

**Протокол заседания Общественного совета
Министерства культуры Забайкальского края**

№ 3

21.12.2018 г.

Председательствующий: Кибалин А.С., представитель МОО «Совет общественности микрорайона «Северный», председатель комиссии по вопросам культуры и гармонизации межнациональных отношений, член общественной палаты Забайкальского края.

Секретарь: Воронова В.В., консультант отдела по реализации государственной культурной политики Министерства культуры Забайкальского края.

Присутствовали:

Члены Общественного совета:

Дроботушенко Наталья Евгеньевна, представитель Забайкальской региональной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Канунникова Карина Владиславовна, член попечительского Совета Благотворительного фонда «Светоч»;

Караев Сергей Иванович, руководитель Забайкальского краевого отделения Всероссийской общественной организации ветеранов «Боевое братство»;

Колотилина Наталья Викторовна, представитель региональной общественной организации «Федерация спортивного ориентирования Забайкальского края»;

Мустафина Нина Григорьевна, представитель Забайкальской краевой общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, Вооруженных сил и правоохранительных органов;

Петров Олег Георгиевич, писатель, представитель Забайкальского краевого отделения Всероссийской общественной организации ветеранов «Боевое братство»;

Иванова Е.Т. - представитель общественной организации «Федерация спортивного ориентирования Забайкальского края» - пришла позже
Сергей Д.М. - ответственный в связи с командировкой

Приглашенные:

Бочкарников Алексей Викторович, заместитель министра культуры Забайкальского края;

Жеребцова Татьяна Ивановна, начальник отдела по реализации государственной культурной политики Министерства культуры Забайкальского края.

Повестка заседания

1. Рассмотрение итогов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2018 году.

По первому вопросу слушали заместителя министра культуры Забайкальского края А.В.Бочкарникова

Выступили: Кибалин А.С., Муромцов И.Т., Касаткина Н.В.

Решили:

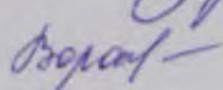
1. Утвердить итоги проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2018 году (Приложение 1).

2. Направить в Министерство культуры Забайкальского края Предложения Общественного совета об улучшении качества деятельности учреждений культуры, в отношении которых в 2018 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг (Приложение 2).

Председательствующий
на заседании


Кибалин А.С.

Секретарь


Воронова В.В.

Аналитический отчет

Итоги проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры и искусства учреждениями, подведомственными Министерству культуры Забайкальского края в 2018 г.

Согласно Договору с Министерством культуры Забайкальского края на выполнение работ от 24 октября 2018 года, Автономная некоммерческая организация по оказанию услуг в сфере культуры и искусства «Продвижение» провела независимую оценку качества условий оказания услуг следующими учреждениями, подведомственными Министерству культуры Забайкальского края:

1. Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края;
2. Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»;
3. Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»;
4. Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»;
5. Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина».

В соответствии с техническим заданием на выполнение работ в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2018 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 двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Работы были проведены в период с 24 октября по 15 ноября 2018 г.

1. Открытость и доступность информации об организации

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

<http://www.tiflo-lib.chita.ru> – Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края;

<http://chita-art.ru> – Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»;

<http://www.museums75.ru> – Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»;

<http://www.zabunb.ru> – Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»;

<https://db.chita.muzkult.ru> – Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина».

Анализ интернет-сайтов государственных учреждений 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: 24.10.2018г., 25.10.2018г., 26.10.2018г., 30.10.2018г. и 09.11.2018г.

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

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{п-откр}_{\text{уд}}}^n)$$

Рейтинг государственных учреждений культуры по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Наименование организации	Показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	99,92
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	99,90
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	99,80

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» ($\Pi_{\text{инф}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100,$$

где

$I_{\text{стенд}}$ – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ – объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

Наименование организации	Показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	100
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	100

Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	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» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}$$

где:

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

$C_{дист}$ – 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 «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	100
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	100

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ($P_{уд}^{откр}$), определяется по формуле:

$$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100,$$

где

$Y_{стенд}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{сайт}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	100
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	99,75
Государственное учреждение культуры «Забайкальский	99,5

краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	99,8
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	100

1. Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края
(<http://www.tiflo-lib.chita.ru>)

Положительным в работе сайта является открытость информации, наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия, наличие анонсов предстоящих мероприятий и красочная лента прошедших событий. В период проведения независимой оценки качества условий оказания услуг наблюдалась работа учреждения по наполнению сайта по критериям:

- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- план по улучшению качества работы организации;
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организаций, соответствует требованиям.

Итого учреждение по показателю «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» набрало максимальное количество баллов – 100.

2. Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»
(<https://db.chita.muzkult.ru>)

На главной странице сайта сразу видны полное и сокращенное наименование учреждения, номер телефона данного учреждения. Хотелось бы отметить доступную навигацию сайта; наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия. Детально расписаны услуги библиотеки, что положительно влияет на мнение получателей услуг.

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организаций, соответствует требованиям.

Итого учреждение по показателю «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» набрало максимальное количество баллов – 100.

3. Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»
(<http://www.zabunb.ru>)

Положительным в работе сайта является открытость информации по всем требованиям оценки данного учреждения.

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

- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.
- план по улучшению качества работы организации.
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Критерии опубликованы и раскрыты в полном объеме. Функционируют дистанционные способы взаимодействия.

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организаций, соответствует требованиям.

Итого учреждение по показателю «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» набрало следующее количество баллов – 99,92.

**4. Государственное автономное учреждение культуры
«Музейно-выставочный центр Забайкальского края»**
(<http://chita-art.ru>)

На официальном сайте учреждения присутствует полное и сокращенное наименование учреждения культуры, которые соответствуют уставу. Прейскурант цен на платные услуги выставлен в полном объеме. Схема проезда находится на главной странице, постоянно обновляется новостная лента.

В период проведения независимой оценки качества условия оказания услуг наблюдалась работа учреждения по наполнению сайта по критерию – план по улучшению качества работы организации, а также раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» был создан и запущен в работу на сайте.

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организаций, соответствует требованиям.

Итого учреждение по показателю «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» набрало следующее количество баллов – 99,9.

**5. Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей
имени А.К. Кузнецова»**
(<http://www.museums75.ru>)

Посетителям данного сайта легко узнать о планируемых мероприятиях, поскольку идет постоянное обновление новостной ленты. В разделе «История музея» имеется информация о дате создания музея и его описание с наличием фотографий.

На сайте учреждения присутствует раздел «Гостевая книга», где посетители могут задать интересующие их вопросы, а также оставить комментарии о деятельности Музея.

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организаций, не в полной мере удовлетворяет участников опроса.

Из возможных 100 баллов учреждение набрало 99,8 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что учреждениями культуры Забайкальского края работа по наполнению официальных сайтов и информационных стендов ведется в соответствии с действующим Законодательством и нормативно-правовыми актами на должном уровне.

2. Комфортность условий предоставления услуг.

Расчет показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, производился по следующим формулам:

$$K^2_{п} = (0,3 \times \Pi^{п}_{\text{комф. усл}} + 0,4 \times \Pi^{п}_{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi^{п-\text{комф}}_{\text{уд}}),$$

Рейтинг государственных учреждений культуры по комфортности условий предоставления услуг

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	100

Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	99,85

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	100
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	100

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($\Pi_{\text{комф.уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.уд}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100,$$

где

$y_{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	100
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	100

Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	99,7
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	100

Максимальная величина в критерии «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 баллов. Респондентам было предложено оценить комфортность условий пребывания в организации культуры

В первом показателе респонденты оценивали:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации культуры;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- транспортную доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», при личном посещении и пр.).

Большинство опрошенных чувствуют себя в учреждениях комфортно, хотя некоторые жалуются на плохую освещенность в зданиях (государственные учреждения культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина», «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»). Наибольшую сумму (100 баллов) респонденты выставили ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края», «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина», «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова», ГАУК «Музейно-выставочный центр Забайкальского края».

Достаточно высокие результаты по данному показателю ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» (3 человека из 1000 опрошенных оказались не удовлетворены комфортностью условий).

Респонденты ГУК «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г.Р. Граубина» отметили наличие игровой комнаты, удобно расположенной автостоянки.

3. Доступность услуг для инвалидов.

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

$$K^3_n = (0,3 \times \Pi^{n-орг}_{дост} + 0,4 \times \Pi^{n-услуг}_{дост} + 0,3 \times \Pi^{n-дост}_{уд})$$

Рейтинг государственных учреждений культуры по доступности услуг для инвалидов

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	94,00
Государственное учреждение культуры «Забайкальская	93,40

краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	93,40
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	92,00
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	87,40

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ($\Pi^{орг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост},$$

где:

$T^{орг}_{дост}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	80
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	60
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	80
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	80

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($\Pi^{услуг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост},$$

где:

$T^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	100
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	80
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая	100

универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	100

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($P_{уд}^{дост}$) определяется по формуле:

$$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{U_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100,$$

где

$U_{уд}^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	100
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	98
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	98
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	98

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.

Респонденты достаточно высоко оценили уровень оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Наиболее приспособленным для таких людей оказались: ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края» (94 балла), ГУК «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина» (93,4 балла),

ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» (93,4 балла), ГУК «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова» (92 балла).

ВГАУК «Музейно-выставочный центр Забайкальского края» (87,4 балла) респонденты отмечают отсутствие адаптированных лифтов и сменных кресел-колясок.

4. Доброжелательность, вежливость работников.

Расчет показателей, характеризующих доброжелательность и вежливость работников, производился по следующим формулам:

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi^{\text{п-перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi^{\text{п-оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi^{\text{п-вежл.дист}}_{\text{уд}})$$

Рейтинг государственных учреждений культуры по доброжелательности и вежливости работников

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	100
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	99,96

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где $y^{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	100
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	100

Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	99,9
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	100

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($\Pi_{уд}^{оказ.услуг}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100,$$

где
 $y_{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	100
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	100

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($\Pi_{уд}^{вежл.дист}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100,$$

где
 $y_{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	100
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая	100

универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	100

Один из важных факторов, дифференцирующих учреждения культуры, – это работа персонала. Впечатления об учреждении в значительной степени складывается от общения посетителей с персоналом, от того, насколько он вежлив, доброжелателен, компетентен. Респонденты высоко оценили доброжелательность и вежливость персонала практически во всех учреждениях. Посетители отмечают хорошее отношение и терпение специалистов. Наименьшее количество баллов набрало ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» (99,96 балла). Отклонение незначительно (менее 1 балла).

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Расчет показателей, характеризующих доброжелательность и вежливость работников, производился по следующим формулам:

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{н-орг.усл}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n)$$

Рейтинг государственных учреждений культуры по удовлетворенности условиями оказания услуг

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	99,88
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	99,73
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	99,70
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	99,00
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	98,57

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($\Pi_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

$U_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	99
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-	95,25

выставочный центр Забайкальского края»	
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	99,1
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	96,9
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	99,6

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($\Pi_{\text{орг. усл. уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{орг. усл. уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг. усл.}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

$y_{\text{орг. усл.}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	100
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	99,9
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	100

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($\Pi_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

$y_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	100
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	99,9
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая	100

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» состоит из трех показателей:

- Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);
- Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удобство графика работы организации, наличие и понятность навигации внутри организации);
- Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг организацией культуры.

Удобству посещения организации большинством респондентов была дана высокая оценка. Респонденты в основном дали положительные ответы.

6. Показатель оценки качества по государственным учреждениям культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации¹, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-откр}})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф. усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-комф}})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв. конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ. услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-всжл. дист}})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг. усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – 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	K_n^1	K_n^2	K_n^3	K_n^4	K_n^5	K_n^m	S_n
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	100	100	94	100	99,7	493,7	98,74
Государственное	100	100	93,4	100	99,88	493,28	98,62

учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»							
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	99,92	99,85	93,4	99,96	99	492,13	98,5
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	99,8	100	92	100	99,73	491,53	98,34
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	99,9	100	87,4	100	98,57	485,87	97,18

Рейтинг краевых учреждений культуры Забайкальского края по результатам оценки уровня удовлетворенности качеством условий оказания услуг

Наименование организации	Итоговый балл
Государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края	98,74
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая детско-юношеская библиотека им. Г. Р. Граубина»	98,62
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	98,5
Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова»	98,34
Государственное автономное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края»	97,18

Все учреждения культуры, подведомственные Министерству культуры Забайкальского края, в отношении которых была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году, оцениваются потребителями как оказывающие очень качественные услуги.

Наибольшее количество баллов, согласно подсчетам, получило государственное учреждение культуры «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края – 98,74. Разница в баллах между учреждениями, набравшими наибольшее и наименьшее количество, незначительна (1,6 балла), что указывает на общий высокий уровень качества условий оказания услуг всех оцениваемых учреждений.

**Предложения об улучшении качества деятельности учреждений культуры,
в отношении которых в 2018 году проводилась независимая оценка
качества условий оказания услуг:**

1. Всем без исключения учреждениям рекомендуется регулярно наполнять и содержать в актуальном состоянии все разделы сайтов. При размещении информации в обязательном порядке указывать дату и время этого размещения. ГУК «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова» - разместить на сайте план по улучшению качества работы организации.
2. Продолжить работы по укреплению материально-технической базы организаций по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов. ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Забайкальского края обратить внимание на доступность услуг для инвалидов, а именно на оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений, поскольку 49% респондентов указали на отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, 48% - на отсутствие сменных кресел-колясок, 32% - на отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, 27% - на отсутствие лифтов, поручней, расширенных дверных проемов. ГАУК «Музейно-выставочный центр Забайкальского края» обратить внимание на комфортность условий предоставления услуг (зона отдыха, санитарно-гигиенические помещения): 26,25% респондентов отметили в анкетах отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; 22,5% - отсутствие и недоступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.).
3. Организациям усилить контроль за соблюдением работниками организаций общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил

служебного поведения. ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» - обратить внимание на доброжелательность и вежливость работников. Поскольку только в этой организации 18 респондентов оценивают доброжелательность, вежливость работников как «удовлетворительно», и 1 – «неудовлетворительно». Для сравнения: в остальных учреждениях респонденты оценивают доброжелательность, вежливость работников только как «отлично» и «хорошо».

4.ГУК «Забайкальский краевой краеведческий музей имени А.К. Кузнецова» обратить внимание на открытость и доступность информации об организации, размещенной в помещении организации. По данному критерию учреждение набрало наименьшее количество баллов. А респонденты в анкетах высказали следующие пожелания: «Давать больше информации о проводимых мероприятиях в музее»; «Нет информационных плакатов о музее декабристов»; «Хотелось бы видеть инфостены на английском языке»; «Мало информации о стоимости услуг».