

Утверждаю:

Директор ООО «Демидург»

_____ В.А. Сивкова

**Отчет по результатам обработки и анализа
информации, полученной в ходе проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры
Алтайского района Республики Хакасия, в 2018 году**

Оглавление

Резюме.....	3
1. Методологический раздел.....	5
1.1. Цель, задачи исследования.....	5
1.2 Объект и предмет исследования.....	6
2. Процедурный раздел.....	7
2.1. Описание и обоснование обследуемой совокупности.....	7
3. Общий рейтинг муниципальных учреждений культуры Алтайского района по результатам независимой оценки качества в 2018 году.....	8
4. Анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Алтайского района в разрезе отдельных показателей и критериев оценки.....	10
4.1. Обзор независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры по показателям первого раздела «Открытость и доступность информации об учреждении культуры»	10
4.2. Обзор независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры по показателям группы «Комфортность условий предоставления услуг»	13
2.3. Обзор независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры по показателям группы «Доступность услуг для инвалидов»	15
2.4. Обзор независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры по показателям группы «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»...	18
2.5. Обзор независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры по показателям группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	21
3. Выводы и рекомендации по результатам полученных данных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Алтайского района	23
Приложения	

Резюме

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями 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.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утверждены Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

Настоящее исследование проводилось на основании Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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».

Цель исследования состояла в независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Алтайского района Республики Хакасия в 2018 году.

Объектом исследования являлись получатели услуг учреждений культуры Республики Хакасия от 18 лет и старше.

Предметом исследования выступили услуги, предоставляемые следующими муниципальными учреждениями культуры Алтайского района Республики Хакасия:

1. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ АРШАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ,
2. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ПОДСИНСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ,
3. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КРАСНОПОЛЬСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ,
4. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ НОВОРОССИЙСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ,
5. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КАЙБАЛЬСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ,
6. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КИРОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ,

7. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ОЧУРСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ,

8. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ НОВОМИХАЙЛОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ.

Численность выборочной совокупности респондентов задана заказчиком и насчитывала 837 единиц.

Для оценки качества предоставления услуг организациями культуры были использованы следующие группы показателей:

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении культуры;
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг;
3. Показатели, характеризующие доступность предоставления услуг для инвалидов;
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры;
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

Таблица 1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Алтайского района Республики Хакасия

№ в рейтинге	Показатели	Общий показатель оценки качества, в баллах
1	МБУК АРШАНОВСКИЙ СДК	85,20
2	МБУК ПОДСИНСКИЙ СДКСДК	83,13
3	МБУК ОЧУРСКИЙ СДК	79,46
4	МБУК НОВОРОССИЙСКИЙ СДК	70,47
5	МБУК КРАСНОПОЛЬСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ	76,22
6	МБУК КАЙБАЛЬСКИЙ СДК	82,16
7	МБУК КИРОВСКИЙ СДК	80,85
8	МБУК НОВОМИХАЙЛОВСКИЙ СДК	70,13

Максимальный рейтинг по общему показателю оценки качества присвоен МБУК АРШАНОВСКИЙ СДК (85,20 балла).

1. Методологический раздел

1.1. Цель, задачи исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями 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.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утверждены Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

Настоящее исследование проводилось на основании Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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».

Цель исследования состояла в независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Алтайского района Республики Хакасия в 2018 году. Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1. Оценка открытости и доступности информации об организации культуры;
2. Оценка комфортности условий предоставления услуг;
3. Оценка доступности условий предоставления услуг для инвалидов;
4. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры;
5. Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг.

1.2 Объект и предмет исследования

Объектом исследования являлись получатели услуг муниципальных учреждений культуры Аскизского района Республики Хакасия.

Предметом исследования выступили услуги, предоставляемые следующими муниципальными учреждениями культуры Алтайского района Республики Хакасия в 2018 году:

1. МБУК АРШАНОВСКИЙ СДК,
2. МБУК ПОДСИНСКИЙ СДК,
3. МБУК ОЧУРСКИЙ СДК,
4. МБУК НОВОРОССИЙСКИЙ СДК,
5. МБУК КРАСНОПОЛЬСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ,
6. МБУК КАЙБАЛЬСКИЙ СДК,
7. МБУК КИРОВСКИЙ СДК,
8. МБУК НОВОМИХАЙЛОВСКИЙ СДК.

2. Процедурный раздел

2.1. Описание и обоснование обследуемой совокупности

Численность выборочной совокупности респондентов задана заказчиком и насчитывает 832 единицы, в том числе:

1. МБУК АРШАНОВСКИЙ СДК – 142 респондента;
2. МБУК ПОДСИНСКИЙ СДК – 114 респондентов;
3. МБУК ОЧУРСКИЙ СДК – 105 респондентов;
4. МБУК НОВОРОССИЙСКИЙ СДК – 124 респондентов;
5. МБУК КРАСНОПОЛЬСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ – 62 респондента;
6. МБУК КАЙБАЛЬСКИЙ СДК – 81 респондент;
7. МБУК КИРОВСКИЙ СДК – 57 респондента;
8. МБУК НОВОМИХАЙЛОВСКИЙ СДК – 147 респондента.

3. Общий рейтинг муниципальных учреждений культуры Алтайского района по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году

Произведенная оценка рейтинга муниципальных учреждений культуры Алтайского района Республики Хакасия по результатам независимой оценки в 2018 году составляет 78,45 баллов из 100 возможных. Значение показателя дает усредненную (по учреждениям, подлежащим обследованию) величину качества предоставляемых услуг и свидетельствует, что качество условий оказания услуг учреждениями культуры в Алтайском районе Республики Хакасия на достаточно высоком уровне.

Максимальный рейтинг по общему показателю оценки качества присвоен МБУК АРШАНОВСКИЙ СДК (85,20 балла).

Таблица 3.1. Рейтинг учреждений культуры Алтайского района Республики Хакасия, в баллах

№ в рейтинге	Показатели	Общий показатель оценки качества
1	МБУК АРШАНОВСКИЙ СДК	85,20
2	МБУК ПОДСИНСКИЙ СДКСДК	83,13
3	МБУК ОЧУРСКИЙ СДК	79,46
4	МБУК НОВОРОССИЙСКИЙ СДК	70,47
5	МБУК КРАСНОПОЛЬСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ	76,22
6	МБУК КАЙБАЛЬСКИЙ СДК	82,16
7	МБУК КИРОВСКИЙ СДК	80,85
8	МБУК НОВОМИХАЙЛОВСКИЙ СДК	70,13

Самые низкие рейтинги по общему показателю оценки качества присвоены МБУК НОВОМИХАЙЛОВСКИЙ СДК (70,13 баллов), МБУК Новороссийскому СДК (70,47 баллов).

У большинства учреждений на снижение рейтинга чаще повлияли показатели групп «Доступность услуг для инвалидов» и «Комфортность условий предоставления услуг».



Диаграмма 3.1. Среднее, наибольшее и наименьшее значение общего показателя оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в разрезе отдельных разделов, в баллах.

В целом, наиболее приближен к максимальному значению показатель группы, характеризующий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» (100 баллов из 100 возможных). Показатель группы «Доступность услуг для инвалидов» (54 балла из 100 возможных) принимает минимальное значение.

Учитывая, что лидеры и аутсайдеры рейтинга не всегда получают максимальные или минимальные значения по отдельным показателям, целесообразно рассмотреть учреждения культуры, участвующие в независимой оценке качества, в разрезе отдельных групп показателей.

4. Анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Алтайского района в разрезе отдельных показателей и критериев оценки

4.1. Обзор независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры по показателям первого раздела «Открытость и доступность информации об организации культуры».

В первом разделе показателей, характеризующих общий критерий оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, оценивались открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих деятельность в сфере культуры. При этом были рассмотрены 3 критерия:

1. Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, в том числе:

- соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

- соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

2. Наличие на официальном сайте учреждения культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры, на официальном сайте в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), в том числе:

- удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

- удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

Лидерами по данной группе показателей являются МБУК ПОДСИНСКИЙ СДК (85,15 баллов) и МБУК КАЙБАЛЬСКИЙ СДК (80,03 балла). Наихудший результат в категории «Открытость и доступность информации» имеют МБУК КРАСНОПОЛЬСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ (66,96 баллов) и МБУК НОВОМИХАЙЛОВСКИЙ СДК (65,82 балла).



Диаграмма 4.1.1. Показатели группы «Открытость и доступность информации об организации культуры», в баллах

По первому критерию «Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами», наивысший балл получили МБУК КАЙБАЛЬСКИЙ СДК (82,5 баллов) и МБУК КИРОВСКИЙ СДК (80 баллов). Наименьшее число баллов было присвоено МБУК НОВОРОССИЙСКИЙ СДК (65 баллов). Среднее значение данного показателя по всем обследуемым организациям составляет 75,93 балла.

Снижение баллов по первому показателю группы, более чем в половине организаций было связано с отсутствием следующей информации на официальном сайте учреждения:

- учредительных документов (копии устава, свидетельства о государственной регистрации, решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положений о филиалах и представительствах);
- режима, графика работы организации культуры;
- сведений о видах предоставляемых услуг;
- копий нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- перечня оказываемых платных услуг, цен (тарифов) на услуги;

- информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- информации о планируемых мероприятиях.

По второму критерию «Наличие на официальном сайте учреждения культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» все учреждения культуры набрали по 60 баллов, кроме МБУК ПОДСИНСКИЙ СДК – у них лучший результат (90 баллов). Как правило, в учреждениях культуры функционирует лишь 2 способа дистанционного взаимодействия с получателями услуг.

По третьему критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры, на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет»» МБУК ОЧУРСКИЙ СДК (95,25 баллов) и МБУК КАЙБАЛЬСКИЙ СДК (93,20 баллов) были лидерами по показателям, меньше всех получил МБУК НОВОМИХАЙЛОВСКИЙ СДК (63,30 баллов). Среднее значение данного показателя составляет 83,16 баллов из 100 возможных. Как правило, участники опроса были удовлетворены информацией, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах учреждений.



Диаграмма 4.1.2. Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Открытость и доступность информации об организации культуры», в баллах

4.2. Обзор независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры по показателям группы «Комфортность условий предоставления услуг»

Во втором разделе показателей, характеризующих комфортность условий, в которых осуществляется деятельность учреждений культуры, рассматривается 2 критерия:

1. Обеспечение в учреждении культуры комфортных условий для предоставления услуг;
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг учреждения культуры.

По разделу «Комфортность условий предоставления услуг» лидерами являются МБУК АРШАНОВСКИЙ СДК (99,3 балла из 100 возможных) и МБУК КАЙБАЛЬСКИЙ СДК (99,4 балла), аутсайдер – МБУК НОВОМИХАЙЛОВСКИЙ СДК (52,1 балла).

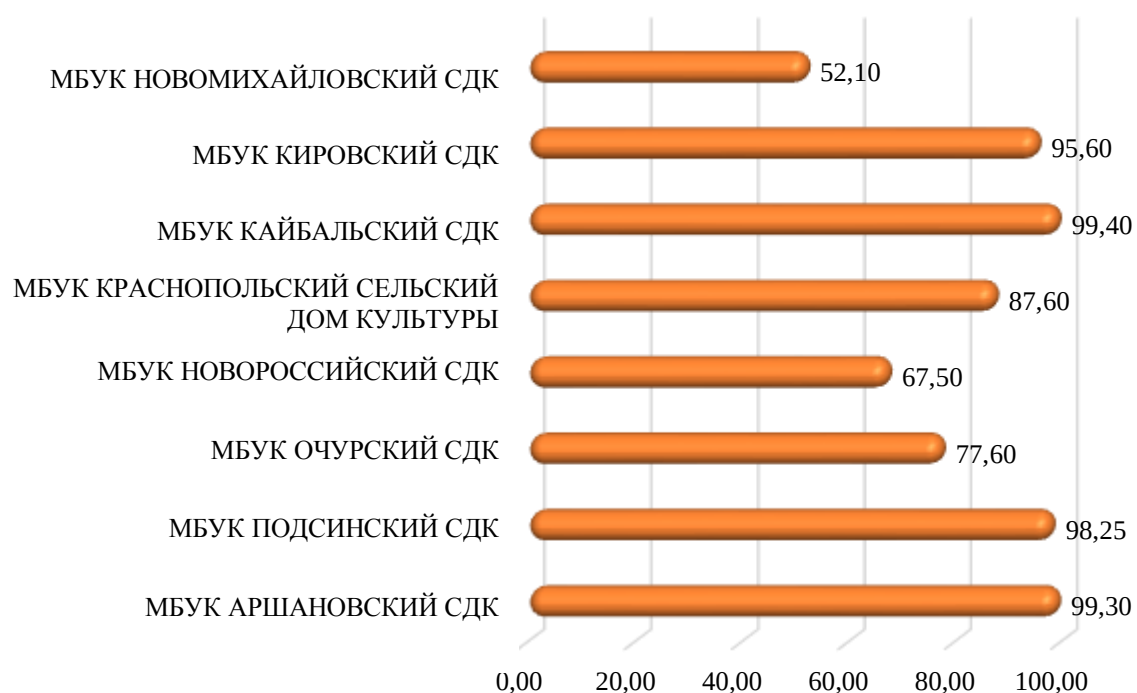


Диаграмма 4.2.1. Сводный показатель группы «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

Далее рассмотрим отдельные критерии группы показателей «Комфортность условий предоставления услуг».

По первому показателю «Обеспечение в учреждении культуры комфортных условий для предоставления услуг» набрали наибольшее количество баллов 4 учреждения (по 100 баллов). Наименьшее количество баллов набрали МБУК ОЧУРСКИЙ СДК и МБУК НОВОРОССИЙСКИЙ СДК (по 60 баллов). Средний показатель по данному критерию составил 82,5 баллов.

Снижение баллов по данному показателю, как правило, было связано с отсутствием:

- питьевой воды;
- санитарно-гигиенических помещений, их недоступности (оценивались в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.).

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг, выше всего в МБУК КАЙБАЛЬСКИЙ СДК и МБУК АРШАНОВСКИЙ СДК (98,8 и 98,6 баллов), меньше - в МБУК НОВОМИХАЙЛОВСКИЙ СДК (44,20 баллов). Средний показатель по данному критерию составил 86,83 балла.



Диаграмма 4.2.2. Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Открытость и доступность информации об организации культуры», в баллах

4.3. Обзор независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры по показателям группы «Доступность услуг для инвалидов»

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» содержит такие критерии как:

1. Оборудование помещений учреждения культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;
2. Обеспечение в учреждении культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

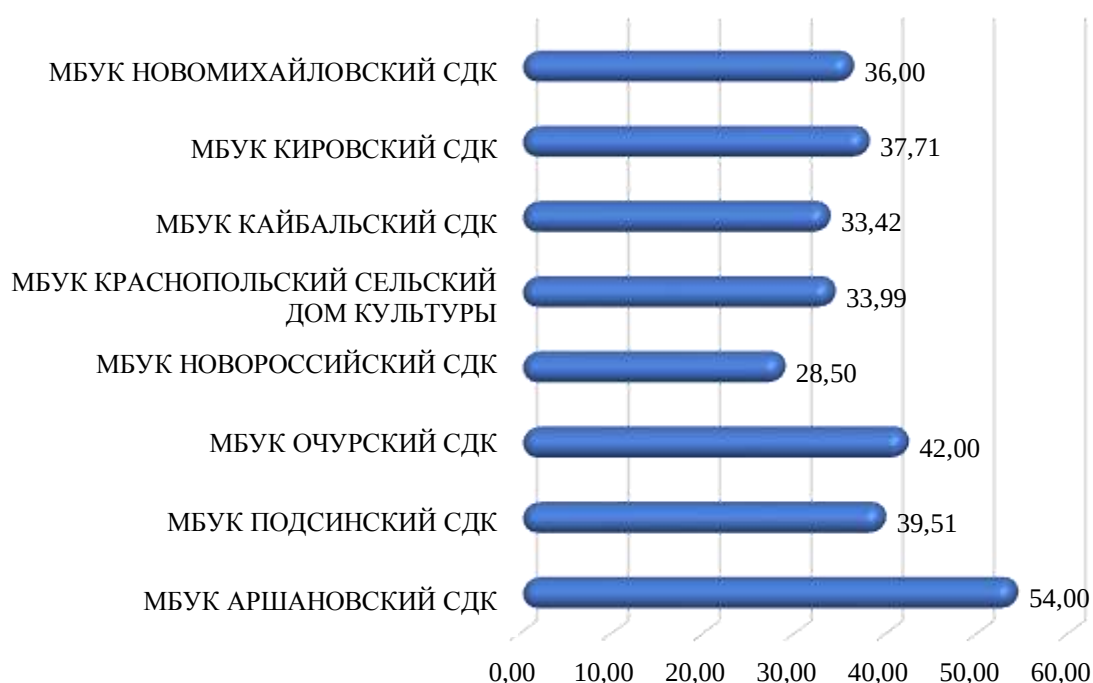


Диаграмма 4.3.1. Сводный показателей группы «Доступность услуг для инвалидов» в разрезе учреждений, в баллах

Максимальное количество баллов по данной группе принадлежит МБУК АРШАНОВСКИЙ СДК (54 балла), МБУК ОЧУРСКИЙ СДК (42 балла) и МБУК ПОДСИНСКИЙ СДК (39,51 балла). Аутсайдер по данной группе критериев – МБУК НОВОРОССИЙСКИЙ СДК, которому присвоено лишь 28,5 баллов из 100 возможных. Средний показатель по разделу составил 39,39 баллов.

По первому критерию «Оборудование помещений учреждений культуры и

прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» учреждения в ходе проведенного аудита получили от 20 (МБУК НОВОРОССИЙСКИЙ СДК, МБУК КРАСНОПОЛЬСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ, МБУК НОВОМИХАЙЛОВСКИЙ СДК) до 80 баллов (МБУК АРШАНОВСКИЙ СДК). Среднее число баллов среди обследуемых учреждений составило 37,5 баллов.

Причинами столь низких оценок стало отсутствие в помещениях обследуемых организаций и на прилегающих к ним территориях:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов и адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

По второму критерию «Обеспечение в учреждении культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» все дома культуры не получили ни одного балла.

Низкие баллы по данному критерию были присвоены в связи с отсутствием в учреждениях:

- возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), а также предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому;
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также помощи, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории;
- возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;
- помощи, оказываемой работниками учреждений культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории.

Полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов все респонденты, имеющие инвалидность и являющиеся участниками опроса в 3 из 8 учреждений культуры - в МБУК АРШАНОВСКИЙ СДК, МБУК ОЧУРСКИЙ СДК и МБУК НОВОМИХАЙЛОВСКИЙ СДК. Аутсайдером является МБУК КАЙБАЛЬСКИЙ СДК, которому по данному критерию

присвоено 71,40 баллов из 100 возможных. В среднем доля респондентов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, составила 89,63 балла.



Диаграмма 4.3.2. Среднее и максимальное значение показателей группы «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

4.4. Обзор независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры по показателям группы «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»

Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» оценивалась только по результатам опроса граждан. Данная группа содержит такие критерии как:

1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждений культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию;
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждений культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждений культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.

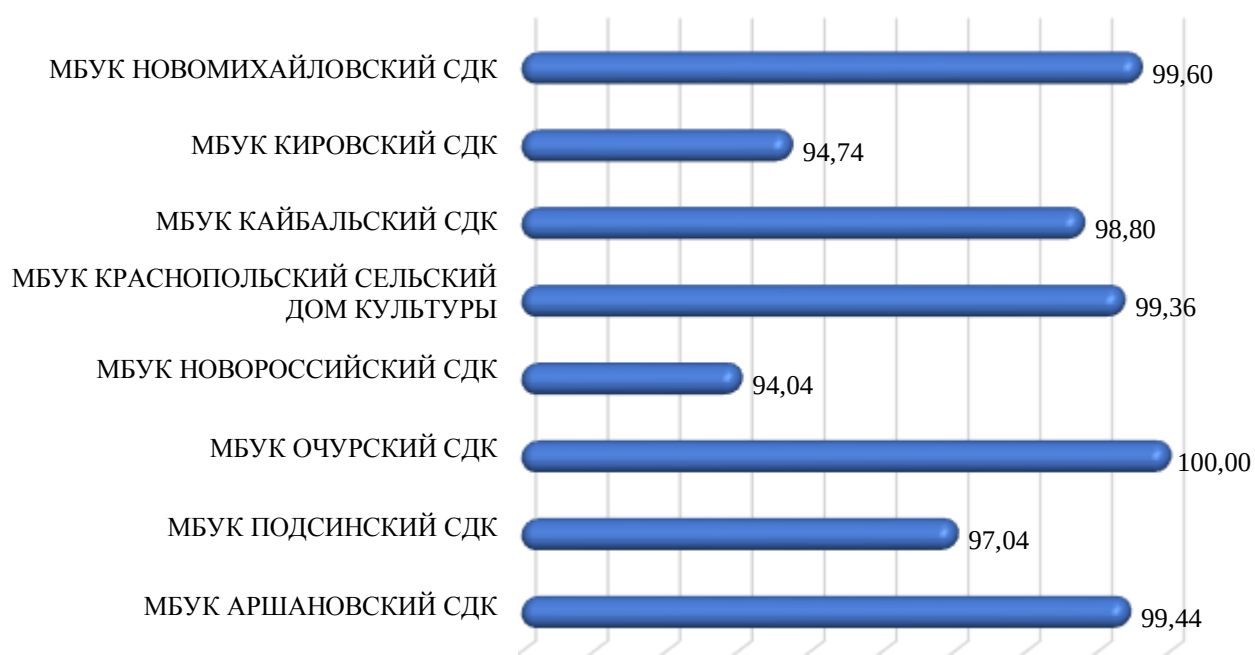


Диаграмма 4.4.1. Сводный показатель группы «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» в разрезе учреждений, в баллах

Все учреждения культуры получили достаточно высокие баллы по данному параметру. Максимальное количество баллов по этой группе набрал МБУК ОЧУРСКИЙ СДК (100

баллов). Минимальное количество баллов присвоено МБУК НОВОРОССИЙСКИЙ СДК (94,04 балла). Среднее значение этого критерия составляет 97,87 баллов.

По первому критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждений культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» максимальное количество баллов присвоено МБУК ОЧУРСКИЙ СДК, МБУК КРАСНОПОЛЬСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ и МБУК НОВОМИХАЙЛОВСКИЙ СДК (по 100 баллов). Минимальное количество – у МБУК КИРОВСКИЙ СДК (93 балла). Средний показатель по данному критерию составил 97,75 баллов.

По второму критерию все респонденты в МБУК АРШАНОВСКИЙ СДК, МБУК ОЧУРСКИЙ СДК, МБУК КРАСНОПОЛЬСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ и МБУК НОВОМИХАЙЛОВСКИЙ СДК оказались удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (по 100 баллов). Минимальное количество баллов получило МБУК НОВОРОССИЙСКИЙ СДК (94,40 баллов). Средний показатель по данному критерию составил 98,38 баллов.

Среднее значение по третьему критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия» составляет 97,11 баллов. Фавориты в данной группе - МБУК ОЧУРСКИЙ СДК (100 баллов) и МБУК КАЙБАЛЬСКИЙ СДК (98,80 баллов). Минимальное значение - у МБУК НОВОРОССИЙСКИЙ СДК (94,40 балла).

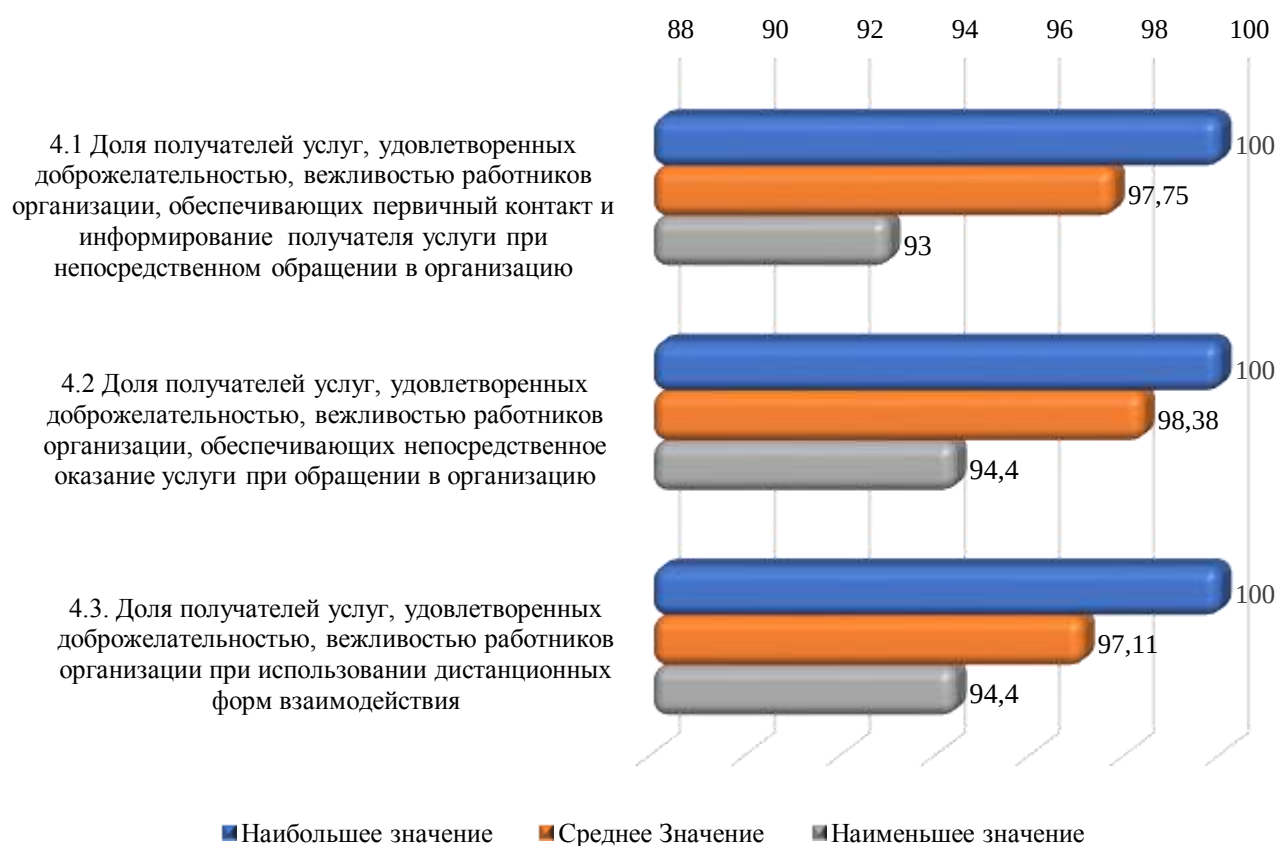


Диаграмма 4.4.2. Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников», в баллах

2.5. Обзор независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры по показателям группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг» также оценивалась только по результатам анкетирования. В данную группу входят такие показатели как:

1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым;
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации;
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры.

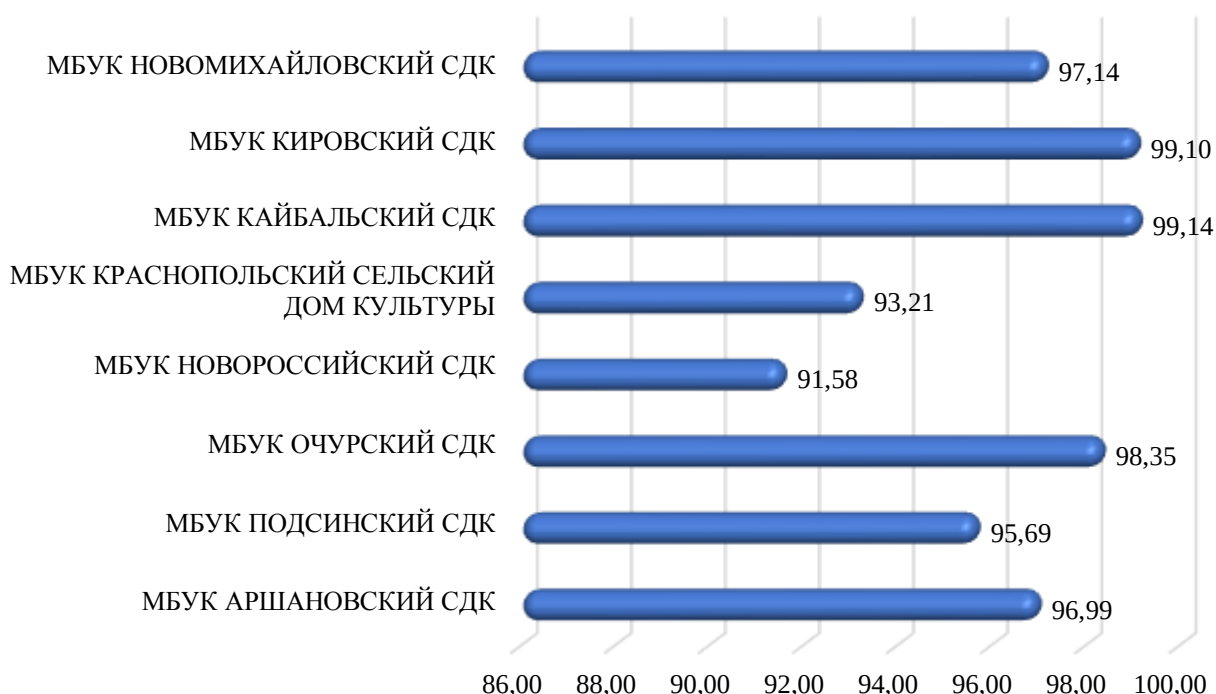


Диаграмма 4.5.1. Обзор по показателям группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Максимальное количество баллов по данной группе принадлежит МБУК КАЙБАЛЬСКИЙ СДК (99,14 баллов) и МБУК КИРОВСКИЙ СДК (99,10 баллов). Минимальное количество баллов присвоено МБУК НОВОРОССИЙСКИЙ СДК (91,58 баллов). Среднее значение этого критерия составляет 96,40 баллов.

О своей готовности порекомендовать организацию родственникам и знакомым заявили в большей степени респонденты МБУК КРАСНОПОЛЬСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ

(100 баллов) и МБУК КАЙБАЛЬСКИЙ СДК (98,80 баллов). В меньшей степени готовы рекомендовать свое учреждение культуры участники опроса из МБУК НОВОРОССИЙСКИЙ СДК (90,30 баллов). Средний показатель по данному критерию составил 96,80 баллов.

В большей степени опрошенные в МБУК КИРОВСКИЙ СДК удовлетворены графиком работы учреждения культуры (98,20 баллов). Меньше прочих удовлетворены данным критерием респонденты из МБУК КРАСНОПОЛЬСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ (90,30 баллов). Средний показатель по данному критерию составил 95,36 баллов.

В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворено большинство опрошенных, средний показатель равен 96,57 баллов.

Полностью удовлетворены качеством деятельности своего учреждения культуры оказались респонденты в МБУК КАЙБАЛЬСКИЙ СДК и МБУК КИРОВСКИЙ СДК (по 100 баллов). Меньшее число удовлетворенных в МБУК КРАСНОПОЛЬСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ (90,30 баллов).

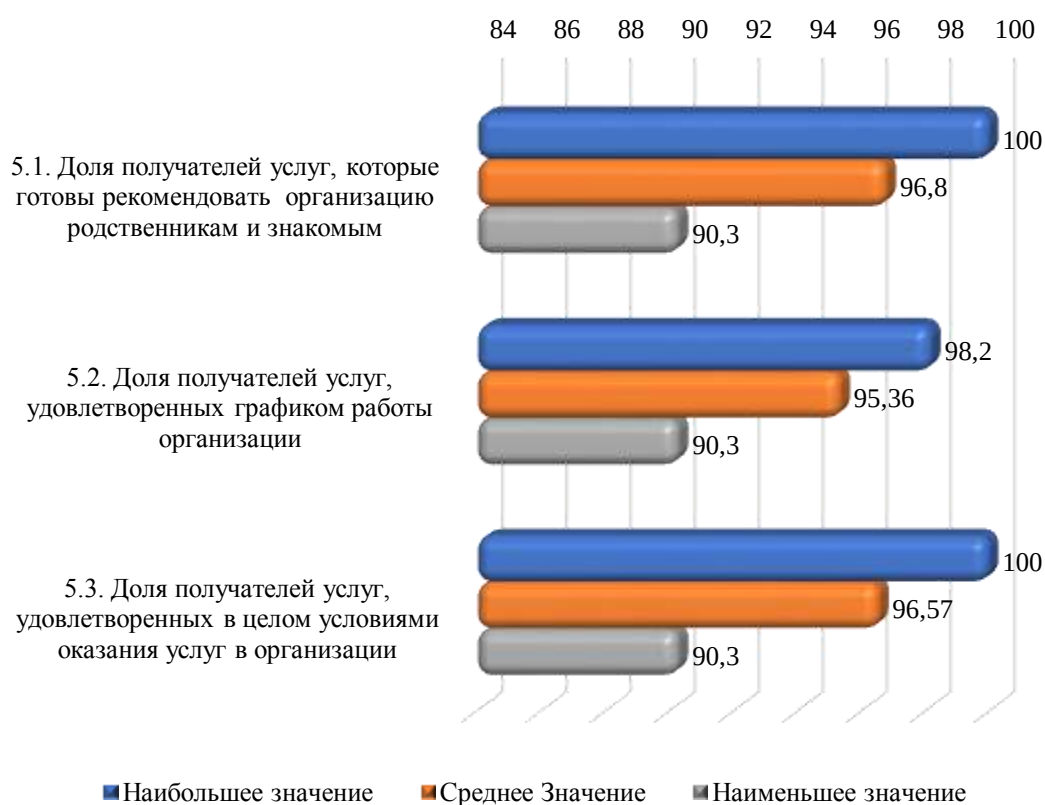


Диаграмма 4.5.2. Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Общее удовлетворение качеством деятельности организации культуры», в баллах

5. Выводы и рекомендации по результатам полученных данных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Алтайского района

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

По результатам независимой оценки качества можно сделать следующие заключения:

Лидером рейтинга по общему показателю оценки качества среди учреждений культуры является МБУК АРШАНОВСКИЙ СДК (85,20 баллов).

Лидерами рейтинга в разрезе групп показателей являются: МБУК ПОДСИНСКИЙ СДК и МБУК КАЙБАЛЬСКИЙ СДК (лучшие показатели первой группы «Открытость и доступность информации об организации культуры; высокие показатели второй группы «Комфортность условий предоставления услуг; лучшие показатели четвертой группы «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»; лучшие показатели пятой группы «Общее удовлетворение качеством деятельности организации культуры»). Лучшие показатели третьей группы «Доступность услуг для инвалидов» присвоены МБУК АРШАНОВСКИЙ СДК и МБУК ОЧУРСКИЙ СДК.

Наихудший результат по показателям первой и второй группы среди учреждений культуры имеет МБУК НОВОМИХАЙЛОВСКИЙ СДК (65,82 и 52,10 баллов). Аутсайдером по показателям третьей, четвертой и пятой групп является МБУК НОВОРОССИЙСКИЙ СДК (28,50; 94,04 и 91,58 баллов).

Произведенная средняя оценка рейтинга учреждений культуры Алтайского района Республики Хакасия по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году составляет 78,45 баллов из 100 возможных. Значение показателя дает усредненную (по учреждениям, подлежащим обследованию) величину качества условий оказания услуг и свидетельствует, что качество условий оказания услуг учреждениями культуры в Алтайском районе Республики Хакасия находится на достаточно высоком уровне.

При этом требуется определенная работа по улучшению ряда критериев, особенно по группам показателей «Открытость и доступность информации об организации» и «Доступность услуг для инвалидов».

Так же стоит отметить, что такие неотъемлемые характеристики качественного предоставления услуг в сфере культуры, как доброжелательность и компетентность

работников, удовлетворение качеством предоставленных услуг, а также готовность рекомендовать учреждения культуры родственникам и знакомым по результатам голосования, проведённого в рамках оценки качества услуг в сфере культуры в Алтайском районе Республики Хакасия, на достаточно высоком уровне. Эти критерии приближаются к максимально возможным показателям, следовательно, участники опроса высоко оценивают учреждения культуры, которые посещают они сами и их дети.

Среди основных недочётов, имеющих место на сайтах учреждений культуры с низкими рейтингами, важно отметить отсутствие обновлённой информации по ряду направлений деятельности организаций, устаревшее нормативно-правовое обеспечение, методические материалы, новостные статьи.

В процессе анализа и обработки полученных результатов возможно внести следующие экспертные предложения по улучшению качества работы учреждений культуры:

- учреждениям культуры необходимо обеспечить насыщение информационного поля содержательными материалами, которые отражают реальную картину предоставления услуг в сфере культуры;
- актуализировать содержание сайтов в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте, информационными запросами посетителей;
- особо пристальное внимание следует уделить оборудованию помещений учреждений культуры и прилегающих к ним территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
- для более объективной общественной оценки качества деятельности учреждений культуры необходима консультационная поддержка для обследуемых организаций по вопросам проведения независимой оценки качества.

Приложение 1

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Алтайского района Республики Хакасия

Показатели	1	2	3	4	5	6	7	8
	МБУК АРШАНОВСКИЙ СДК	МБУК ПОДСИНСКИЙ СДК	МБУК ОЧУРСКИЙ СДК	МБУК НОВОРОССИЙСКИЙ СДК	МБУК КРАСНОПОЛЬСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ	МБУК КАЙБАЛЬСКИЙ СДК	МБУК КИРОВСКИЙ СДК	МБУК НОВОМИХАЙЛОВСКИЙ СДК
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации	76,28	85,15	79,35	70,72	66,96	80,03	77,08	65,82
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	75,00	77,50	77,50	65,00	75,00	82,50	80,00	75,00
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100,00	100,00	100,00	75,00	100,00	100,00	100,00	100,00
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	50,00	55,00	55,00	55,00	50,00	65,00	60,00	50,00
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия	60,00	90,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00

[illegible]

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	100,00	91,70	100,00	75,00	93,30	71,40	85,70	100,00
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций	99,44	97,04	100,00	94,04	99,36	98,80	94,74	99,60
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).	99,30	97,40	100,00	93,50	100,00	98,80	93,00	100,00
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).	100,00	97,40	100,00	94,40	100,00	98,80	96,50	100,00
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	98,60	95,60	100,00	94,40	96,80	98,80	94,70	98,00
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	96,99	95,69	98,35	91,58	93,21	99,14	99,10	97,14
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	97,90	96,50	98,10	90,30	100,00	98,80	98,20	94,60
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95,10	94,70	97,10	92,70	90,30	97,50	98,20	97,30
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	97,20	95,60	99,00	91,90	90,30	100,00	100,00	98,60
Общий показатель оценки качества	85,20	83,13	79,46	70,47	76,22	82,16	80,85	70,13

Приложение 2

Анализ информации, полученной по результатам изучения открытых Интернет-источников и данных самообследования при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Алтайского района Республики Хакасия

№ показателя	Показатели	Наличие/ отсутствие информации (1 /0)	1	2	3	4	5	6	7	8
			МБУК АРШАНОВСКИЙ СДК	МБУК ПОДСИНСКИЙ СДК	МБУК ОЧУРСКИЙ СДК	МБУК НОВОРОССИЙСКИЙ СДК	МБУК КРАСНОПОЛЬСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ	МБУК КАЙБАЛЬСКИЙ СДК	МБУК КИРОВСКИЙ СДК	МБУК НОВОМИХАЙЛОВСКИЙ СДК
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации		x	x	x	x	x	x	x	x
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами		x	x	x	x	x	x	x	x
1.1.1.	На информационных стендах в помещении организации		x	x	x	x	x	x	x	x
	Постоянная информация:		x	x	x	x	x	x	x	x
	1) сведения о вышестоящих организациях: (Ф.И.О. руководителя, адрес, телефон, дни, часы приёма);		1	1	1	0	1	1	1	1
	2) сведения об отделах/сотрудниках организации культуры: Ф.И.О., должность, график работы, консультационные дни и часы;		1	1	1	0	1	1	1	1
	3) Устав организации культуры;		1	1	1	1	1	1	1	1

	4) информация об услугах;	1	1	1	1	1	1	1	1
	5) телефоны доверия, экстренной помощи;	1	1	1	1	1	1	1	1
	Текущая информация о:	x	x	x	x	x	x	x	x
	1) проводимых в настоящее время культурных мероприятиях;	1	1	1	1	1	1	1	1
	2) различных мероприятиях, подготовке к ним (праздники, экскурсии, консультации и т.п.);	1	1	1	1	1	1	1	1
	3) правилах безопасности (дорожного движения, пожарной безопасности, антитеррористической безопасности и т.п.).	1	1	1	1	1	1	1	1
	1.1.1. Итого	100,00	100,00	100,00	75,00	100,00	100,00	100,00	100,00
1.1.2.	На официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	x	x	x	x	x	x	x	x
	1. Информации:	x	x	x	x	x	x	x	x
	Полное наименование организации культуры	1	1	1	1	1	1	1	1
	Сокращенное наименование организации культуры	1	1	1	1	1	1	1	1
	Почтовый адрес организации культуры	1	1	1	1	1	1	1	1
	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	1	1	1	1	1	1	1
	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1	1	1	1	1	1	1
	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	0	0	0	0	1	1	0
	Режим, график работы организации культуры	0	0	0	0	0	1	1	0
	Контактные телефоны	1	1	1	1	1	1	1	1
	Адрес электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1
	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и	1	1	1	1	1	1	1	1

	филиалов (при их наличии).							
	Сведения о видах предоставляемых услуг	0	0	0	0	0	0	0
	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	0	0	0	0	0	0
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	0	0	0	0	0	0
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1	1	1	1	1	1
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	1	0	0	0	0	0
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	0	0	0	0	0	0
	Информация о планируемых мероприятиях	0	0	1	0	0	0	0
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1	1	1	1	1	1
	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	0	0	0	0	0	0
	План по улучшению качества работы организации	0	0	0	1	0	1	0
1.1.2. Итого		50,00	55,00	55,00	55,00	50,00	65,00	60,00
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	x	x	x	x	x	x	x
1.2.1.	телефона	1	1	1	1	1	1	1

	электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1
	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0	1	0	0	0	0	0	0
	обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2.1. Итого		60,00	90,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	x	x	x	x	x	x	x	x
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	x	x	x	x	x	x	x	x
	1) Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	1	1	1	1	1	1	1	1
	2) Наличие и понятность навигации внутри организации;	1	1	1	1	1	1	1	1
	3) Доступность питьевой воды;	1	1	0	0	1	1	1	0
	4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, вод, туалетной бумаги и пр.)	1	1	0	0	0	1	1	0
	5) санитарное состояние помещений организаций	1	1	1	1	1	1	1	1
	Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.1. Итого		100,00	100,00	60,00	60,00	80,00	100,00	100,00	60,00

3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	x	x	x	x	x	x	x	x
3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	x	x	x	x	x	x	x	x
3.1.1.	наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	x	x	x	x	x	x	x	x
	1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1	1	1	0	1	1	1	1
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	0	0	1	0	0	0	0
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1	1	1	0	0	1	1	0
	4) сменных кресел-колясок;	0	0	0	0	0	0	0	0
	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	1	0	0	0	0	0	0	0
3.1.1. Итого		80,00	40,00	40,00	20,00	20,00	40,00	40,00	20,00
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	x	x	x	x	x	x	x	x
3.2.1.	Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	x	x	x	x	x	x	x	x
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	0	0	0	0	0	0	0
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0	0	0	0	0	0	0	0
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0	0	0	0	0	0	0	0
	4) помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)	0	0	0	0	0	0	0	0

[illegible]