

**Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры**

**муниципального района «Хилокский район»**

**за 2018 год**

1. ***Место, время***

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 20 октября 2018 года по 15 ноября 2018 года.

Отчет составлен в соответствии Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 N 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».

1. ***Описание методики независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций***

НОКУ проводилась специалистами организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края - в соответствии с [Федеральным закон](http://stavminobr.ru/uploads/stavminobr/РћС‚РґРµР)ом от 05 декабря 2017 года №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», Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.).

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», которые оценивались на наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, информационные стенды в помещениях указанных организаций, анкеты руководителей организаций культуры, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими.

Мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг изучалось с помощью интернет-опроса на сайте Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края <http://egechita.ru/index.php?mod=10304>.

Сбор данных по показателям НОКУ осуществлялся организацией-оператором методом анкетирования:

* + сбора, обобщения и анализа информации, полученной в результате обработки отдельных анкет, заполненных организацией-оператором по результатам анализа официальных сайтов организаций культуры, а также другой опубликованной официальной информации, фотографий информационных стендов организаций культуры, анкет руководителей организаций культуры;
  + сбора, обобщения и анализа информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (онлайн-анкетирование).

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания выполнен в соответствииПриказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы**»** (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.) сучётом Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

1. ***Перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг***

В 2018 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении 6 организаций культуры - **МУК «Межпоселенческая центральная библиотека Хилокского района», МБУК «Хилокский районный краеведческий музей», МБУК «Библиотека им. Лавринайтиса» г/п «Могзонское», МУК «Центр досуга» г/п «Могзонское», МУК «Центр досуга «Гранит» с/п «Жипхегенское», МБУК «Национальный центр культуры бурят и информации «Баяр Хила» с/п «Хилогосонское».**

1. ***Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций***

Критерий «Открытость и доступность информации об организации» оценивался по трём показателям:

* соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;
* наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;
* доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Первые два оценивались организацией-оператором, последний рассчитывался путем интернет-опроса получателей услуг.

Основанием для оценивания данного критерия и входящих в его состав показателей является [Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 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](http://mobileonline.garant.ru/document?id=70914336&sub=0)».

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов.

В таблице приведены значения по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации» по муниципальному району.

*Значения по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации»* *по муниципальному району*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Количество баллов с учетом коэффициента значимости** | **Максимальный балл** |
| Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | 6,7 | 30 |
| Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 20 | 30 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 36,7 | 40 |

Значения последнего показателя близко к максимальному значению. Значение первого – составляет 22,3% от максимального балла, второго – 60%.

*Значения по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации» в разрезе организаций*

Наибольшую средневзвешенную сумму показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации об организации», набрало МУК «Центр досуга «Гранит» с/п «Жипхегенское» (82,5 баллов из 100), наименьшее - МУК «Межпоселенческая центральная библиотека Хилокского района» (56,8 балла из 100).

По показателю 1.1.«Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» не получили баллов: МУК «Межпоселенческая центральная библиотека Хилокского района», МБУК «Хилокский районный краеведческий музей» и МБУК «Библиотека им. Лавринайтиса» г/п «Могзонское». Оценка включает анализ сайта и стенда организации культуры. МБУК «Библиотека им. Лавринайтиса» г/п «Могзонское» МУК «Центр досуга» г/п «Могзонское» МУК «Центр досуга «Гранит» с/п «Жипхегенское» МБУК «Национальный центр культуры бурят и информации «Баяр Хила» с/п «Хилогосонское» не имеют сайта, информация о деятельности МУК «Межпоселенческая центральная библиотека Хилокского района» МБУК «Хилокский районный краеведческий музей» нармещена на сайтах, но доля размещенных материалов составляет менее 70% от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами. Доля размещенных на стенде МУК «Межпоселенческая центральная библиотека Хилокского района» МБУК «Хилокский районный краеведческий музей» МБУК «Библиотека им. Лавринайтиса» г/п «Могзонское» составляет менее 70%. Это является нарушениемнормативных документов в сфере культуры, касающиеся требования статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017) в части обеспечения информационной открытости деятельности организаций.

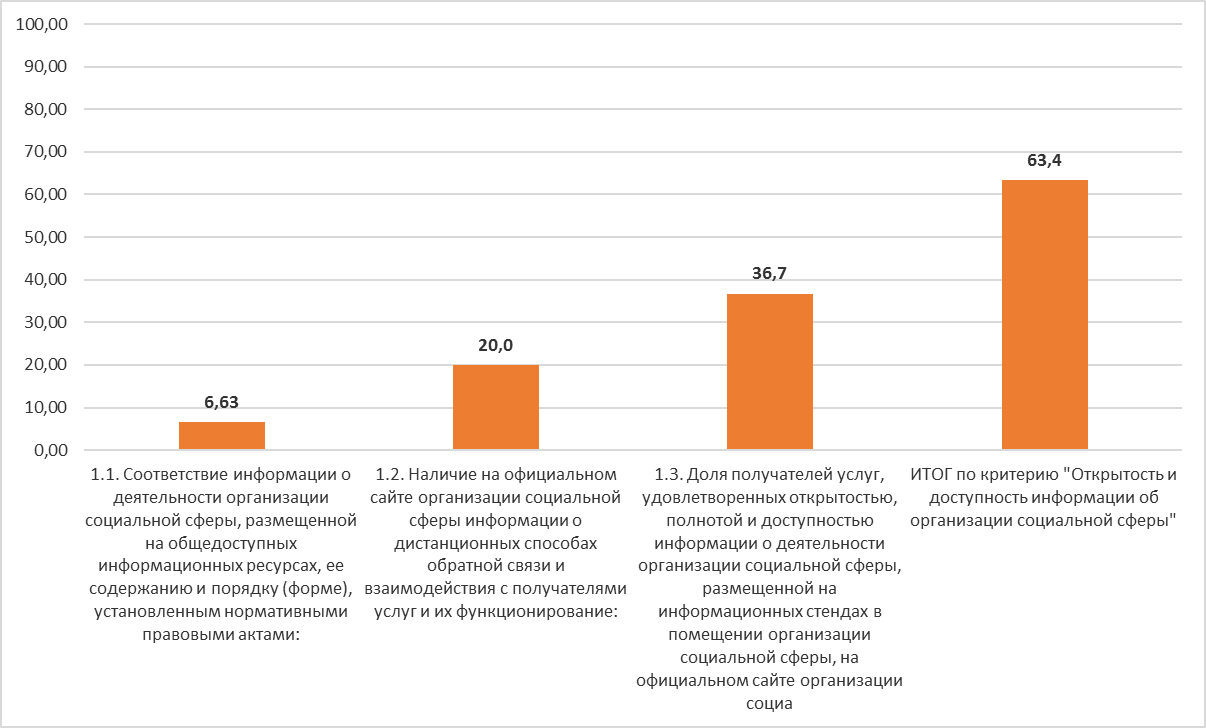
Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по показателю 1.2. **«**Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» показала, что во всех шести учреждениях обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону и электронной почте. При этом в организациях обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие гиперссылки на анкету для опроса граждан.

Показатель 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"», который рассчитывается посредством интернет-анкетирования, как правило, выше оценки оператора. Более 90% потребителей услуг организаций (кроме МБУК «Хилокский районный краеведческий музей»), проходивших независимую оценку, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. При отсутствии у организаций собственных сайтов или их наполненности менее 70% потребители высоко оценивают организации по данному показателю, что может говорить либо о том, что участники опроса не пользуются информационным ресурсом организации, либо о фальсификации при проведении анкетирования.

Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации об организации» в муниципальном районе «Хилокский район», **63,4** балла из возможных **100** баллов.

*Значения показателей,*

*характеризующих 1 критерий оценки по муниципальному району*

**

1. ***Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе*** ***объем и параметры выборочной совокупности респондентов***

В ходе исследования опрошен 1004 респондента - потребителя услуг данных организаций.

В таблице приведены данные о количестве респондентов, опрошенных в каждой организации:

|  |  |
| --- | --- |
| МУК « Межпоселенческая центральная библиотека Хилокского района» | 169 |
| МБУК «Хилокский районный краеведческий музей» | 221 |
| МБУК «Библиотека им. Лавринайтиса» г/п «Могзонское» | 154 |
| МУК «Центр досуга» г/п «Могзонское» | 156 |
| МУК «Центр досуга «Гранит» с/п «Жипхегенское» | 153 |
| МБУК «Национальный центр культуры бурят и информации «Баяр Хила» с/п «Хилогосонское» | 151 |
| ИТОГ по муниципальному району | 1004 |

Объем выборочной совокупности определялись поПриказу Министерства культуры РФ от 7 марта 2017 г. № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», так как иных нормативных документов на момент исследования не было опубликовано в официальных источниках информации. Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивался по трём показателям:

* Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы).
* Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.
* Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В таблице приведены значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по муниципальному району.

*Значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по муниципальному району*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Количество баллов с учетом коэффициента значимости** | **Максимальный балл** |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | 16,2 | 30 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 19,1 | 20 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 48,4 | 50 |

Значения двух последних показателей близки максимальным значениям. В среднем 60% получателей услуг данных организаций готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, **МБУК «Библиотека им. Лавринайтиса» г/п «Могзонское»** готовы рекомендовать только 3,3% потребителей услуг, МБУК «Хилокский районный краеведческий музей» - 27,6%.

*Значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в разрезе организаций*

Наибольшую средневзвешенную сумму показателей, характеризующих критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», набрало МБУК «Национальный центр культуры бурят и информации «Баяр Хила» с/п «Хилогосонское» (98,1 баллов из 100 возможных), остальные организации набрали примерно одинаковые баллы.

Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в муниципальном районе «Хилокский район», **83,6** балла из возможных **100** баллов.

*Значения показателей,*

*характеризующих 5 критерий оценки по муниципальному району*

Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг в целом удовлетворены условиями оказания услуг.

1. ***Значения по каждому показателю оценки (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 федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения***

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов: для каждого показателя оценки качества, по организации, в целом по отрасли, муниципальному образованию.

Показатель оценки качества организаций сферы культуры по муниципальному району «Хилокский район» **73,2** балла при 100 возможных.

На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах), полученных в результате оценки организаций культуры муниципального района «Хилокский район».

*Значения по каждому показателю оценки (в баллах) по муниципальному району*

*Значения показателей в разрезе организаций представлены в Приложение 1 к отчету*

В таблице ниже приведены значения оценки в баллах по каждому критерию по муниципальному району.

*Значения по критериям оценки (в баллах) по муниципальному району*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерии** | **Количество баллов** | **Максимальный балл** |
| Открытость и доступность информации об организации | 6,6 | 100 |
| Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | 95,8 | 100 |
| Доступность услуг для инвалидов | 45,8 | 100 |
| Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы | 89,6 | 100 |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг | 83,6 | 100 |

*Значения по критериям оценки (в баллах) в разрезе организаций*

Данные таблицы показывают, что получатели услуг организации в целом удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг и доброжелательностью, вежливостью работников.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» организации культуры муниципального района «Хилокский район» набрали **45,8** баллов из 100 возможных, что говорит о недостаточности работы в этом направлении. Так в организациях отсутствуют:

* пандусы входных групп;
* выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
* специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;
* работники, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
* сменные кресла-коляски;
* 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);
* альтернативных версий сайта для слабовидящих.

На диаграмме представлена средневзвешенная сумма показателей по муниципальному району и по организациям культуры муниципального района «Хилокский район».

*Средневзвешенная сумма показателей по муниципальному району и по организациям культуры*

1. **Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг**

При оценке организации по критерию «Открытость и доступность информации об организации» выявлены следующие недостатки в работе:сайты организаций культуры либо отсутствуют, либо не соответствуют [Приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 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](http://mobileonline.garant.ru/document?id=70914336&sub=0)».В организациях обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие гиперссылки на анкету для опроса граждан. Более 90% потребителей услуг организаций, проходивших независимую оценку, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. При отсутствии у организаций собственных сайтов или их наполненности менее 70% потребители высоко оценивают организации по данному показателю, что может говорить либо о том, что участники опроса не пользуются информационным ресурсом организации, либо о фальсификации при проведении анкетирования.

При оценке организации по критерию «Доступность услуг для инвалидов» выявлены следующие недостатки в работе: отсутствуют пандусы входных групп выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; работники, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории и сменные кресла-коляски; 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), альтернативные версии сайтов для слабовидящих.

1. **Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.**

Показатель оценки качества организации сферы культуры по муниципальному району «Хилокский район» **73,2** балла при 100 возможных.

В целом потребители услуг удовлетворены качеством их предоставления по трём критериям из пяти: количество баллов по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг составляет **95,9** балла из 100 возможных, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» – **89,6** баллов, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - **83,6** балла.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» выявлено отсутствие сайтов, несоответствие содержания сайтов [Приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 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](http://mobileonline.garant.ru/document?id=70914336&sub=0)**».** В полной мере не обеспеченадоступность услуг организации для инвалидов.

В ходе анализа полученных результатов были разработаны экспертные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями культуры муниципального района «Хилокский район».

Направление деятельности – обеспечение открытости и доступности информации об организации: привести сайты и стенды организаций в соответствие[Приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 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](http://mobileonline.garant.ru/document?id=70914336&sub=0)».

Направление деятельности – обеспечение доступности условий для инвалидов: обеспечить обустройство пандусов входных групп, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; провести обучение (инструктирование) работников по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; обеспечитьоборудование сменными креслами-колясками; 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), альтернативной версии сайта для слабовидящих.

***Информация о качестве работы по каждой организации отдельно, иллюстративный материал (графики, таблицы) о результатах независимой оценки качества услуг, шаблон для сайта*** [***www.bus.gov.ru***](http://www.bus.gov.ru) ***представлены в приложении 1 к аналитическому отчету.***