

Независимая
оценка



качества
оказания услуг

mkk.оценкакачествауслуг.рф

**Отчет о выполненных работах по сбору и
обобщению данных, получаемых в целях
проведения независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями
культуры подведомственными
сельскому поселению Казым,
ХМАО-ЮГРА
в 2020 году**

МАЙ 2020

УТВЕРЖДАЮ
Д.В.Усенко
Генеральный директор
ООО «ЭЛЕКТРОННЫЙ МУНИЦИПАЛИТЕТ»



СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	2
Введение	4
Нормативно-правовая и методологическая база исследования.....	6
Общий анализ условий оказания услуг учреждения культуры, подведомственного сельскому поселению Казым.....	10
Коэффициенты корреляции.....	12
Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья.....	13
Муниципальное автономное учреждение культуры сельского поселения Казым «Центр историко-культурного наследия «Касум-Ёх»	14
Текстовые переменные	17
Недостатки	19
Рекомендации	20
Информация о результатах контрольных мероприятий (на официальный сайт ГМУ).....	21
Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества и предложения по их устранению	22
Приложение 1. Экспертные оценки.....	23

Приложение 2. Анкета для получателей услуг	30
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

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 удастся определить основные потребности населения и реализовать его чаяния зависит, как оценивает местную власть общественность. Безусловно, все вышесказанное относится к сфере культуры.

Администрация сельского поселения Казым, 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 учреждения культуры, подведомственного сельскому поселению Казым.

Исполнителем услуг по сбору и обобщению данных является Оператор, общество с ограниченной ответственностью «Электронный муниципалитет», утвержденный и закрепленный По Муниципальному контракту №12 от «23» апреля 2020 г.

Объектом исследования является Муниципальное автономное учреждение культуры сельского поселения Казым «Центр историко-культурного наследия «Касум-Ёх», подведомственное сельскому поселению Казым.

Определены следующие цели Заказчика:

1. Повышение качества деятельности учреждений культуры, комитету по культуре администрации сельского поселения Казым.
2. Улучшение информированности граждан о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры.

На основании целей Исполнителю поставлены задачи:

1. Получение данных об условиях предоставления услуг и уровне удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг учреждениями культуры.
2. Обобщение полученных данных, построение рейтингов показателей.

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, телефонных 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 учреждения культуры сельского поселения Казым, сайте системы АИС «СМОК».

С целью повышения процента охвата получателей услуг на главных страницах сайта учреждения культуры сельского поселения Казым появлялось всплывающее окно с приглашением пройти опрос, ведущее на страницы анкетирования. Была размещена информация с приглашением к опросу в социальных сетях. Вывешены печатные объявления в посещаемых местах организации.

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 учреждением культуры, подведомственным сельскому поселению Казым. 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 дополнительно изучить текстовые ответы респондентов, **определить, какие ответы дают реальные предложения по улучшению условий оказания услуг** и которые не вошли в формирование рекомендаций так как не являются критичными, по мнению аналитиков. Если необходимо, провести дополнительные опросы для уточнения мнения посетителей и обозначенных проблем.

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) экспертные оценки доступности информации, наличия комфортных условий и доступности для инвалидов;
- 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 учреждения культуры сельского поселения Казым).

Первое направление данного исследования, связанное привлечением для оценки экспертов, опирается на нормативно правовую базу изложенную в Приказе Минтруда России 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» далее «**Единый порядок оценки**» и связанных с ним нормативно правовых документов.

Экспертные оценки сведены в таблицы, представленные в Приложении №1

Документы, подтверждающие ход экспертных оценок в виде фотографий заархивированы и переданы Заказчику в электронном виде на облачном сервере по ссылке <https://yadi.sk/d/dXW4R3MAqY8nsg>

Состав и содержание экспертных оценок в соответствии с Единым порядком оценки изложены в методическом документе Минтруда России от 27.05.2019 г. «Примеры 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». Материалы этого документа являются наиболее актуальными и были взяты для составления форм экспертных оценок.

Состав экспертных оценок.

Результаты изучения условий оказания услуг организациями в сфере культуры, включают:

1. изучение наличия общей информации на стендах организаций;

2. изучение наличия общей информации об учреждениях культуры на официальных сайтах организаций;
 3. наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
 4. обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
 5. обеспечение доступности для инвалидов:
- оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;
 - обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Содержание экспертных оценок систематизировано в таблицах Приложения №1. Результаты занесены в соответствующие Показатели оценок и отображаются в таблицах Отчета в баллах (за исключением рейтинговых таблиц) в формате для сайта ГМУ. **Величина показателя экспертной оценки выражает отношение экспертной оценки к максимальному количеству баллов по этому показателю, расчет в Приложении №1.**

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).

Максимальное количество баллов по каждому из пяти Критериев составляет 100. **Показатель оценки качества по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества, также имеет максимальное значение 100, и является средним арифметическим от значений по Критериям оценки.**

В соответствии с Единым порядком оценки показатели суммируются и рассчитывается конечный результирующий показатель, как их среднее арифметическое по территории. Максимальное количество баллов 100.

Формирование выборочной совокупности респондентов для выявления мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг в разрезе организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, было произведено из расчета объема выборочной совокупности респондентов, составляющего 40% от объема генеральной совокупности посетителей за год, предшествующий независимой оценке, но не более 600 респондентов в одной организации.

Конкретное количество опрошенных в каждой организации определялось с учетом типа организации и количества получателей услуг.

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.

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», документами, разъясняющими Единый порядок, утвержденными приказами Минтруда. А также профильным Приказом №599 от 27.04.2018 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.

Наряду с этим, конечный формат показателей был сформирован с учетом практической работы по занесению данных на Официальный сайт ГМУ (BUS.GOV.RU), который незначительно отличается от формата показателей упомянутых выше нормативных документов. Для чего была выполнена конвертация полученных

нормативных результатов в практический формат сайта ГМУ и показатели в таблицах даются в этом формате. При этом общие пропорции показателей не нарушаются.

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 учреждения культуры, подведомственного сельскому поселению Казым

Сбор и обобщение данных проводился в отношении организаций культуры, представленных в таблице №1.

Таблица № 1. Название учреждения.

<i>№ п/п</i>	<i>Общепринятое название учреждения</i>	<i>Адрес</i>
1.	Муниципальное автономное учреждение культуры сельского поселения Казым «Центр историко-культурного наследия «Касум-Ёх»	с.Казым, ул. Набережная д.22, Белоярский район, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская область

По итогам опроса в АИС «СМОК» консолидировано 158 анкет.

План, который был утвержден Техническим заданием, выполнен.

Для каждого учреждения максимальное значение Показателя оценки качества составляет 100 баллов.

Итоговые результаты по юридическим лицам и филиалам, представлены в Таблице № 2. В последующих таблицах представлены подробные результаты по показателям оценки.

Таблица № 2. Итоговые оценки по учреждению. Количество опросов.

Учреждение	Показатель оценки качества	Максимальная оценка	План по опросу	Количество пройденных опросов
Муниципальное автономное учреждение культуры сельского поселения Казым «Центр историко-культурного наследия «Касум-Ёх»	88,64	100	150	158

Таблица № 3. Итоговые показатели оценки качества по Критериям.

ИТОГОВАЯ оценка качества по критериям по организациям						
	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 Показатель по организации
Муниципальное автономное учреждение культуры сельского поселения Казым «Центр историко-культурного наследия «Касум-Ёх»	77,88	99,05	62,00	99,24	99,05	88,64

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.
- 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 была 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 № 4, **наибольшее влияние на конечный результат** (Значение коэффициента корреляции) оказали следующие параметры: открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации на ее официальном сайте, организационные условия и доброжелательность и вежливость работников в организации, которые осуществляют первичный контакт и при непосредственном обращении в организацию.

Таким образом, мы можем говорить о том, что доступность информации на официальном сайте, организационные условия и доброжелательность и вежливость работников являются значимыми параметрами, которые в первую очередь определяют высокую оценку учреждений культуры.

Таблица № 4. Самые значимые коэффициенты корреляции.

№:	Переменная:	Значение:	Вероятность ошибки (%):
4	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?	1,000	0,10
8	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?	0,705	0,10
9	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	0,705	0,10
12	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	0,494	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 № 5. Доля лиц с ограниченными возможностями здоровья (по их оценке).

	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?		Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?
	Да	Нет	Да
1	2	3	4
Центр историко-культурного наследия «Касум-Ёх»	28	0	28

Муниципальное автономное учреждение культуры сельского поселения Казым
«Центр историко-культурного наследия «Касум-Ёх»

Показатель оценки по организации: **88,64**

Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	9
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	5
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	2
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	1
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	4

**Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах**

	Ваш пол		База по
	мужской	женский	строке
Моложе 18 лет	3	2	5
18-30	10	25	35
31-45	16	50	69
46-55	12	23	35
Старше 55 лет	3	9	12
База по столбцу:	44	109	158

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

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,24.
2. Комфортность условий предоставления услуг – 99,05.
3. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,05.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 6. Рейтинг показателей по критериям оценки.

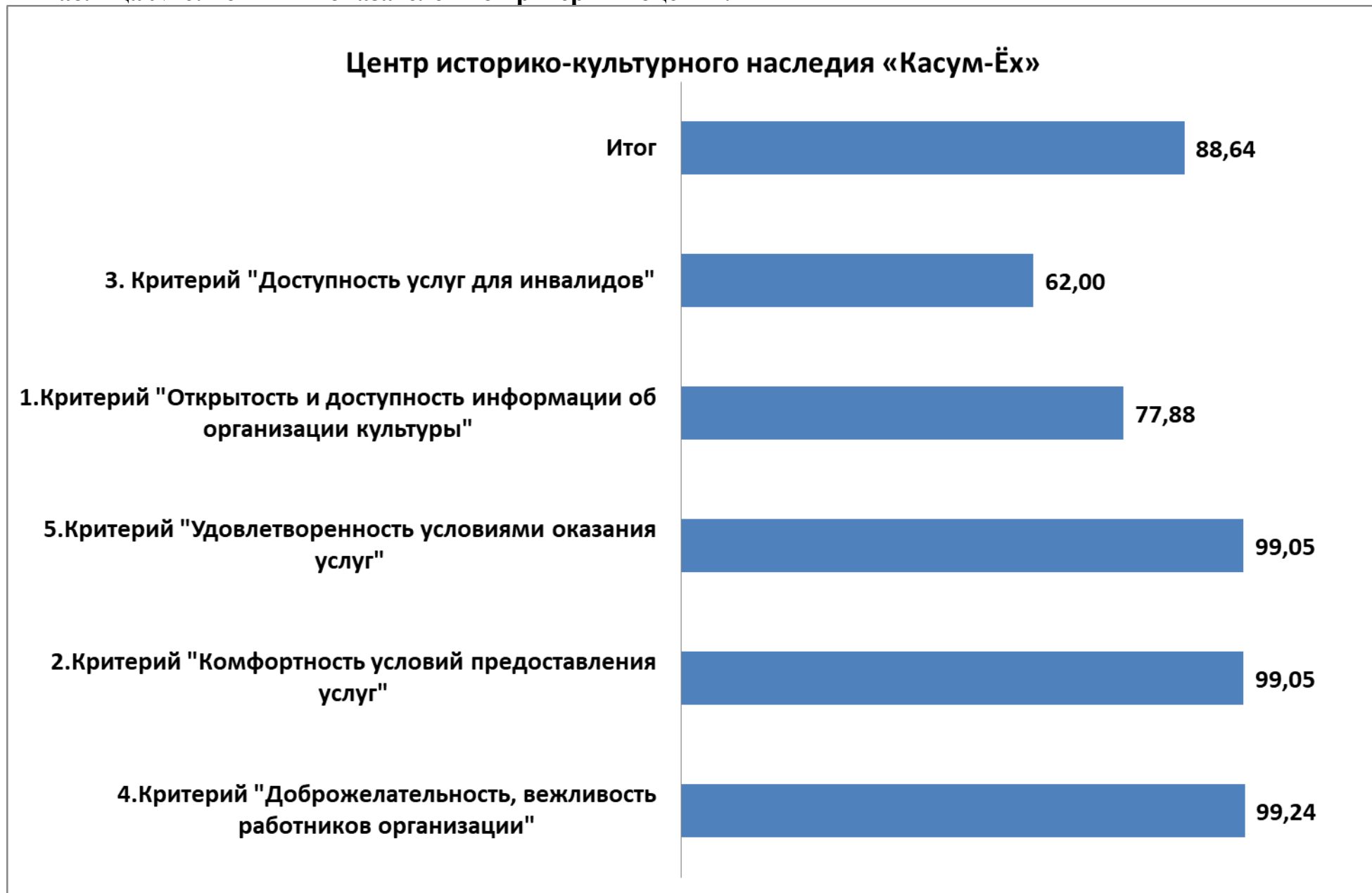


Таблица № 7. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 39 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

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

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. не нашла ничего, хотела приезжих родственников сводить. **сайта нет.**
2. Музей в Разуме- это восьмое чудо Света! О нем надо всем рассказывать! Такие музеи надо поддерживать.
3. **Нужно больше рекламы музею.** Здесь все должны побывать
4. В такой глубинке такой прекрасный музей!
5. Молодцы! Такую память для нас сохраняют@
6. Уникальный музей!
7. Пока нет
8. **закупить аудиогиды**
9. Все устраивает
10. Спасибо за работу)
11. Мне все нравится
12. **нет туалета домашнего**
13. Побольше бы таких мест в районе
14. нет
15. Санузел Домашний сделвьть
16. Все устраивает, предложений нет
17. Спасибо, меня все устраивает, Обязательно рекомендую своим друзьям и близким
18. На высшем уровне!
19. Мне нравится все, я ещё обязательно приеду
20. Меня всё устраивает
21. Все хорошо
22. Скорее уйти из онлайн на обычную форму работы!
23. Молодцы, активно работаете.
24. Все устраивает
25. Успехов!)
26. Все круто
27. Творческих успех!)

28. Все просто супер, спасибо!
29. Все у вас хорошо!
30. Замечаний не имею!
31. Ваш труд высоко оценим за старание, трудолюбие сотрудников учреждения. Желаю больше радостных моментов, успехов и благодарного окружения!
32. Молодцы, хорошо работают
33. самое ценное, это разговор с носителями культуры, с мастерами, со стариками, возможность наблюдать, как они мастерят. такие приемы "живого музея" надо поддерживать и развивать больше.
34. побольше бы таких организаций, как "Касум ех". Есть предложение, чтобы сотрудники Касум ёх стали площадкой по передачи опыта сельским учреждениям культуры в сёлах и небольших городах.
35. Еще больше интересных идей для проведения мероприятий, объединяющих жителей села Казым
36. Побольше таких же интересных эфиров с мастер-классами во время самоизоляции
37. Спасибо, полностью довольна всеми услугами.
38. нет
39. предложений нет

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 № 8. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
5.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	1,9
12. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	2.Нет	1,3
11.Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	2.Нет	1,3

Из таблицы №4 мы видим, что неудовлетворенность коррелирует с организационными условиями предоставления услуг и с комфортностью условий предоставления услуг. Что нашло подтверждения в некоторых текстовых ответах.

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

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации (недостаточно комфортное состояние санитарно-гигиенических помещений).
2. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа 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. Улучшение санитарно-гигиенических помещений.**
- 2. Создание своего сайта.**
- 3. Больше рекламы для организации.**
- 4. Проводить чаще мастер-класс в формате «онлайн».**
- 5. Выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов**

Информация о результатах контрольных мероприятий (на официальный сайт ГМУ)

Ниже представлены данные показателей оценки качества условий оказания услуг в формате, удобном для занесения на Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (сайт ГМУ) www.bus.gov.ru на вкладке «Количественные показатели».

Значения данных в ячейках, выделенных цветом:

Данные экспертных оценок																
Под выделенными синим цветом ячейками значения: слева - Число получателей, удовлетворенных по показателю; справа - Число ответивших на этот вопрос.																
Данные удовлетворенности по Открывающимся вопросам «да-нет» (слева) – отвечают только ответившие «да» на Открывающий вопрос (число справа).																

Показатели на сайте ГМУ	1.1.1.			1.1.2.		1.2.1.		1.3.1.		1.3.2.		1.Критерий. Итоговое значение, баллы	2.1.1.		2.3.1.		2.Критерий. Итоговое значение, баллы	3.1.1.		3.2.1.		3.3.1.		3.Критерий. Итоговое значение, баллы
	9	5	2	141	146	134	137	77,88	5	155	158		99,05	1	4	28		28	62,00					
Центр историко-культурного наследия «Касум-Ёх»																								

Показатели на сайте ГМУ	4.1.1.		4.2.1.		4.3.1.		4.Критерий. Итоговое значение, баллы	5.1.1.		5.2.		5.3.		5.Критерий. Итоговое значение, баллы	Итоговое значение по совокупности общих критериев показателей, характеризующих оценки по организации.	Число опрошенных									
	157	158	157	158	156	158		99,24	156	158	156	158	157				158	99,05	88,64	158					
Центр историко-культурного наследия «Касум-Ёх»																									

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества и предложения по их устранению

Таблица № 9. Основные недостатки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений.

Выявленный недостаток	Предложение по улучшению качества деятельности организаций
Недостаточная открытость и доступность организаций.	Создать свой сайт, дополнить необходимой информацией. Совершенствовать работу над содержанием сайта. Регулярное обновление актуальной информации на сайте. Информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и в сети «Интернет» через официальные сайты организаций, в том числе в «социальных сетях».
Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг.	Изменение графика работы, улучшение навигации внутри организации.
Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг.	Проанализируйте возможность совершенствования условий. Улучшение материально-технической базы, санитарно-гигиенических помещений.
Неудовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации.	Переподготовка, повышение квалификации кадров организаций с учетом выявленных проблем.

Приложение 1. Экспертные оценки.

Перечень информационных объектов, показатели комфортности и доступности для инвалидов взяты из документа Минтруд России от 27.05.2019 г. «Примеры 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», из приложения к данному документу «Приложение 1 к расчету показателя 1.1 Культура.», а также нормативно правовых актов на которые ссылается упомянутый документ.

Содержание форм, представленных ниже отображает установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах. А также наличие доступности условий предоставления услуг.

Муниципальное автономное учреждение культуры сельского поселения Казым «Центр историко-культурного наследия «Касум-Ёх»

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

1.1 Оценочная ведомость:

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5. Режим, график работы организации культуры	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1

8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
Всего	
Нормативное количество материалов/единиц информации	9

1.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Центр историко-культурного наследия «Касум-Ёх»
№	Наименование информационного объекта	
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5	Режим, график работы организации культуры	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1

9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	8
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	9

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

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет»: «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Центр историко-культурного наследия «Касум-Ёх»
№	Наименование информационного объекта	http://admkazym.ru/local-control/administtion/organisations/maykkazym.php /
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при	0

	их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	
6	Режим, график работы организации культуры	0
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	0
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	0
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	6
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	5
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. 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.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

<p>1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <p>1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); б) иного дистанционного способа взаимодействия.</p>	<p>Центр историко-культурного наследия «Касум-Ёх»</p>
<p>Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.</p>	<p>2</p>

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

4.1 Оценочная ведомость:

<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:</p>	<p>Наличие – «1» Нет – «0»</p>
<p>1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</p>	<p>1</p>
<p>2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;</p>	<p>1</p>
<p>3) наличие и доступность питьевой воды;</p>	<p>1</p>
<p>4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p>	<p>1</p>
<p>5) санитарное состояние помещений организации культуры;</p>	<p></p>
<p>6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);</p>	<p>1</p>
<p>7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);</p>	<p>1</p>

8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».	Центр историко-культурного наследия «Касум-Ёх»
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	5

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

5.1 Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	0

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика);	1
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	0

5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0

5.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.

5.Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».	Центр историко-культурного наследия «Касум-Ёх»
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	1
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	4

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 порядок 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»;
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 мая 2018 г. № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями...".

Анкеты содержат по 16 вопросов 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...».

АНКЕТА

1. Вводная часть (приглашение к опросу)

Уважаемый участник опроса!

Приглашаем Вас оценить качество условий оказания услуг организацией.

Ваши предложения можно изложить в ответе на 14 вопрос.

Ваше мнение позволит улучшить работу организации. Опрос займет 2 минуты Вашего времени.

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

№	п.п. сайта ГМУ	Вопрос	Ответы
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»			
1		При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	<i>Да</i> <i>Нет</i> (закрывает вопрос 2)
2	1.3.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	<i>Да</i> <i>Нет</i>
3		Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	<i>Да</i> <i>Нет</i> (закрывает вопрос 4)
4	1.3.2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	<i>Да</i> <i>Нет</i>
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»			
5	2.3.1	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.)	<i>Да</i> <i>Нет</i>
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»			

6		Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	- да - нет (закрывает вопросы 3 Критерия)
7	3.3.1	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Ваши предложения можно изложить в ответе на 14 вопрос.	Да Нет
		Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»	
8	4.1.1	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?	Да Нет
9	4.2.1	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	Да Нет
10	4.3.1	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	Да Нет
		Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	
11	5.1.1	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	Да Нет
12	5.2.1	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	Да Нет
13	5.3.1	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	Да Нет
14		Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.	Поле для текста
		6. Общие сведения (портрет респондента)	
15		Ваш пол	Мужской Женский
16		Ваш возраст	Категории: Моложе 18 лет 18-30 31-45 46-55 Старше 55 лет

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 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».
9. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 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. Методический документ Минтруда России от 27.05.2019 г. «Примеры 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».