**Аналитический отчет**

**Итоги проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры и искусства учреждениями, подведомственными Министерству культуры Забайкальского края**

**в 2019 г.**

Согласно Договору с Министерством культуры Забайкальского края на выполнение работ от 22 июля 2019 года, Автономная некоммерческая организация по оказанию услуг в сфере культуры и искусства «Продвижение» провела независимую оценку качества условий оказания услуг учреждения, подведомственному Министерству культуры Забайкальского края:

1. Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки».

В соответствии с техническим заданиемна выполнение работв рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2019 году, с учетом Постановления Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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», сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры проводились по следующим направлениям:

- анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации;

- опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг (анкетирование);

- изучение условий доступности организаций для инвалидов.

Работы были проведены в период с 9.08.2019 по 7.10.2019.

**1.Оценка уровня открытости и доступности информации об организации**

Объектами независимой оценки уровня открытости и доступности информации стали официальные сайты и информационные стенды государственного учреждения культуры Забайкальского края:

1. ***http://www.zabkazaki.com*** *–* Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки».

Анализ интернет-сайтов государственного учреждения культуры проводился методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства поисковой доступности информации для посетителя Интернет-сайта.

Сайты анализировались в течение всего периода проведения работы несколько раз по состоянию на: 9.08.2019, 19.09.2019, 23.08.2019, 24.08.2019, 26.08.2019, 30.08.2019, 1.10.2019, 2.10.2019, 4.10.2019, 7.10.2019.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества условий оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» производился по следующим формулам:

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

**Рейтинг государственного учреждения культуры по критерию**

**«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Показатель оценки качества |
| Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» | 99,887 |

Показатель, характеризующий открытость и доступность организации, состоит из:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» (Пинф) определяется по формуле:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=** | **1** | **× (** | **Истенд** | **+** | **Исайт** | **)×100,** |  |
| **2** | **Инорм-стенд** | **Инорм-сайт** |

где

**Истенд** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

**Исайт –**объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

**Инорм** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

**Инорм-стенд –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

**Инорм-сайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Показатель оценки качества |
| Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки». | 100 |

б) показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации»

значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист × Сдист,

где:

Тдист– количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

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

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Показатель оценки качества |
| Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» | 100 |

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» (Поткруд), определяется по формуле:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Поткруд =** | **1** | **× (** | **Устенд** | **+** | **Усайт** | **)×100,** |  |
| **2** | **Чобщ-стенд** | **Чобщ-сайт** |

где:

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

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

Ч**общ** - общее число опрошенных получателей услуг;

Ч**общ-стенд** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

Ч**общ-сайт** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Показатель оценки качества |
| Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» | 99,717 |

Государственное учреждение культуры

**«Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»**

**(*http://www.zabkazaki.com)***

На главной странице сайта сразу видны полное и сокращенное наименование учреждения, номер телефона данного учреждения.

У учреждения отсутствуют копии лицензий, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ, так как специалисты не оказывают соответствующие виды деятельности.

Также, отсутствует перечень оказываемых услуг, т.к. работники учреждения не оказывают платных услуг.

В период проведения независимой оценки качества условия оказания услуг наблюдалась работа учреждения по наполнению сайта в соответствии с установленными требованиями. Были дополнены критерии:

- виды предоставляемых услуг организацией культуры;

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством РФ порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг);

- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг.

Официальный сайт учреждения находится в разработке и постоянно дополняется новыми разделами и сведениями. Отсутствует информация по разделу – «Часто задаваемые вопросы».

На информационном стенде в помещении организации были дополнены критерии:

- дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;

- структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, контактные телефоны;

- режим, график работы организации культуры;

- виды предоставляемых услуг организацией культуры;

- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события;

- результаты независимой оценки качества условия оказания услуг.

**2. Комфортность условий предоставления услуг.**

Согласно статье 36.1 **«Основ Законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. От 05.12.2017г.),** независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов. Критерий **«Комфортность условий предоставления услуг»** не установлен.

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 (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года N 344н), показатель **«Комфортность условий предоставления услуг»** рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям **«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** и **«Доступность услуг для инвалидов»:**

К2n=(К1n+ К3n)/2

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Показатель оценки качества |
| Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» | 79,944 |

**3. Доступность услуг для инвалидов.**

Расчет показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, производился по следующим формулам:

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

**Рейтинг государственного учреждения культуры по доступности услуг для инвалидов**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Показатель оценки качества |
| Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» | 60 |

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (Поргдост) определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост × Соргдост,

где:

Торгдост – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Соргдост– количество условий доступности организации для инвалидов.

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Показатель оценки качества |
| Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» | 40 |

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

Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост,

где:

Туслугдост – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

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

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Показатель оценки качества |
| Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» | 60 |

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

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

где

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

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Показатель оценки качества |
| Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» | 80 |

Критерий «Доступность услуг для инвалидов», включает в себя 3 показателя:

1) Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

* Наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
* Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
* Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
* Наличие сменных кресел-колясок;
* Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

2) Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому и т.д.);

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в организации в целом.

По результатам опроса инвалидов, посетивших оцениваемое учреждение культуры, респонденты остались удовлетворены доступностью услуг ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» (80 баллов).

При изучении условий доступности учреждений для инвалидов организацией-оператором были выявлены следующие недостатки:

- в учреждении нет в наличии сменных кресел-колясок;

- отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в учреждении;

- нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

В то же время отмечены положительные моменты:

- оцениваемое учреждение культуры имеет входные группы, оборудованные пандусами;

- есть выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- есть дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- есть альтернативная версия официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- в оцениваемой организации культуры оказывается помощь по сопровождению инвалидов;

- во учреждении есть возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому и т.д.).

**4. Доброжелательность, вежливость работников.**

Согласно статье 36.1 **«Основ Законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. От 05.12.2017г.),** независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов. Критерий **«Доброжелательность, вежливость работников»**не установлен.

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 (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года N 344н), показатель **«Доброжелательность, вежливость работников»** рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям **«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** и **«Доступность услуг для инвалидов»:**

К2n=(К1n+ К3n)/2

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Показатель оценки качества |
| Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» | 79,944 |

1. **Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Согласно статье 36.1 **«Основ Законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. От 05.12.2017г.),** независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов. Критерий **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** не установлен.

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 (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года N 344н), показатель **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям **«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** и **«Доступность услуг для инвалидов»:**

К2n=(К1n+ К3n)/2

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Показатель оценки качества |
| Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» | 79,944 |

1. **Показатель оценки качества по государственному учреждениию культуры, в отношении которых проведена оценка качества**

Показатель оценки качества по государственным учреждениям культуры, в отношении которых была проведена независимая оценка качества, рассчитывался по формуле:

Sn=∑Kmn/5,

где:

Sn– показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn– средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации[[1]](#footnote-1), рассчитываемая по формулам:

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

К2n=(К1n+ К3n)/2

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

К4n=(К1n+ К3n)/2

К5n=(К1n+ К3n)/2

Пnинф **...** Пnуд  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

Таким образом, при подсчете получены следующие результаты:

**Результаты оценки уровня удовлетворенности качеством условий оказания услуг, предоставляемых краевыми учреждениями культуры Забайкальского края**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации | К1n | К2n | К3n | К4n | К5n | Kmn | Sn |
| Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур Забайкальские узоры» | 100 | 87 | 74 | 87 | 87 | 435 | 87 |
| Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» | 99.887 | 79.944 | 60 | 79.944 | 79.944 | 399.719 | 79.944 |
| Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амарсайн» | 96.117 | 77.238 | 58.358 | 77.238 | 77.238 | 386.189 | 77.238 |
| Государственное учреждение культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство» | 99.769 | 86.716 | 73.663 | 86.716 | 86.716 | 433.58 | 86.716 |
| Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема» | 99.338 | 94.217 | 89.096 | 94.217 | 94.217 | 471.085 | 94.217 |

**Рейтинг краевых учреждений культуры Забайкальского края**

**по результатам оценки уровня удовлетворенности качеством условий оказания услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Итоговый балл |
| Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония им. О.Л. Лундстрема» | 94.217 |
| Государственное автономное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры» | 87 |
| Государственное учреждение культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство» | 86.716 |
| Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» | 79.944 |
| Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амарсайн» | 77.238 |

1. [↑](#footnote-ref-1)