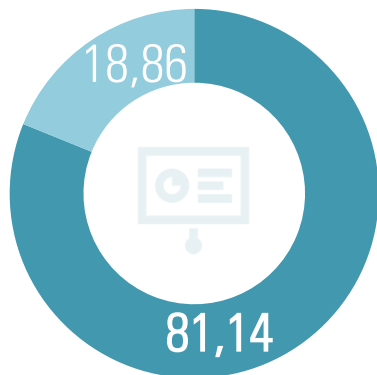
ООО ИЦ «НОВИ»

№	Оцениваемый критерий	Средний балл
1.	 Открытость и доступность информации об организации	87,00
2.	 Комфортность условий предоставления услуг	97,01
3.	 Доступность услуг для инвалидов	61,86
4.	 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	98,80
5.	 Общая удовлетворенность условиями оказания услуг	98,46
Итоговый показатель		88,06

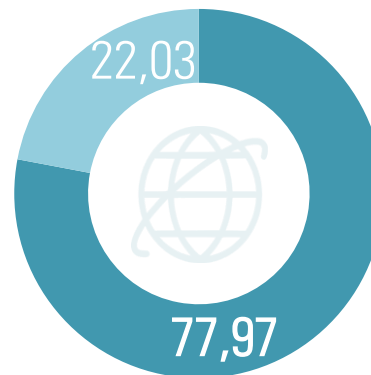


Средний балл по критерию: **87** баллов

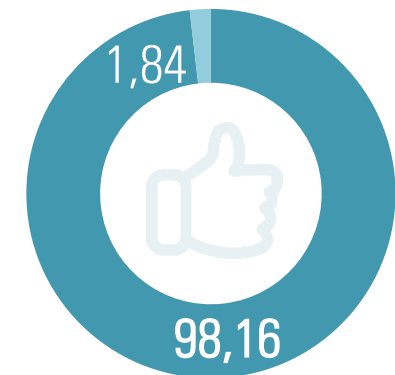
Наивысший результат **100** баллов набрали **12** оцениваемых организаций



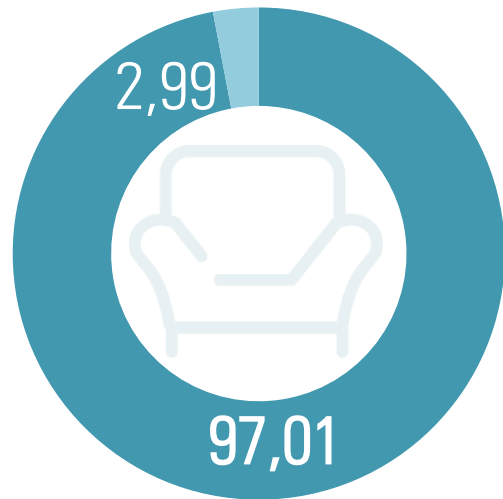
Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах



Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг

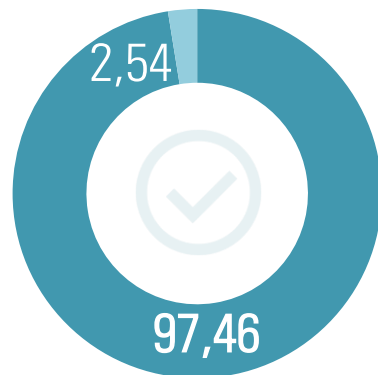


Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах

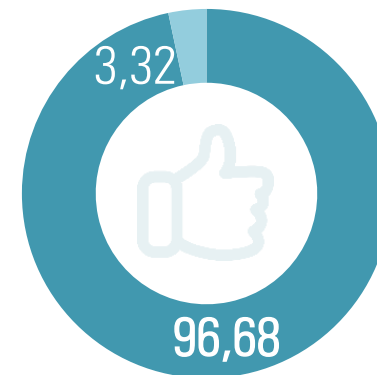


Средний балл по критерию: **97,01** балла

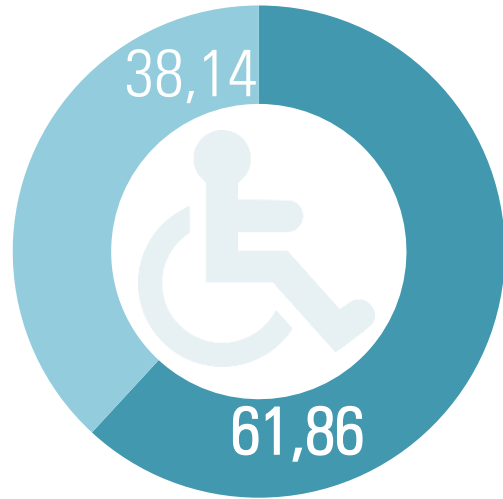
Наивысший результат **100** баллов набрали **68** оцениваемых организаций



Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

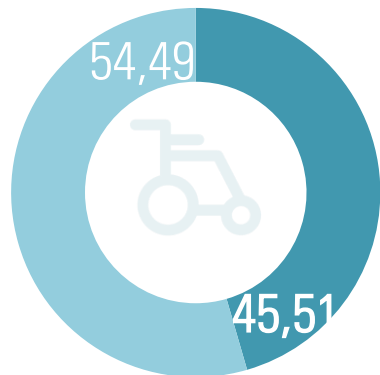


Доля получателей, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг

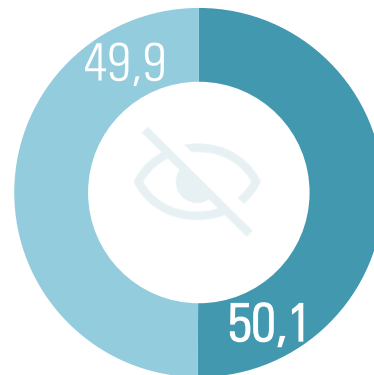


Средний балл по критерию: **61,86** балла

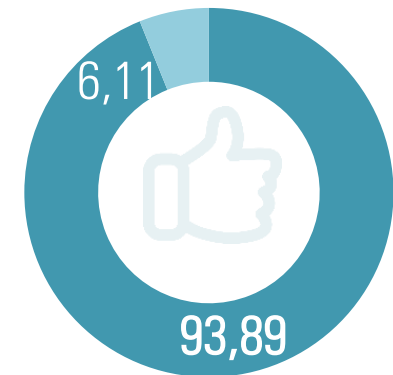
Наивысший результат **100** баллов набрали **9** оцениваемых организаций



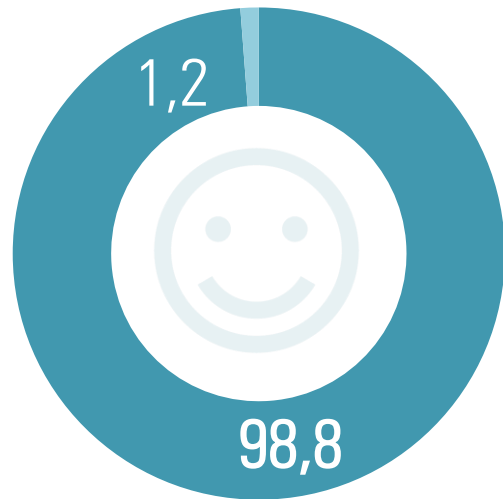
Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов



Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

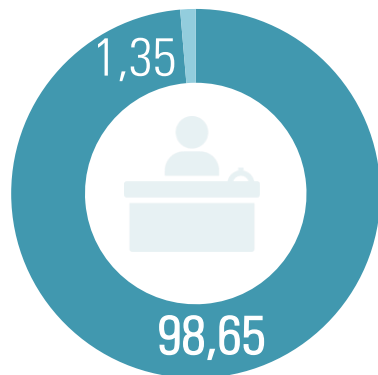


Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов

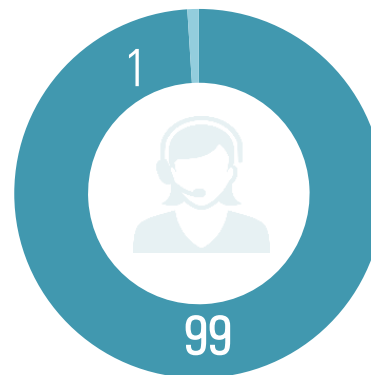


Средний балл по критерию: **98,80** балла

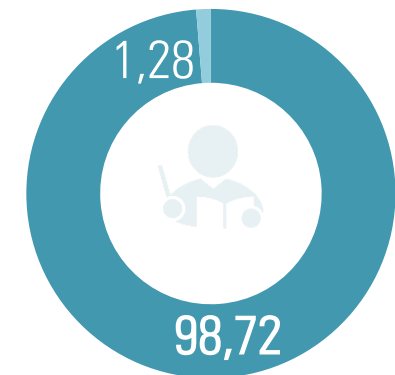
Наивысший результат **100** баллов набрали **88** оцениваемых организаций



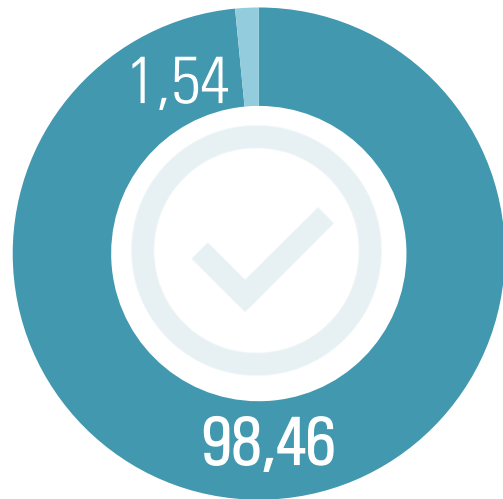
Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию



Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

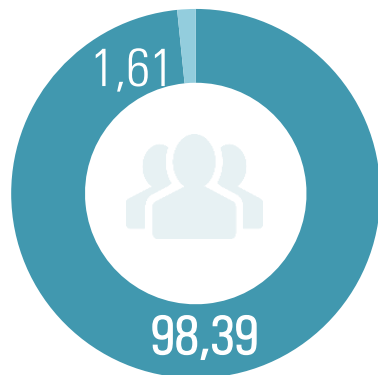


Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

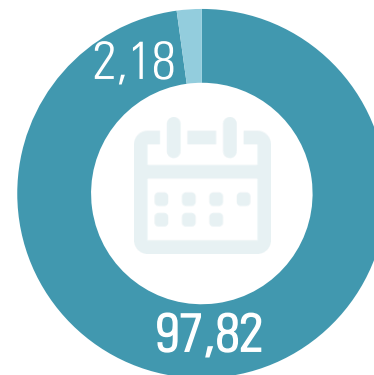


Средний балл по критерию: **98,46** балла

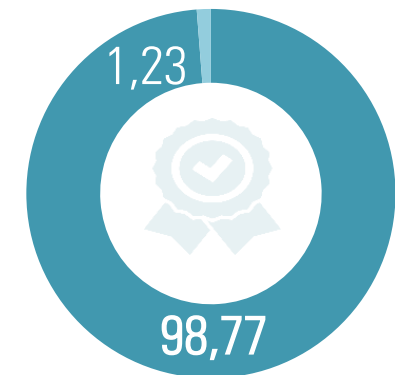
Наивысший результат **100** баллов набрали **49**
оцениваемых организаций



Доля получателей услуг, которые
готовы рекомендовать организацию
родственникам и знакомым



Доля получателей услуг,
удовлетворённых удобством графика
работы организации



Доля получателей услуг,
удовлетворённых в целом условиями
оказания услуг в организации



Средний балл итогового показателя: **88,06** балла

Наивысший результат **100** баллов набрала организация
МАУК "Березниковский драматический театр"

Рейтинг организаций Пермского края (лучшие организации, 1-11 место)



ООО ИЦ «НОВИ»

Наименование организации	Балл по итоговому показателю	Место
МАУК "Березниковский драматический театр" (ГО город Березники)	100	1
ГКБУК "Коми-Пермяцкий краеведческий музей им. П.И. Субботина-Пермяка" (ГО город Кудымкар)	99,88	2
МБУ «Чернушинский краеведческий музей им. В.Г.Хлопина» (Чернушинский ГО)	99,72	3
МБУК "Дворец культуры" (Чайковский ГО)	99,52	4
МБУК "ДК ЗАТО Звёздный" (ЗАТО Звёздный)	99,38	5
МАУК "Усольский историко-архитектурный музей-заповедник "Усолье Строгановское" (ГО город Березники)	99,34	6
МБУК «Централизованная библиотечная система Еловского муниципального округа» (Еловский МО)	99,2	7
МБУК «Горнозаводский краеведческий музей им. М.П. Старостина» (Горнозаводский ГО)	99,12	8
МАУК «Пермский театр кукол» (Пермский ГО)	98,5	9
ГКБУК "Пермская синематека" (Пермский ГО)	97,1	10
МБУК "Централизованная библиотечная система" (Соликамский ГО)	96,96	
МБУК "Березниковский историко-художественный музей им. И.Ф.Коновалова" (ГО город Березники)	96,96	11

Рейтинг организаций Пермского края (лучшие организации, 11-20 место)



ООО ИЦ «НОВИ»

Наименование организации	Балл по итоговому показателю	Место
МБУК "Карагайский районный дом культуры и досуга" (Карагайский МО)	96,58	12
ГБПОУ "Чайковское музыкальное училище" (Пермский ГО)	96,58	
МБУК "Юрлинская ЦБС" (Юрлинский МО)	96,58	
ГКБУК "Пермский дом народного творчества" (Пермский ГО)	96,58	
МАУК "Централизованная библиотечная система" (ГО город Березники)	96,24	13
МБУ "Ильинский районный дом культуры" (Ильинский ГО)	96,1	14
МАУК г. Перми «Пермский городской дворец культуры имени А.Г. Солдатова» (Пермский ГО)	96,08	15
МБУК "Карагайский краеведческий музей" (Карагайский МО)	96,06	16
МБУК г. Перми «Клуб имени Златогорского» (Пермский ГО)	96,06	
МАУК "Усольский дом народного творчества" (ГО город Березники)	96,02	17
МБУК "Культурно-Деловой Центр" г. Кудымкара (ГО город Кудымкар)	96	18
ГКБУК "Коми-пермяцкий этнокультурный центр" (ГО город Кудымкар)	95,98	19
МБУК Чагинская централизованная библиотечная система (Чагинский МО)	95,9	20



Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг удовлетворены (**88,06 балла**) условиями оказания услуг организациями культуры на территории Пермского края.

Высокими оценками были отмечены следующие критерии:

- критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (**87 баллов**);
- критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (**97,01 балла**);
- критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» (**98,80 балла**);
- критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (**98,46 балла**).

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов (**61,86 балла**).

Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Итоговый показатель
87,00	97,01	61,86	98,80	98,46	88,06

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, являются:

1. Несоответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Несоответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах организаций культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (правилам размещения на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" и обновления информации об организации культуры).

3. Помещения организаций культуры и прилегающие к ним территории недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

4. В организациях культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.



Основными направлениями улучшения показателей являются:

- совершенствование работы сайтов организаций культуры, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией;
- обеспечение наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации, определение периодичности обновления и графика представления данных на сайты организаций культуры;
- повышение комфортности условий оказания услуг, в том числе обучающихся с ОВЗ и инвалидов, оборудование помещений организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- активизация взаимодействия с общественностью и формирование у получателей услуг привычки получения информации на сайтах и стендах организаций культуры;
- осуществление с определенной периодичностью мониторинга удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг.


Организациям культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры получателей услуг.




ООО ИЦ «НОВИ»


организация-оператор по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

 302028, г. Орёл, ул. Ленина, д. 21, оф. 13

 8 (930) 063-26-15; 8 (953) 810-85-55

 novy.com@yandex.ru

 novy.com.ru