|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| нок-текст-слева-и-справа.png | [хмао.оценкакачествауслуг.рф](https://хмао.оценкакачествауслуг.рф/) |  |  |
| **Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными администрации сельского поселения Сосновка Белоярского района ХМАО – Югра, в 2019 году** |  | АПРЕЛЬ 2019 |

**УТВЕРЖДАЮ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Д.В.Усенко**

**Генеральный директор ООО «ЕСМС»**

#

# СОДЕРЖАНИЕ

[СОДЕРЖАНИЕ 2](#_Toc9505265)

[Введение 3](#_Toc9505266)

[Нормативно-правовая и методологическая база исследования 5](#_Toc9505267)

[Общий анализ условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственных администрации сельского поселения Сосновка 9](#_Toc9505268)

[Коэффициенты корреляции 12](#_Toc9505269)

[Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья 14](#_Toc9505270)

[Муниципальное автономное учреждение культуры сельского поселения Сосновка «Сельский дом культуры «Меридиан» 16](#_Toc9505271)

[Недостатки 19](#_Toc9505272)

[Текстовые переменные 20](#_Toc9505274)

[Рекомендации 22](#_Toc9505275)

[Информация о результатах контрольных мероприятий 23](#_Toc9505276)

[Приложение 1. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте 26](#_Toc9505277)

[Приложение 2. Анкета для получателей услуг 28](#_Toc9505278)

[Приложение 3. Нормативно правовые акты, на основании которых выполнялись услуги по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры 33](#_Toc9505299)

# Введение

Местное самоуправление – это форма осуществления народом своей власти, обеспечивающая самостоятельное и под свою ответственность решение населением вопросов местного значения. 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 муниципальной 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 удается определить основные потребности населения и реализовать его чаяния зависит, как оценивает местную власть общественность. Безусловно, все вышесказанное относится к сфере культуры.

Администрация сельского поселения Сосновка, муниципальное казенное учреждение является Заказчиком данной работы на оказание услуг по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными администрации сельского поселения Сосновка.

Исполнителем услуг по сбору и обобщению данных является Оператор, общество с ограниченной ответственностью «Единая Система Муниципальных Сайтов» (ООО «ЕСМС»), утвержденный и закрепленный на основании муниципального контракта от 01 февраля 2019 г. № НОК 0201.

Объектом исследования является Муниципальное автономное учреждение культуры сельского поселения Сосновка «Сельский дом культуры «Меридиан», подведомственное администрации сельского поселения Сосновка.

Определены следующие цели Заказчика:

1. Повышение качества деятельности учреждений культуры, подведомственных администрации сельского поселения Сосновка.

2. Улучшение информированности гражданам о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры.

На основании целей Исполнителю поставлены задачи:

1. Получение данных об учреждении предоставления услуг и уровне удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг учреждениями культуры.

2. Обобщение полученных данных, построение рейтингов учреждениями культуры.

3. Обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры.

Для целей сбора и первоначального анализа информации использовалась автоматическая информационная система «Система мониторинга и оценки качества» (АИС «СМОК») в которой консолидировались данные опросов с информационных ресурсов в сети Интернет и личных опросов респондентов.

В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг были размещены анкеты для оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в интерактивной форме на официальном сайте Муниципального автономного учреждения культуры сельского поселения Сосновка «Сельский дом культуры «Меридиан», сайте системы АИС «СМОК».

С целью повышения процента охвата получателей услуг на главных страницах сайта Муниципального автономного учреждения культуры сельского поселения Сосновка «Сельский дом культуры «Меридиан» появлялось всплывающее окно с приглашением пройти опрос, ведущее на страницы анкетирования. Была размещена информация с приглашением к опросу в социальных сетях.

Для пользователей мобильных устройств были доступны мобильные версии анкет и в учреждениях размещены QR коды доступа на страницы анкетирования.

По результатам мониторинга и экспертной оценки были выявлены основные недостатки в предоставлении услуг, а также проведен корреляционный анализ, выявление взаимовлияния различных параметров, повлиявших на общий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры, подведомственными администрации сельского поселения Сосновка. На основе анализа разработаны рекомендации по повышению качества условий предоставления данных услуг.

**Рекомендации в основном имеют обобщающий характер потому, что вырабатываются на основе анализа цифровых значений удовлетворенности респондентов. Конкретные рекомендации присутствуют там, где в текстовых ответах найдены адекватные закономерности, позволяющие сформулировать конкретные потребности посетителей.**

Также рекомендуется провести дополнительное исследование по показателям, на которые даны низкие оценки для уточнения мнения посетителей. Для выяснения, что не устраивает респондентов в смысле комфортности оказания услуг, какого рода информацию стоит дополнительно разместить на стендах, сайте для конкретизации сформулированных выводов.

# Нормативно-правовая и методологическая база исследования

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры проводились в соответствии с нормативно правовыми актами, перечисленными в Приложении № 3, и осуществлялись по двум направлениям:

 1) изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте Муниципального автономного учреждения культуры сельского поселения Сосновка «Сельский дом культуры «Меридиан» в сети «Интернет»;

 2) изучение мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование - личный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте Муниципального автономного учреждения культуры сельского поселения Сосновка «Сельский дом культуры «Меридиан»).

Первое направление данного исследования, связанное с анализом сайтов, опирается на изучение наличия общей информации об учреждениях культуры на официальных сайтах.

Анализ наличия информации на Официальных сайтах учреждений сведен в единый раздел, результаты представлены в Приложении № 1.

Анализ информации на сайтах учреждений 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», Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» и Приложением 1. Культура Проекта приказа Минтруда России «Методические рекомендации по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

1 Дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

2 Структура и органы управления организации культуры;

3 Виды предоставляемых услуг организацией культуры;

4 Материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

5 Копия устава организации культуры;

6 Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

7 Копия документа о порядке предоставления услуг за плату;

8 Информация, которая размещается, опубликовывается по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

9 Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация;

10 Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

Поиск информационных объектов на официальном сайте Муниципального автономного учреждения «Сельский дом культуры «Меридиан» 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 условий оказания услуг, размещенного на официальном сайте учреждения 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 этом значение показателя с учетом его значимости в итоговом рейтинге: **15 баллов максимально**, согласно Приказа № 599 Минкульта России.

**Второе направление исследования**, связанное с изучением мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг, основывается на анкетировании получателей услуг. Для целей анкетирования была разработана Анкета на основании требований, заложенных в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей…» и Приказе Минкульта России от 27 апреля 2018 г. № 599 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (далее – показатели).

Общее максимальное количество баллов, которое собирает анкета по пяти Критериям с учетом экспертной оценки сайтов равно 500. С учетом коэффициентов значимости критериев, конечный максимальный результат составляет 100.

Содержание Анкеты было согласовано с администрацией сельского поселения Сосновка количество респондентов по учреждениям установлено техническим заданием, которое рассмотрено Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при Администрации сельского поселения Сосновка.

**Показатели для оценки удовлетворенности:**

Независимая оценка качества в отношении учреждений проводится по следующим критериям оценки качества условий оказания услуг, установленным Федеральным законом № 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» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ):

* открытость и доступность информации об организации социальной сферы;
* комфортность условий предоставления услуг;
* доступность услуг для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры;
* удовлетворённость условиями оказания услуг.

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

* открытость и доступность информации об учреждениях культуры.

**Таблица № 1. Значимость критериев оценки качества**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Критерии** | **Коэффициент значимости критерии** |
|  | Открытость и доступность информации об учреждениях | 20% |
|  | Комфортность условий предоставления услуг | 20% |
|  | Доступность услуг для инвалидов | 20% |
|  | Доброжелательность, вежливость работников учреждений | 20% |
|  | Удовлетворенность условиями оказания услуг | 20% |
|  |  | 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 учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными приказами Минтруда и Минкультуры России, которые также применялись при разработке Анкеты. 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 изучение мнений потребителей носило форму социологического опроса, для более детального анализа уровня удовлетворенности качеством услуг, полученные данные были обработаны в программе обработки социологических исследований Vortex.

# Общий анализ условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственных администрации сельского поселения Сосновка

Сбор и обобщение данных в отношении организации культуры проводился с возможностью дать развернутые ответы и пожелания с учетом населенного пункта. Полное и общепринятое названия учреждения приведены в таблице №2.

**Таблица № 2. Названия учреждения.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***№*** ***п/п*** | ***Общепринятое название*** ***учреждения*** | ***Название юридического лица*** |
| 1. | Сельский дом культуры «Меридиан» с.п. Сосновка | Муниципальное автономное учреждение культуры сельского поселения Сосновка «Сельский дом культуры «Меридиан» |

По итогам опроса в АИС «СМОК» консолидировано 102 анкеты.

План, который был утвержден Техническим заданием, выполнен.

Для каждого учреждения максимальная оценка 500 баллов.

Результаты показателей по критериям оценки рассчитываются с учетом коэффициента значимости критерия.

Итоговые результаты по юридическому лицу, представлены в Таблице № 3. В последующих таблицах представлены подробные результаты по показателям оценки.

**Таблица № 3. Итоговые оценки по учреждению. Количество опросов.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Средняя итоговая оценка | Максимальная оценка | % от макс. оценки | План по опросу | Количество пройденных опросов |
| Сельский дом культуры «Меридиан» с.п. Сосновка | **476,9** | 500 | 92% | 100 | 102 |

**Таблица № 4. Подробно по юридическому лицу результаты показателей в баллах.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерии |   | 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» |
| Показатели | 1.1.б | 1.1.а | 1.2. | 1.3. | 2.1. | 2.3. | З.1. | 3.2. | 3.3. | 4.1. | 4.2. | 4.3. | 5.1. | 5.2. | 5.3. |
| Учреждение | Соответствие информации на официальном сайте организации | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? | ДОЛЯ удовлетворенности по критерию 1 | Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? | ДОЛЯ удовлетворенности по критерию 2 | Удовлетворены ли Вы условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими,: | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?  | ДОЛЯ удовлетворенности по критерию 3 | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт ? | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги? | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия ? | Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым? | Удовлетворены ли Вы графиком работы организации? | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? |
| Муниципальное автономное учреждение культуры сельского поселения Сосновка «Сельский дом культуры «Меридиан» | 14 | 14,46 | 30,00 | 38,63 | 47,55 | 47,55 | 32 | 30 | 27 | 39,22 | 38,82 | 19,8 | 29,41 | 19,41 | 49,02 |

**Таблица № 5. Итоговые показатели оценки качества по критериям.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | ИТОГОВАЯ оценка качества по критериям и по организации |   |
|  | 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" | **ИТОГ****по****организации** |
| Сельский дом культуры «Меридиан» с.п. Сосновка | **97,09** | **95,10** | **89,00** | **97,84** | **97,84** | **95,37** |

**Таблица № 6. Итоги оценки информации, размещенной на официальном сайте.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Название организации | Официальный сайт | Значение  |
| Сельский дом культуры «Меридиан» с.п. Сосновка | <http://адмсосновка.рф/local-control/administtion/podved/dksosna.php#tabs-container1> | **14** |

# Коэффициенты корреляции

**Цель** корреляционного анализа состояла в выявлении оценочных профилей проанализированных в программе обработки социологических исследований Vortex, а также факторов, влияющих на общий уровень удовлетворения клиентов от полученных услуг.

**Задачи анализа:**

1. Выявить общий оценочный рейтинг учреждения и каждого его структурного подразделения.
2. Выявить позитивный \ негативный оценочные профили учреждения.
3. Проанализировать влияние различных параметров оценки на общий уровень удовлетворенности.

В ходе проведенного исследования было выявлено влияние (корреляция) различных параметров на общую удовлетворенность получателей услуг. В качестве базовой переменной нами был 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 № 7, **наибольшее влияние на конечный результат** (Значение коэффициента корреляции) оказали следующие параметры: «комфортность условий предоставления услуг», «доброжелательность и вежливость работников, которые осуществляют дистанционное взаимодействие, первичный контакт и непосредственно оказывают услуги», и др.

Таким образом, мы можем говорить о том, что взаимодействие сотрудников учреждений, условия, в которых оказываются услуги и комфортность условий предоставления услуг – являются значимыми параметрами, которые в первую очередь определяют высокую оценку учреждений культуры.

**Таблица № 7. Самые значимые коэффициенты корреляции.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N:** | **Переменная:** | **Значение:** | **Вероятность ошибки(%):** |
| **1** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | **0,704** | **0,10** |
| **2** | Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? | **0,623** | **0,10** |
| **3** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? | **0,490** | **0,10** |
| **4** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги? | **0,394** | **0,10** |

# Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья

Ниже приведены данные удовлетворенности условиями предоставления услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Учитывались мнения только тех респондентов, кто положительно ответил на вопрос анкеты «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?»

**Таблица № 8.** **Доля лиц с ограниченными возможностями здоровья (по их оценке).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** |
| Да | 5 | 4,9 |
| Нет | 97 | 95,1 |
| Итого ответивших: | 102 | 100,0 |

Данные параметров оценки по показателям «Доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации» и «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» сведены в Таблицу № 9.

**Таблица № 9.** **Обобщающая таблица в абсолютных цифрах.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены ли Вы условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими? | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории:- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; |
|  | Да | Нет | Да | Нет |
| Сельский дом культуры «Меридиан» с.п. Сосновка | **4** | **1** | **5** | **0** |

# Муниципальное автономное учреждение культуры сельского поселения Сосновка «Сельский дом культуры «Меридиан»

Средняя итоговая оценка: **476,9**

**Половозрастные характеристики респондентов**

в абсолютных цифрах, % от общего числа

Оценка сайта: **14**

Суммарный рейтинг: **92%**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Ваш пол** | **База по** |
|  | **мужской** | **женский** | **строке** |
| **Моложе 18 лет** | 6 | 5 | 11 |
| **18-30** | 20 | 24 | 44 |
| **31-45** | 9 | 17 | 26 |
| **46-55** | 4 | 9 | 13 |
| **Старше 55 лет** | 3 | 5 | 8 |
| **База по столбцу:** | 42 | 60 | 102 |

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 97,84.
2. Доброжелательность, вежливость работников организации – 97,84.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 95,10.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

**Таблица № 10. Рейтинг показателей по критериям оценки.**

**Таблица № 11.** **Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.**



# Недостатки

Для формулирования недостатков выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

**Таблица № 12.** **Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Переменная** | **Вариант ответа** | **%** |
| **6.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - 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.)** | 2.Нет | 4,9 |
| **17.Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?** | 2.Нет | 2,9 |
| **13.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?** | 2.Нет | 2,9 |

Нужно обратить внимание на параметры удовлетворенности доброжелательностью работников, которые непосредственно оказывают услуги и удовлетворенности графиком работы организации, которые не нашли подтверждения в текстовых ответах респондентов. Это может означать наличие неудовлетворенности, которая не превышает критического значения, однако указывает на возможные проблемы в будущем при непринятии мер.

# **Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:**

1. Недостаточная комфортность условий предоставления услуг.
2. Недостатки материально-технической базы.
3. Недостаточное информирование о новых мероприятиях.

# Текстовые переменные

 В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?», «Какие условия комфортности нужно улучшить?», «Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 43 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 5. 1 Критерий. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

|  |
| --- |
| 1. Всего хватает
 |
| 1. устраивает
 |
| 1. все хорошо
 |
| 1. Информирование населения на высшем уровне
 |
| 1. все доступно
 |
| 1. Никаких
 |
| 1. всего хватает
 |
| 1. О многих мероприятиях население не знает
 |
| 1. Мне все нравится, работа сотрудников радует.
 |
| 1. Электронной доски на фасаде здания
 |
| 1. хватает всего
 |
| 1. все устраивает
 |
| 1. На сайте и стендах в помещениях организации информации хватает.
 |
| 1. Всего хватает
 |

Вопрос 7. 2 Критерий. Какие условия комфортности нужно улучшить? Можно выбрать варианты из предыдущего вопроса.

|  |
| --- |
| 1. доступность наличие питьевой воды
 |
| 1. доступность наличие питьевой воды
 |
| 1. все устраивает
 |
| 1. устраивает
 |
| 1. все хорошо
 |
| 1. доступность наличие питьевой воды
 |
| 1. Утеплить зрительный зал
 |
| 1. все хорошо
 |
| 1. - доступность наличие питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
 |
| 1. Комфортной зоны не хватает
 |
| 1. Наличие комфортной зоны отдыха.
 |
| 1. Доступность питьевой воды
 |
| 1. звуковое сопровождение концертного зала требует улучшения.
 |
| 1. все хорошо
 |
| 1. доступность наличие питьевой воды;наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)
 |
| 1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)
 |
|  |

Вопрос 20. 5 Критерий. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

|  |
| --- |
| 1. доступность наличие питьевой воды
 |
| 1. доступность наличие питьевой воды
 |
| 1. Создать дополнительные кружки для детей.
 |
| 1. все хорошо
 |
| 1. доступность наличие питьевой воды
 |
| 1. нет предложений, все устраивает
 |
| 1. Продолжать работать на этом же уровне
 |
| 1. Неординарных мероприятий
 |
| 1. Не хватает грамотного звукооператора
 |
| 1. расширить штат работников
 |
| 1. Увеличить занятость детей, путём разнообразия кружков.
 |
| 1. разнообразие кружков
 |
| 1. Просмотр фильмов
 |

# Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Улучшить качество условий оказания услуг учреждением культуры в целом.**
2. **Установка кулера с питьевой водой для посетителей.**
3. **Создание комфортной зоны отдыха.**
4. **Улучшение санитарно-гигиенических условий.**
5. **Разнообразить виды кружковой деятельности.**
6. **Улучшить звуковое обеспечение зрительного зала.**
7. **Утеплить зрительный зал.**
8. **Сделать более удобным график работы.**
9. **Следует повысить качество и полноту информации о деятельности учреждения культуры, возможно расширение сотрудничества с городскими справочными службами.**

# Информация о результатах контрольных мероприятий

Для внесения данных на Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) **(представлен возможный вариант размещения)**

***Содержание контрольного мероприятия*:**

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

***Сводные результаты проведения контрольного мероприятия*:**

Инструментарий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями был разработан на основе документов: Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638, Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Всего опрошенных получателей услуг – 102 человека. Собрано необходимое количество анкет. Результаты представлены в сводной таблице.

***Результаты проведения мероприятия в разрезе учреждений*:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Учреждение** | ИНН |  |
| Муниципальное автономное учреждениекультуры сельского поселения Сосновка «Сельский дом культуры «Меридиан» | 2421002984 | Мероприятия проведены, по результатам анализа составлен отчет, подготовлены выводы и предложения |

***Сводное описание результатов независимой оценки качества услуг учреждений***

В итоге сбора и обработки информации получены следующие результаты показателей качества условий 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" | ИТОГпоорганизации | Количество учреждений |
|  | **97,09** | **95,10** | **89,00** | **97,84** | **97,84** | **95,37** | **1** |
|  | **Расчет результатов НОК по каждому критерию по территории. Приказ Минтруд России от 31.05.2018г №344Н.** | **Итог по совокупности общих критериев по отрасли.** |

Самые высокие значения по критериям: «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 97,84 и «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 97,84 из 100 максимально возможных.

Достаточно высокий процент удовлетворённости по критерию: «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 97,09.

Меньше процент по показателю: «Комфортность условий предоставления услуг» – 95,10.

Минимальное значение оценки получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» – 89,0.

Среднее значение суммы баллов по всем учреждениям культуры – 95,37 из 100 максимально возможных, что соответственно составляет 95,37% удовлетворённости получателей услуг учреждений культуры.

Анализ выявил ряд проблем, аналогичных для всех учреждений культуры, прошедших независимую оценку в 2019 году.

На основании этих данных подготовлены рекомендации, исполнив которые, учреждения смогут при следующей проверке повысить свой рейтинг.

По результатам анализа были сформированы: рейтинг удовлетворённости качеством услуг учреждений культуры подведомственных администрации сельского поселения Сосновка, и рекомендации для включения их в индивидуальный для каждого учреждения «План улучшения работы организации».

***Сводное описание выводов и предложений по совершенствованию деятельности учреждений***

В результате проведённого анализа учреждений культуры, подведомственных администрации сельского поселения Сосновка, прошедших независимую оценку можно сделать следующие выводы и рекомендации:

1. Основные проблемы учреждений культуры связаны с комфортностью предоставления услуг в организации.
2. Следует повысить качество и полноту информации о деятельности учреждения культуры.
3. Улучшить качество условий оказания услуг учреждением культуры в целом.

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

Перечень информационных объектов взят из документа «Приложение 1 к расчету показателя 1.1 Культура. Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах» Проекта Минтруда России «Методические рекомендации по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

|  |  |
| --- | --- |
| **Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте** |  |
| **Поиск информационных объектов на официальном сайте учреждения 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 условий оказания услуг, размещенного на официальном сайте учреждения 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 используется информационные объекты, представленные в Таблице 1:** | **Сельский дом культуры «Меридиан» с.п. Сосновка** |
| **Наименование показателя, характеризующего критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры.** | **Наименование информационного объекта** | **Уровень доступности**  | <http://адмсосновка.рф/local-control/administtion/podved/dksosna.php#tabs-container1> |
| ТРЕБОВАНИЯ (выдержки):Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений. | 1 | Дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты; | **1** | **1** |
| 2 | Структура и органы управления организации культуры; | **1** | **1** |
| 3 | Виды предоставляемых услуг организацией культуры; | **1** | **1** |
| 4 | Материально-техническое обеспечение предоставления услуг; | **1** | **1** |
| 5 | Копия устава организации культуры; | **1** | **1** |
| 6 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); | **1** | **1** |
| 7 | Копия документа о порядке предоставления услуг за плату; | **1** | **1** |
| 8 | Информация, которая размещается, опубликовывается по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; | **1** | **1** |
| 9 | Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация; | **1** | **1** |
| 10 | Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков). | **1** | **0** |
|  |   | **ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ** | **10** | **9** |
|  |   | **ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ Приказ №599 (15 баллов максимально. Значение показателя с учетом его значимости)** | **15** | **14** |

# Приложение 2. Анкета для получателей услуг

**Анкета для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры разработана на основе законодательства и учитывают изменения, внесенные следующими нормативно правовыми актами:**

1. Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
2. Единый порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утверждаемым Приказом Минтруда России (проект Приказа по состоянию на 01.06.2018 подготовлен Минтрудом России);
3. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры».
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.05. 2018  № 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».

Анкеты содержат по 22 вопроса и включают все необходимые показатели, предусмотренные НПА, а также характеристики социального портрета респондента.

**Анкета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

**Состоит из разделов:**

1. **Приглашение к опросу;**
2. **Опросная часть. Оценка по критериям.**
3. **Общие сведения (портрет респондента, обратная связь – раздел 6 таблицы)**

Анкета составлена на основании Приказа Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих на общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»), Приказа Минтруда России от 31.05.2018 № 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».

**АНКЕТА**

1. **Вводная часть (приглашение к опросу)**

**Уважаемый участник опроса!**

**Приглашаем Вас оценить качество условий оказания услуг организацией культуры.**

**Ваше мнении очень важно для принятия эффективных мер по улучшению ее работы.**

1. **Оценка по критериям (баллы на основании Приложения к Приказу Минкультуры России от 27.04.2018 № 599)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Ответы | Баллы |
|  | 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» |  |  |
| 1 | При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? | ДаНет (закрывает вопрос 2) |  |
| 2 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? | ДаНет  | 15 0 |
| 3 | Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? | ДаНет (закрывает вопр. 4) |  |
| 4 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия:- 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) | ДаНет  | 300 |
| 5 | Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?  | Поле для текста |  |
|  | **2.Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** |  |  |
| 6 | Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените:- 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.) | ДаНет  | 500 |
| 7 | Какие условия комфортности нужно улучшить? Можно выбрать варианты из предыдущего вопроса. | Поле для текста |  |
|  | **3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |  |  |
| 8 | Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | - да - нет (закрывает вопросы 3 Критерия) |  |
| 9 | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе 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 | ДаНет | 30 0 |
| 10 | *Для организаций, расположенных в здании объекта культурного наследия (В соответствии с*[*пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834*](http://docs.cntd.ru/document/420319682)*):*Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории:- оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;- расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;- наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;- устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования | ДаНет Добавить ТИП «Объекты культурного наследия» | 30 0 |
| 11 | Удовлетворены ли Вы условиями доступности, позволяющими 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 | ДаНет  | 400 |
|  | **4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»** |  |  |
| 12 | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? | ДаНет | 400 |
| 13 | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги? | ДаНет | 400 |
| 14 | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)? | ДаНет | 20 0 |
| 15 | Если Вы ответили «Нет» на какой-либо вопрос о доброжелательности, вежливости работников организации – укажите, пожалуйста, причину  | Поле для текста |  |
|  | **5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |  |  |
| 16 | Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | ДаНет | 30 0  |
| 17 | Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?  | ДаНет | 20 0 |
| 18 | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | ДаНет | 500 |
| 19 | Если Вы ответили «Нет» на какой-либо вопрос об удовлетворенности условиями оказания услуг – укажите, пожалуйста, причину | Поле для текста |  |
|  | **6.Общие сведения (портрет респондента, обратная связь)** |  |  |
| 20 | Ваш пол | МужскойЖенский |  |
| 21 | Ваш возраст | Категории: Моложе 18 лет18-3031-4546-55Старше 55 лет  |  |
| 22 | Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?  | Поле для текста |  |

# Приложение 3. Нормативно правовые акты, на основании которых выполнялись услуги по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
2. Федеральный закон от 05.12.2017 № 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».
3. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».
4. Постановление Правительства Российской Федерации 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».
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».
6. Приказ 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».
7. 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» (в случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия).
8. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
9. Приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
10. Проекта Минтруда России «Методические рекомендации по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».