***ОТЧЕТ***

***О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ В***

***КАМЧАТСКОМ КРАЕ***

***2018 год***

***ВВЕДЕНИЕ***

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

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Министерству культуры Камчатского края была проведена в соответствие со следующими нормативными правовыми документами и методическими материалами:

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуги организациями культуры» (применяется в части, не противоречащей приказам Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации, регулирующим порядок проведения независимой оценки качества условий оказаний услуг организациями культуры);

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуги организациями культуры». Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценка качества условий оказания услуги организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы утверждается Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

- постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуги организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». Методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждается Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

- приказ Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуги организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».

Проверка соответствия сайтов организаций культуры осуществляется в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Сбор, обобщение и анализ данных о качестве оказания услуг организа­циями культуры проводился с целью обеспечения полной, объективной и достоверной информации по следующим критериям:

1) открытость и доступность информации об организации куль­туры;

2) комфортность условий предоставления услуг;

3) доступность услуг для инвалидов;

4) доброжелательность, вежливость работников организации;

5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

Перечень критериев оценки качества оказания услуг организациями культуры и показателей, их характеризующих, приводится в Приложении 2.

Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг являлись:

- анализ официальных сайтов организаций культуры в сети «Интернет», информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;

- опрос получателей услуг.

Анкета, используемая для опроса получателей услуг, содержится в приложении 1.

Нами была собрана, обобщена и проанализирована информация о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Министерству культуры Камчатского края, согласно перечню организаций культуры, под­лежащих независимой оценке в 2018 году (Приложение 3).

***I. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ»***

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры» рассчитываются следующим образом:

а) значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (Пинф) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд +Исайт |  )×100, | (1.1) |
| 2×Инорм |

где

Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт – объем информации, размещенной на официальном сайте организации;

Инорм - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)

где:

Тдист – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг;

Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

в) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Поткруд), определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поткруд= ( | Устенд +Усайт |  )×100, | (1.3) |
| 2×Чобщ |

где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Результаты расчета показателей по данному критерию оценки качества приведены в Приложении 4.

***II. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ»***

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитываются следующим образом:

 а) значение показателя «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)

где:

Ткомф– количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг;

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» (Пкомфуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пкомфуд =  | Укомф |  ×100, | (2.2) |
| Чобщ |

где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Результаты расчета показателей по данному критерию оценки качества приведены в Приложении 5.

***III. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»***

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов» рассчитываются следующим образом:

а) значение показателя «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (Поргдост) определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)

где:

Торгдост – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов;

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (Пуслугдост) определяется по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пдостуд = ( | Удост |  )×100, | (3.3) |
| Чинв |

где

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Результаты расчета показателей по данному критерию оценки качества приведены в Приложении 6.

***IV. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ»***

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации» рассчитываются следующим образом:

а) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию» (Пперв.конт уд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.конт уд = ( | Уперв.конт |  )×100, | (4.1) |
| Чобщ |

где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг |  )×100, | (4.2) |
| Чобщ |

где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист |  )×100, | (4.3) |
| Чобщ |

где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Результаты расчета показателей по данному критерию оценки качества приведены в Приложении 7.

***V. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»***

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг» рассчитываются следующим образом:

а) значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» (Преком) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком |  )×100, | (5.1) |
| Чобщ |

где

Уреком- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» (Порг.услуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл |  )×100, | (5.2) |
| Чобщ |

где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» (Пуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд |  )×100, | (5.3) |
| Чобщ |

где

Ууд- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Результаты расчета показателей по данному критерию оценки качества приведены в Приложении 8.

***VI. РАСЧЕТ ИНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПО ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРОЙ ПРОВЕДЕНА НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА***

Интегральный показатель оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается следующим образом:

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

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

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,5×Пnкомф.усл + 0,5×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

По итогам работы была сформирована база данных в формате .xls (Приложение 9), в которой содержатся значения по каждому из критериев, а также интегральный показатель оценки качества по организации культуры.

***VII. АНАЛИЗ ПОЛУЧЕННЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ***

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Министерству культуры Камчатского края была проведена в отношении 33 учреждений, согласно перечня, представленного в Приложении 3.

Опрос проводился в период с 1 ноября по 20 ноября. В качестве методов выявления мнения использовались следующие:

1) дистанционное анкетирование потребителей услуг;

2) очное анкетирование потребителей услуг.

В опросе приняло участие 5308 граждан в возрасте от 18 до 75 лет.

Результаты выявления и обобщения мнения граждан, а также результаты анализа информационных ресурсов обследуемых учреждений приведены в Приложениях 4-9.

В ходе анкетирования получателей услуг было получено значительное число положительных отзывов о работе учреждений. Вместе с тем граждане указывали и на недостатки в деятельности учреждений. Как правило, эти замечания касались состояния зданий. Анкетируемые отмечали необходимость проведения ремонта.

Однако общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг обследуемыми учреждениями культуры можно охарактеризовать как значительно выше среднего, то есть, в целом, соответствующего запросам населения.

Общеизвестно, что факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве и разнообразии услуг;

- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;

- недостаточное осознание требований и задач, выдвинутых современными реалиями к содержанию профессиональной деятельности у специалистов учреждений культуры.

Решение данных проблем в полном объеме невозможно только силами самих учреждений. Требуются соответствующие программы на федеральном и местном уровнях, достаточное финансирование, централизованная система подготовки кадров.

Однако некоторые проблемы учреждения культуры могут решить сами, или, хотя бы обратить на них пристальное внимание соответствующих ведомств и общественности.

По итогам проведенной независимой оценки условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Министерству культуры Камчатского края имеется ряд предложений. Часть из них носит общий характер и применимы для всех учреждений, а некоторые относятся к конкретным учреждениям.

**Общие предложения:**

- провести дополнительное обучение для профильных специалистов по представлению информации на официальном сайте учреждения и на сайте http://bus.gov.ru;

- разместить на сайтах учреждений культуры виртуальные экскурсии, видеоотчёты о проведенных мероприятиях и другой видеоконтент. Это сделать несложно и не приводит к значительным финансовым затратам. Итог данного мероприятия - «оживление» ресурса и привлечение дополнительных потребителей услуг;

- разработать план по введению дополнительных услуг, имеющих маркетинговую привлекательность и методов их продвижения;

- информировать население о культурных мероприятиях через социальные сети. Итог - привлечение дополнительных потребителей услуг, создание современного информационного бэкграунда;

- обеспечить выполнение необходимых технических условий в зданиях учреждений культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.

**Предложения для конкретных учреждений культуры** для удобства приведены в следующей таблице.

Таблица 1

Замечания и предложения для учреждений культуры

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения культуры** | **Замечания и предложения** |
| 2 | МУК «Тигильский районный краеведческий музей» | Сайт имеет удобную навигацию, качественное наполнение контентом. Однако отсутствует информация о списке услуг, предоставляемых учреждением населению и их стоимость (http://tigil-museum.ru/uslugi/). Следует заполнить данную страницу.На странице учреждения http://bus.gov.ru/pub/info-card/10439 представлена некорректная ссылка на сайт музея (указано http://www.tigilmuseum.ru). Необходимо внести изменения. |