



ОТЧЕТ

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ
УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ
«КАСТОРЕНСКИЙ ЦЕНТР ДОСУГА И КИНО «РОДИНА»
В 2021 ГОДУ

Курск
2021

УТВЕРЖДЕНО:

Председатель Правления
КРОО ПМП «Гражданин
предприниматель»



О.В. Остимук

2021 г.

ОТЧЕТ

о проведении независимой оценки качества
условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением
культуры «Касторенский центр досуга и кино «Родина»
в 2021 году

Оператор: Курская региональная общественная организация
поддержки молодежного предпринимательства
«Гражданин предприниматель»

Курск
2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Основания для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	4
2. Методика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	6
3. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Касторенский центр досуга и кино «Родина» в 2021 году	16
4. Место МБУК «Касторенский центр досуга и кино «Родина» в рейтинге организаций культуры Касторенского района Курской области, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2021 году	19
5. Предложения и рекомендации по повышению качества условий оказания услуг МБУК «Касторенский центр досуга и кино «Родина»	21

1. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Касторенский центр досуга и кино «Родина» в 2021 году проводилась на основании положений следующих нормативно-правовых актов Российской Федерации:

1. Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

2. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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».

5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

6. Приказ Минфина России от 07.05.2019 N 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

7. 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»».

2. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК «Касторенский центр досуга и кино «Родина» в 2021 году проводилась на основании методики расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, утвержденной Приказом Минтруда России от 31.05.2018 N 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», по показателям, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;

- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;

- электронной почты;

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2. Комфортность условий предоставления услуг:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3. Доступность услуг для инвалидов:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование 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.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- 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.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

4. Доброжелательность, вежливость работников организации:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов подачи электронного обращения /жалоб/ предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (% от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

В соответствии с методикой Минтруда значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

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» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

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

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;

б) 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» ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

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

где:

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

$C_{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

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

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

где

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

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

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

2. 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» ($П_{комф.усл}$) определяется по формуле:

$$P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф},$$

где:

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

$C_{комф}$ - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги¹ <1> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» ($П_{ожид}$) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{ожид} = (C_{ожид} + \frac{y_{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100) / 2,$$

где

$C_{ожид}$ - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания, - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока - 100 баллов);

¹ Показатель применяется для оценки организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы - статья 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 48, ст. 6724; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), статья 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст. 7007; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), статья 8.1 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4563; 2017, N 50, ст. 7563).

$u_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{u_{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100;$$

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{u_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100,$$

где

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

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

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

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

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}},$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов.

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

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$$

где:

$T_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

$$P_{\text{дост}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100,$$

где

$U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг - инвалидов.

4. 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» ($P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

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» ($P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

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

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

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

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

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

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

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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)» ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

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

где

$Y_{\text{реком}}$ - 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;

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

$$P_{уд}^{орг.усл} = \left(\frac{Y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100,$$

где

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

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

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

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100,$$

где

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

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

Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, по следующей 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 организации, рассчитываемая по формулам:

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

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

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

$$K_n^4 = (0,4 \times P_{уд}^{n-перв.контг} + 0,4 \times P_{уд}^{n-оказ.услуг} + 0,2 \times P_{уд}^{n-вежл.дист})$$

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

$P_{инф}^n \dots P_{уд}^n$ - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в Методике.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБУК «КАСТОРОНСКИЙ ЦЕНТР ДОСУГА И КИНО «РОДИНА» В 2021 ГОДУ

Независимая оценка качества условий оказания МБУК «Касторенский центр досуга и кино «Родина» проводилась 2 августа – 2 сентября 2021 года. Количественные параметры распределения участников исследования представлены в таблице 1.

Таблица 1. Количественные параметры независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Касторенский центр досуга и кино «Родина» в 2021 году

Наименование организации культуры	Количество получателей услуг	Квота участников анкетирования
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Касторенский центр досуга и кино «Родина» (МБУК «Касторенский центр досуга и кино «Родина»)	297	150

Таким образом, в оценке качества условий оказания услуг МБУК «Касторенский центр досуга и кино «Родина» приняли участие 150 респондентов. Охват получателей услуг, принявших участие в исследовании, составил 50,5% (по активным получателям услуг организации культуры).

Исследование проводилось с использованием следующих методов:

- 1) кабинетное исследование информационных стендов, размещенных в помещениях организации культуры;
- 2) визуальный осмотр входной группы, помещений организации культуры на предмет оценки их комфортности и санитарно-гигиенического состояния, а также степени сформированности доступной среды для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями;
- 3) проведение анкетирования получателей услуг организации культуры с целью выявления удовлетворенности получаемыми услугами.

Результаты расчета показателей качества условий оказания услуг МБУК «Касторенский центр досуга и кино «Родина» представлены в таблице 2.

Таблица 2. Показатели оценки качества условий оказания услуг МБУК «Касторенский центр досуга и кино «Родина» в 2021 году, баллы

Показатель	Значение показателя в 2021 году
1.1 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	28,2
1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	30
1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	35
Итого по критерию оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры»	93,2
2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	50
2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	38,5
Итого по критерию оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»	88,5
3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	12
3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	24
3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	15
Итого по критерию оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	51
4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	36,4
4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	34,8
4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	17,6
Итого по критерию оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	88,8
5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы	27,3

Показатель	Значение показателя в 2021 году
ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	17,6
5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	46
Итого по критерию оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	90,9
Итоговый показатель оценки качества	82,5

Значения рассчитанных показателей оценки качества условий оказания услуг МБУК «Касторенский центр досуга и кино «Родина» проиллюстрированы на рисунке 1.



Рис. 1. Показатели оценки качества условий оказания услуг МБУК «Касторенский центр досуга и кино «Родина» в 2021 году, баллы

Таким образом, из 5 рассчитываемых критериев значения 3 находятся на высоком уровне. Самое низкое значение наблюдается по критерию «Доступность услуг для инвалидов». Руководству МБУК «Касторенский центр досуга и кино «Родина» необходимо обратить особое внимание на показатели, формирующие значение данного критерия.

4. МЕСТО МБУК «КАСТОРОНСКИЙ ЦЕНТР ДОСУГА И КИНО «РОДИНА» В РЕЙТИНГЕ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ КАСТОРОНСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРОШЕДШИХ НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В 2021 ГОДУ

Согласно полученным значениям итоговых показателей оценки качества по организациям культуры был сформирован рейтинг организаций культуры Касторенского района Курской области, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2021 году (таблица 3).

Таблица 3. Рейтинг организаций культуры Касторенского района Курской области, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2021 году

Наименование организации культуры	Место в рейтинге в 2021 г.	Значение итогового показателя оценки качества
МКУ «Касторенский РДК»	1	86,2
МКУК «ДК» п. Олымский	2	85,1
МБУК «Касторенский центр досуга и кино «Родина»	3	82,5
МКУК «Касторенская межпоселенческая библиотека им. В.Г. Гордейчева»	4	81,2
МКУ «Ореховский ДК»	5	61,7

Невысокое место в рейтинге свидетельствует о наличии в организациях культуры ряда проблем, препятствующих обеспечению требуемых показателей качества предоставляемых услуг. К примеру, недостаточная степень открытости и доступности информации об организации (МКУ «Ореховский ДК»).

Рейтинг организаций культуры Касторенского района Курской области, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2021 году, проиллюстрирован на рисунке 2.

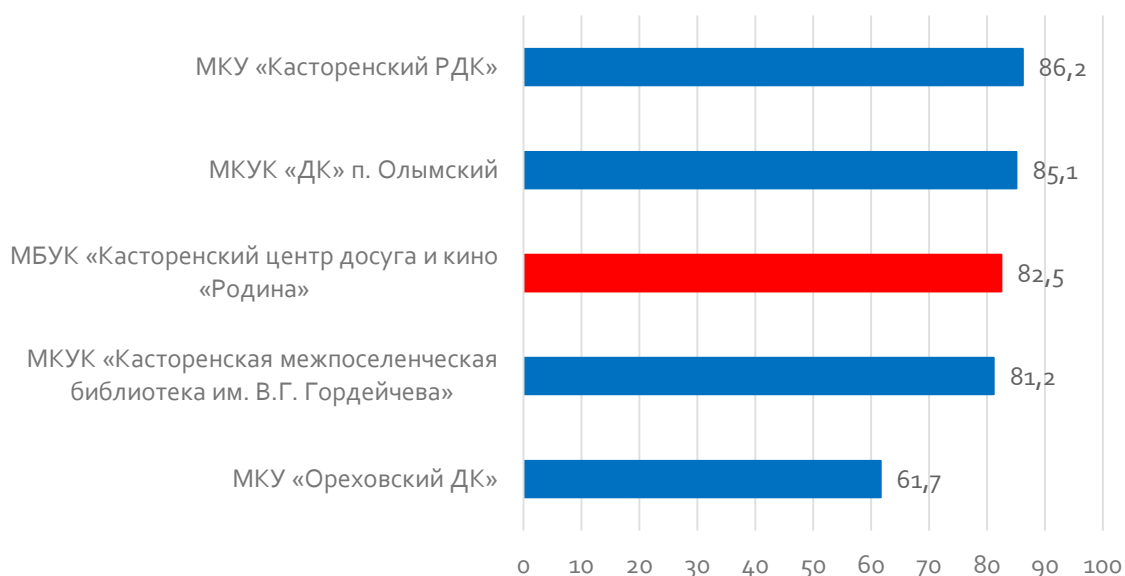


Рис. 2. Рейтинг организаций культуры Касторенского района Курской области, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2021 году

Таким образом, лидером рейтинга организаций культуры Касторенского района Курской области, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2021 году, является МКУ «Касторенский РДК» ($S_n = 86,2$ балла). На втором месте с небольшим отрывом расположилось МКУК «ДК» п. Олымский ($S_n = 85,1$ балла). Третью позицию со значением $S_n = 82,5$ балла занимает исследуемое МБУК «Касторенский центр досуга и кино «Родина».

На четвертом месте расположилось МКУК «Касторенская межпоселенческая библиотека им. В.Г. Гордейчева» с результатом $S_n = 81,2$ балла.

Замыкает рейтинг МКУ «Ореховский ДК» ($S_n = 61,7$ балла).

5. ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБУК «КАСТОРЕНСКИЙ ЦЕНТР ДОСУГА И КИНО «РОДИНА»

Проведенная оценка качества условий оказания услуг МБУК «Касторенский центр досуга и кино «Родина» позволяет сформулировать ряд предложений и рекомендаций по повышению их качества:

1. Визуальный осмотр информационных стендов в помещении организации культуры позволил выявить такой общераспространенный недостаток, как неполнота отражения информации об организации культуры (например, не размещается копия свидетельства о государственной регистрации, информация о контактных телефонах, адресе официального сайта и электронной почты организации, отчет о результатах деятельности учреждения за предыдущий календарный год и т.д.).

В числе положительных моментов в обеспечении открытости информации о деятельности исследуемой организации культуры следует отметить, что в организации на информационных стендах размещен необходимый минимум актуальной информации, включая название организации и место расположения, устав, режим, график работы, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава, сведения о видах предоставляемых услуг.

Руководству организации культуры рекомендуется провести методический семинар с лицами, ответственными за размещение информации на информационных стендах в помещениях организации культуры с целью разъяснения требований по наполнению информационных стендов, размещению актуальной информации и ее регулярному обновлению. При определении содержания и формы размещаемой на информационных стендах организаций информации рекомендуется ориентироваться на положения Приказа 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»».

2. Анализ официального сайта организации культуры позволил выявить следующие недостатки:

- не размещена информация, обязательное размещение которой предусмотрено Приказом 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»» (например, информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, отчеты о результатах деятельности учреждения за предыдущие календарные годы, планы по улучшению качества работы организации и т.д.);

- отсутствует сканированное изображение даты, подписи директора и печати организации культуры на размещенных на официальном сайте документах.

В числе положительных моментов следует отметить:

- наличие индивидуализации в оформлении официального сайта организации (использование в оформлении хедера (шапки сайта) фотографии здания организации культуры);

- используются три канала обратной связи с потребителями услуг (телефон, электронная почта и форма обратной связи).

Руководству организации культуры рекомендуется:

- провести самообследование полноты представления информации на официальном сайте и ее соответствие требованиям Приказа 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»»;

- для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт (не реже 1 раза в 2 недели);

- подходить к размещению информации на сайте организации с позиции удобства для его потенциальных посетителей;

- с целью улучшения взаимодействия с потребителями услуг создать на сайте организации страницу «Часто задаваемые вопросы»;

- формировать у потребителей услуг потребность в использовании сайта организации как полноценного источника информации о ее деятельности, путем размещения актуальной информации о проводимых и проведенных мероприятиях, расписания кружков, секций и т.п.

3. Оценка условий комфортности предоставления услуг методом визуального осмотра помещений организации культуры показала, что:

- в организации создана комфортная зона отдыха (ожидания) для посетителей, обеспечен доступ к питьевой воде для посетителей, санитарное состояние помещений находится на удовлетворительном уровне;

- размещены понятные указатели навигации.

Вместе с тем, проведенная оценка позволила выявить следующие недостатки:

- здания, в которых располагается отдельные организации, требуют капитального ремонта;

- большой процент посетителей – участников анкетирования в рамках проводимой оценки качества отмечают необходимость обновления/расширения материально-технического обеспечения организации (приобретения современной компьютерной техники, установки кондиционеров, кулеров в зонах ожидания и т.д.).

Руководству организации культуры, учитывая большой объем необходимых финансовых вложений в обеспечение требуемого уровня комфортности предоставления услуг, рекомендуется в первую очередь реализовать следующие малозатратные мероприятия:

- провести опрос (анкетирование) потребителей услуг организации культуры с целью выявления желаемого уровня комфортности предоставления услуг;

- выполнить благоустройство территории, прилегающей к зданию учреждения, и поддерживать ее в надлежащем состоянии (разбить цветник, установить малые скульптурные формы, организовать своими силами детскую площадку и т.д.).

4. Оценка условий доступности услуг для инвалидов позволила выявить следующие проблемные моменты:

- в организации культуры отсутствуют сменные кресла-коляски, не оборудованы санитарно-гигиенические помещения для лиц с ОВЗ;

- не производится дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Вместе с тем, в организации вход оборудован пандусом, существует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению, что является положительным моментом.

Руководству организации культуры рекомендуется провести малозатратные мероприятия по формированию доступной среды для инвалидов (например, установка звонка вызова сотрудника у входа в организацию, маркировка желтым цветом проступи и часть подступенка первой и последней ступени лестниц, размещение желтых кругов на входных дверях для обеспечения возможности их распознавания слабовидящими людьми). Также рекомендуется создать страницу на официальном сайте для размещения информации о формировании в организациях доступной среды для инвалидов.

5. Оценка методом анкетирования удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг продемонстрировала высокие показатели по организации культуры. Для повышения (закрепления достигнутых) показателей руководству рекомендуется следующее:

- осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством получаемых услуг. Данный мониторинг может проводиться как в традиционной форме (заполнение бумажных анкет), так и с использованием современных информационных технологий (например, ГуглФормы или опросы в официальных сообществах организаций в социальных сетях ВКонтакте, Одноклассники, Инстаграм);

- с целью повышения удовлетворенности потребителей услуг создать на сайте организации страницу «Обращение граждан», на которой представить информацию о порядке обращения граждан, о лицах, ответственных за внешнее взаимодействие, с указанием ФИО и должности, контактного телефона и адреса электронной почты;

- обеспечить технические условия приема письменных обращений граждан - ящик для приема обращений, размещенный в помещении у входа в организацию, а также журнал учета обращений.