

**Итоговый отчет организации – оператора автономной
некоммерческой образовательной организация высшего
образования «Институт социального образования»
по результатам сбора и обобщения информации о качестве
условий оказания услуг организациями сферы культуры
в 2019 году**

Воронеж
2019

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями для проведения в 2019 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями сферы культуры проводился в 5 организациях сферы культуры в соответствии с графиком выезда в организации с 14 по 21 ноября 2019 года.

Основным методом изучения рассматриваемых процессов в сфере культуры является анкетное формализованное интервью с использованием опросного листа (анкеты) получателей услуг.

Объем выборочной совокупности респондентов для выявления мнения граждан составляет 40% по каждой организации сферы культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества. В опросе приняли участие 3357 получателей услуг.

Таблица 1

№ п/п	Наименование учреждений	Объем выборочной совокупности респондентов
1	МБУК «Централизованная клубная система» городского округа г. Воронеж	1030
2	МБУК «Центральная библиотечная система»	1274
3	МБУК «Городской дворец культуры»	301
4	МБУК ЦВПП «Музей-диорама»	600
5	МБУК СГБИ им. А.С. Пушкина	150
	Итого	3357

Согласно методике, анкета содержала вопросы, учитывающие специфику организации и позволяющие оценить состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги; удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками организации, удовлетворенность графиком работы с получателями услуг и др.

Опрос проходил в строгом соответствии с профессиональными требованиями к данному виду работ, с соблюдением этических норм (использование принципов добровольности и конфиденциальности, анонимности по отношению к источнику информации).

Также проводилась «контрольная закупка» с целью изучения доступности информации о предоставлении услуг организациями сферы культуры. Оценка возможности получения информации разными способами – на официальных сайтах организаций, на информационных стендах в помещениях организаций, по телефону.

Кроме того, в рамках «контрольной закупки» проводился обзвон учреждений, учитывались количество наборов номера, время дозвона, соблюдение норм делового этикета, удовлетворенность точностью ответа, оценивалось понятность объяснений и рекомендаций специалистов.

При проведении «контрольной закупки» отмечается положительная практика оказания информационных услуг по телефону, зафиксировано соблюдение норм делового этикета, адекватное отношение в восприятии «легенды», полнота и доступность предоставляемой информации, сотрудники проявляли профессионализм и чуткость к ситуации клиента, были вежливы.

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций сферы культуры с учетом критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями сферы культуры

(по совокупности организаций)

I. Открытость и доступность информации об организации:

Проводился анализ официальных сайтов 5 организаций сферы культуры. Сравнение производилось с учетом полноты, актуальности, форматной доступности содержания для получателей услуг.

На официальных сайтах организаций сферы культуры и на информационных стендах в помещении организаций размещен полный объем информации о деятельности учреждений, установленный нормативными правовыми актами. Также на сайтах предусмотрены формы обратной связи. В целом значение показателя, характеризующего соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте, составило 100 баллов. Оценивалось наличие на официальном сайте организаций информации о дистанционных способах обратной связи их функционирование, значение показателя составило -100 баллов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций и на официальных сайтах, составляет 98,24%.

II. Комфортность условий предоставления услуг:

В целом по учреждениям – при посещении и оценка гражданами по данному показателю недостатков не выявлено. Значение показателя составило - 100 баллов.

Комфортностью предоставления услуг организациями сферы культуры удовлетворены 98,10% получателей услуг.

III. Доступность услуг для инвалидов:

В целом по учреждениям – при посещении и оценка гражданами были выявлены следующие недостатки:

- не во всех учреждениях оборудованы входные группы пандусами/подъемными платформами, не адаптированы поручни, требуется расширение дверных проемов, отсутствуют стоянки для автотранспортных средств инвалидов и специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организациях.

Доступностью услуг для инвалидов удовлетворены 88,16% получателей услуг.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации:

Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры - 98,27% получателей услуг.

Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры –98,66 % получателей услуг.

Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) 92,73% получателей услуг.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг:

Готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым 98,51% получателей услуг.

Удовлетворены организационными условиями оказания услуг (графиком работы организации; графиком работы отдельных специалистов) 98,45% граждан, принявших участие в опросе.

Удовлетворены в целом условиями оказания услуг, оперативностью решения вопросов 99,02% получателей услуг.

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями сферы культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком 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, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, представлены в форме сводного отчета организации-оператора автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования «Институт социального образования» о значениях показателей и их оценке по каждой организации.

На основании итоговой оценки качества условий оказания услуг, которая определялась по каждой организации сферы культуры, сформирован проект рейтинга.

Каждой организации сферы культуры присвоен порядковый номер по мере уменьшения значения итоговой оценки качества условий оказания услуг.

Организации сферы культуры, получившей наивысшую итоговую оценку качества условий оказания услуг, присвоен 1-й номер.

Основные недостатки в работе организаций сферы культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, по каждой организации сферы культуры и по совокупности.

Выявлен ряд замечаний по организациям сферы культуры:

- отсутствие в помещениях звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению;
- отсутствие в помещениях надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- частично или полностью не оборудованы стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- частично или полностью не оборудованы входные группы пандусами (подъемными платформами).

(по организации сферы культуры)

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» городского округа г. Воронеж

I. Открытость и доступность информации об организации – недостатки по критерию не выявлены.

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, официальном сайте организации, и её содержание соответствует установленным нормативным правовым актам.

На официальном сайте организации в наличии и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации – 97,2% получателей услуг.

II. Комфортность условий предоставления услуг – недостатки не выявлены:

В организации созданы комфортные условия для предоставления услуг в наличии 7 условий.

Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью предоставления услуг и комфортностью условий, составляет 88,00 %.

III. Доступность услуг для инвалидов.

По критерию 3.1 в наличии 5 условий из 5, по критерию 3.2 в наличии 4 условия из 6.

Выявлены следующие недостатки:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 59,00%.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры - недостатки не выявлены:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию культуры, и при использовании дистанционных форм взаимодействия составляет 97,00%.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг - недостатки не выявлены:

Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым 97,00% получателей услуг, принявших участие в опросе.

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг и удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры составляет 98,00%.

2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотечная система»

I. Открытость и доступность информации об организации:

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, официальном сайте организации, и её содержание соответствует установленным нормативным правовым актам.

На официальном сайте организации в наличии и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации – 98,40% получателей услуг.

II. Комфортность условий предоставления услуг:

В организации созданы комфортные условия для предоставления услуг в наличии 7 условий.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, составляет 99,00%.

III. Доступность услуг для инвалидов.

По критерию 3.1 в наличии 5 условий из 5, по критерию 3.2 в наличии 5 условий из 6.

Выявлены следующие недостатки:

Не во всех учреждениях оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

Для инвалидов по слуху и зрению не дублируется звуковая и зрительная информация; надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Не все помещения организации и прилегающие к ней территории оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 86,20%.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации - недостатки не выявлены:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию, и при использовании дистанционных форм взаимодействия составляет 97,20%.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг - недостатки не выявлены:

Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым 100,00% получателей услуг, принявших участие в опросе.

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг и удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации составляет 100,00%.

3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской дворец культуры»

I. Открытость и доступность информации об организации:

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, официальном сайте организации, и её содержание соответствует установленным нормативным правовым актам.

На официальном сайте организации в наличии и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации – 96,80% получателей услуг.

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги:

В организации созданы комфортные условия для предоставления услуг в наличии 7 условий.

Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью предоставления услуг и комфортностью условий, составляет 99,00%.

III. Доступность услуг для инвалидов.

По критерию 3.1 в наличии 5 условий из 5, по критерию 3.2 в наличии 5 условий из 6.

Для инвалидов по слуху и зрению не дублируется звуковая и зрительная информация; надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 87,00%.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации - недостатки не выявлены.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию культуры, и при использовании дистанционных форм взаимодействия составляет 96,00%.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг - недостатки не выявлены:

Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым 98,00% получателей услуг, принявших участие в опросе.

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг и удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации составляет 99,00%.

4. Муниципальное бюджетное учреждение культуры ЦВПП «Музей диорама»

I. Открытость и доступность информации об организации:

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, официальном сайте организации, и её содержание соответствует установленным нормативным правовым актам.

На официальном сайте организации в наличии и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации – 99,20% получателей услуг.

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги:

В организации созданы комфортные условия для предоставления услуг в наличии 7 условий.

Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью предоставления услуг и комфортностью условий, составляет 98,00 %.

III. Доступность услуг для инвалидов.

По критерию 3.1 в наличии 5 условий из 5, по критерию 3.2 в наличии 5 условий из 6.

Выявлены следующие недостатки:

Не дублируются надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 98,00%.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации - недостатки не выявлены.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт

и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию сферы культуры, и при использовании дистанционных форм взаимодействия составляет 99,00%.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг - недостатки не выявлены.

Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым 99,00% получателей услуг, принявших участие в опросе.

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг и удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации составляет 99,00%.

5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры СГБИ им. А.С. Пушкина

I. Открытость и доступность информации об организации:

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, официальном сайте организации, и её содержание соответствует установленным нормативным правовым актам.

На официальном сайте организации в наличии и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации – 99,60% получателей услуг.

II. Комфортность условий предоставления услуг:

В организации созданы комфортные условия для предоставления услуг в наличии 7 условий.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, составляет 98%.

III. Доступность услуг для инвалидов:

По критерию 3.1 в наличии 3 условия из 5, по критерию 3.2 в наличии 4 условия из 6.

Выявлены следующие недостатки:

Не оборудованы входные группы пандусами (подъемными платформами); не оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 98,00%.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации – недостатки не выявлены.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при

обращении в организацию культуры, и при использовании дистанционных форм взаимодействия составляет 98,00%.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг – недостатки не выявлены.

Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым 99,00% получателей услуг, принявших участие в опросе.

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг и удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации составляет 99,00%.

Предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры по итогам результатов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры в 2019 году

По результатам недостатков, выявленных в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, сформированы рекомендации и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры.

Основные направления по улучшению качества работы организаций с учетом критериев независимой оценки качества:

- оборудование и дооборудование помещений звуковой и зрительной информацией для инвалидов по слуху и зрению;
- оборудование и дооборудование помещений надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- оборудование и дооборудование стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- оборудование и дооборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

(по организации культуры)

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» городского округа г. Воронеж

Дооборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов в подведомственных учреждениях.

По возможности дублировать звуковую и зрительную информацию для инвалидов по слуху и зрению; дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотечная система»

Дооборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов в подведомственных учреждениях.

По возможности дублировать информацию для инвалидов по слуху и зрению; надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Дооборудовать помещения учреждений и прилегающие к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской дворец культуры»

По возможности дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию; надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

4. Муниципальное бюджетное учреждение культуры ЦВПВ «Музей диорама»

Дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры СГБИ им. А.С. Пушкина

Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами); оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.