

ОТЧЕТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ РАЙОННЫМ МУНИЦИПАЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ ФИРОВСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА

Ректор АН ПОО "МАНО"
д.п.н., профессор, Академик РАЕ, Федеральный эксперт,
Заслуженный Учитель РФ



В.И.Гам

Омск - 2018

Содержание

Введение	3
Цель и задачи проведения независимой оценки	4
Объект независимой оценки	5
Критерии, показатели и индикаторы независимой оценки ОО	6
Инструментарий исследования	9
Результаты по критерию 1. "Открытость и доступность информации об организации"	12
Результаты по критерию 2. "Комфортность условий предоставления услуг"	18
Результаты по критерию 3. "Доступность услуг для инвалидов"	19
Результаты по критерию 4. "Доброжелательность, вежливость, работников организации"	20
Результаты по критерию 5. "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	21
Итоговые результаты	22
Приложение	23

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг районным муниципальным учреждением культуры «Фировская межпоселенческая центральная библиотека», именуемого в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Феоктистовой Тамары Анатольевны, действующего на основании Устава с одной стороны, проведена Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АН ПОО «МАНО»), именуемой в дальнейшем «Исполнитель», в лице ректора Гама Владимира Ивановича, действующего на основании Устава, с другой стороны, на основании договора на оказание услуги по организации и проведению процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры №240 от 29.10.2018 г..

Качество условий оказания услуг муниципальными организациями культуры оценивалось по пяти критериям, определенным на федеральном уровне и нашедшим свое отражение в Федеральных законах и документах Министерства культуры Российской Федерации, Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

(Федеральный закон 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»).

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

- Постановление Правительства РФ 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»

- Приказ №344 н от 31 мая 2018 г. Минтруда и соцразвития «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».)

Анализ сайта организации культуры осуществлялся в соответствии со Ст.36.2 Закона РФ от 9 октября 1992г. №3612-1, Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. №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».

В качестве рекомендаций по процедуре проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, использовались прошедшие процедуру общественного обсуждения и независимой антикоррупционной экспертизы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» regulation.gov.ru проект Приказа Минтруда России «Об утверждении Единого порядка расчёта 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 стоянию на 01.06.2018) в целях обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов оценки качества условий оказания услуг и их интерпретации».

Экспертами выступили сотрудники АН ПОО «МАНО». Всего в проведении независимой оценки участвовало 3 эксперта. При этом экспертиза организации культуры была проведена по двум направлениям:

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной по результатам изучения и оценки информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru;
- сбор, обобщение и анализ информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (изучения мнения независимых оценщиков получателей услуг).

В рамках организации независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры были осуществлены следующие мероприятия:

- тиражирование материалов для экспертов;
- обучающие семинары для экспертов по вопросам организации и проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;
- создана платформа на сайте организатора-оператора, обеспечено программное сопровождение формирования электронного массива данных в рамках сбора, обобщения, анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

Цель проведения независимой оценки

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась в целях предоставления участникам отношений в сфере культуры информации об уровне организации работы по оказанию услуг на основе общедоступной информации.

Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, №50, (Часть III), ст.7563)).

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры включало решение следующих **задач**:

- выявление и анализ практики оказания услуг организациями культуры;
- получение сведений о качестве условий оказания услуг организациями культуры от получателей услуг;
- выявление соответствия информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru, заявленным критериям;
- систематизация выявленных проблем деятельности организаций культуры по созданию условий оказания услуг и их качеству, подготовка аналитического отчета.

Объект независимой оценки

Таблица 1.

Наименование организации	Место нахождения	Адрес электронной почты	Официальный сайт учреждения	Ссылка на bus.gov.ru
Районное муниципальное учреждение культуры Фировская межпоселенческая центральная библиотека	п.Фирово, ул. Советская д.21	dicfirovo@mail.ru	http://firovo.tverlib.ru	http://bus.gov.ru/pub/info-card/209039

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась в отношении следующего типа организаций:

Таблица 2.

Тип организации	Количество организаций
Организация культуры	1

Критерии, показатели и индикаторы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась по следующим критериям и показателям оценки качества условий оказания услуг, установленным Федеральным законом N 392-ФЗ:

Критерий	Показатель
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	<p>1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none">- на информационных стендах в помещении организации,- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". <p>1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>телефона,</p> <ul style="list-style-type: none">- 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) <p>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)</p>
2. Комфортность условий предоставления услуг	<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) <p>2.2. Время ожидания предоставления услуги – <u>данный</u></p>

показатель не применяется для оценки организаций культуры.

2.3. 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, прошедшим 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 при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей 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 участников отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача 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 ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % 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)

Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями являются:

- официальные сайты организаций культуры в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями (метод контент-анализа, наблюдение, контрольная закупка);
- мнение получателей услуг о качестве условий (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации и пр.).

Структура качества услуги рассматривается исходя из деления гипотетических потребностей потребителя услуги на две группы: информационные и эмоциональные.

Информационные потребности потребителя услуги включают в себя *содержание информации*, которое должно быть понятно для получателя услуги (адаптированность терминологии, которая содержится в ответе, связь содержания ответа с актуальной потребностью потребителя услуги); *конфиденциальность информации*, которая выражается в предоставлении услуги «без свидетелей».

Эмоциональные потребности потребителя услуги выражаются через его удовлетворенность отношением работников организации к потребителю услуги, уровнем обслуживания в части решения проблемы, с которой обратился потребитель.

Объектом исследования стала деятельность организации культуры (ее должностных лиц) по созданию условий для организации своей деятельности.

Предметом исследования явилась оценка качества условий оказания услуг организациями культуры.

Инструментарий исследования

Для формирования массивов данных по каждому критерию независимой оценки, заполнения отчётных форм предоставления итоговой информации на основе анкет, протоколов экспертов, систематизации выявленных проблем использовался единый порядок 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 (далее - Единый порядок), разработанный в соответствии частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 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" (далее - Федеральный закон № 392-ФЗ) и Приказом Министерства культуры РФ №599 от 27 апреля 2018 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Единый порядок определяет алгоритм расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг (далее соответственно - показатели оценки качества, критерии оценки качества) организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее - организации социальной сферы) в целях обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее - независимая оценка качества, оценка) и их интерпретации.

С целью обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов оценки в Едином порядке применяются следующие понятия:

значимость критерия оценки качества - вес критерия оценки в совокупности критериев оценки, установленных в соответствии с требованиями Единого порядка, выраженный в процентах;

значение критерия оценки качества - количественная оценка критерия по совокупности показателей оценки качества с учетом его значимости, выраженная в баллах;

значимость показателя оценки качества - вес показателя оценки качества в совокупности показателей оценки по каждому критерию, установленных в соответствии с требованиями Единого порядка, выраженный в процентах;

значение показателя оценки качества - количественная характеристика показателя с учетом его значимости, выраженная в баллах;

параметры показателя оценки качества - совокупность признаков показателя, из наличия или отсутствия которых формируется количественная характеристика показателя оценки качества;

индикаторы параметров оценки качества - доступная наблюдению и измерению характеристика параметров оценки качества;

результат независимой оценки качества - итоговая оценка в баллах, получаемая в ходе независимой оценки качества по совокупности критериев оценки качества, рассчитанная с учетом их значимости.

Представим методику расчета количественных результатов по каждому критерию и в целом по всем критериям.

В соответствии с нормативными документами независимой оценки качества условий проводится по 14 показателям пяти критериев; 5 - из 1-й, 2-й и 3-ей групп критериев (1.1, 1.2, 2.1, 3.1, 3.2) - (I блок) оценивается в баллах по шкале от 0 до 100; 9 показателей (II блок) - по одному из 1, 2, 3 групп (1.3, 2.3, 3.3) и полностью из 4-й и 5-й групп (4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3) – как доля (проценты) удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, комфортностью условий предоставления услуг, доступностью услуг для инвалидов, а также оценка доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенность условиями оказания услуг - в

пределах значений от 0 до 100 %, а далее переводится в баллы с учетом коэффициентов значимости каждого показателя в своей группе критериев.

Приведем в таблице обозначения для каждого показателя блоков *I* и *II*.

Таблица 3. Обозначение показателей, коэффициенты значимости показателей.

Критерий	Показатель	<i>I</i> блок	<i>II</i> блок	Значимость показателя a_i^m ($m=1,2,3,4,5$; $i=1,2,3$)
1.	1.1.	Π_1^1		0,3
	1.2.	Π_2^1		0,3
	1.3.		Π_3^1	0,4
2.	2.1.	Π_1^2		0,5
	2.3.		Π_3^2	0,5
3.	3.1.	Π_1^3		0,3
	3.2.	Π_2^3		0,4
	3.3.		Π_3^3	0,3
4.	4.1.		Π_1^4	0,4
	4.2.		Π_2^4	0,4
	4.3.		Π_3^4	0,2
5.	5.1.		Π_1^5	0,3
	5.2.		Π_2^5	0,2
	5.3.		Π_3^5	0,5

Расчет обоих блоков показателей производится по данным анкет, одна из которых заполняется экспертом организации–оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой организации либо другой опубликованной официальной информации, вторая – собирается организацией-оператором посредством анкетирования потребителей услуг, проводимого с помощью анкетирования на специально созданной интернет-платформе организации-оператора.

Значение каждого из 6 показателей *I* блока сначала усредняется по всем анкетам, размещенным в открытом доступе, по формуле

$$\Pi_i^{m*HO} = \sum_{k=1}^N x_{ik}^m / N(1)$$

где

x_{ik} – значение *i*-го показателя критерия *m* по данным *k*-той анкеты в баллах;

$m=1, 2, 3$; $i=1, 2$.

N – количество анкет, заполненных независимыми оценщиками (НО).

Далее рассчитывается среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (2) и значением, выставленным в анкете для организации – оператора (ОО), по формуле:

$$\Pi_i^m = (\Pi_i^{m*HO} + \Pi_i^{m*OO}) / 2(2)$$

где

Π_i^{m*HO} – среднее значение *i*-го показателя критерия *m* качества условий образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (2), в баллах; $m=1, 2, 3$; $i=1, 2$.

Π_i^{m*OO} – значение i -го показателя критерия m качества условий образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации - оператора, в баллах; $m=1, 2, 3$; $i=1, 2$.

Средние значения для 9-и показателей II блока рассчитывается только по данным анкет, размещенных на платформе оператора в открытом доступе. Каждый показатель рассчитывался в баллах, значение каждого из которых соответствовало определенному варианту ответа в анкете. Соответствие «значение балла – вариант ответа» по всем 14 показателям проводится по алгоритму, изложенному в Пр.№599 от 27 апреля 2018 г. Министерства культуры РФ.

В опросе удовлетворенности потребителей качеством условий оказания услуг организациями культуры принимают участие респонденты в соответствии с рекомендациями Министерства культуры РФ. В процессе обработки анкет с помощью специальной программы производится подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со значением балла равным или большим 4, значение которого определяет границу между респондентами, которые удовлетворены качеством условий деятельности организации культуры и не удовлетворены.

Расчет доли удовлетворенных качеством условий деятельности осуществляли по формуле:

$$\Pi_i^m = N_{i,4}/N, \quad (3)$$

где

$N_{i,4}$ – количество анкет, в которых значение i - того показателя равно или больше 4 баллов;

N – общее количество заполненных и обработанных анкет; $m=1, 2, 3, 4, 5$; $i=1, 2, 3$.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$\Pi_{cp,4}^m = \Pi_i^m * 10. \quad (4)$$

Итоговая оценка по каждому критерию в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям данного критерия с учетом их значимости:

$$K^m = \sum_{i=1}^3 a_i^m * \Pi_i^m = a_1^m * \Pi_1^m + a_2^m * \Pi_2^m + a_3^m * \Pi_3^m \quad (5)$$

Для расчета количественных результатов независимой оценки в целом устанавливается значимость критериев оценки качества:

Таблица 4. Значимость критериев

N	Критерии	Коэффициент значимости критериев	Значимость критерия b^m
1.	Открытость и доступность информации об организации	20%	0,2
2.	Комфортность условий предоставления услуг	20%	0,2
3.	Доступность услуг для инвалидов	15%	0,15
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	15%	0,15
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	30%	0,3
100%			

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится далее в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом: 1% = 1 балл.

Таким образом, максимальное значение итогового результата по всем критериям (S) – 100 баллов.

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости:

$$S = \sum_{m=1}^5 b^m * K^m = b^1 * K^1 + b^2 * K^2 + b^3 * K^3 + b^4 * K^4 + b^5 * K^5$$

(6)

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах; b^m - значимость m -го критерия.

По значению итогового показателя далее можно определить рейтинг организации культуры внутри региона. По совокупности общих критериев качества условий оказания услуг итоговый (федеральный) результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина итоговых оценок по всем организациям в субъекте Российской Федерации, в отношении которых проводилась оценка, таким образом можно получить оценку для определения рейтинга региона среди всех субъектов Российской Федерации.

Результаты по критерию 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Согласно Приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. №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» организации культуры должны формировать открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, создании условий для качественного предоставления услуг, тем самым обеспечивая информационную открытость организации.

Оценивая открытость и доступность информации об организации культуры, необходимо было учитывать не только информацию, размещенную на официальном сайте, но и наличие доступности взаимодействия с получателем услуг и доступности сведений о ходе рассмотрения обращения потребителей по телефону, электронной почте, с помощью других электронных сервисов. Поэтому для оценки степени открытости и доступности информации об организации эксперты использовали методы контент-анализа с использованием оценочного листа и эксперимент «Контрольная закупка».

Полученные результаты рассмотрим отдельно по каждому методу проведения.

Метод контент-анализа с использованием оценочного листа был применен для исследования наличия информации по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры», включающей:

- полноту и актуальность информации об организации культуры и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru;
- наличие информации об организации процедуры оказания услуг;
- доступность взаимодействия с получателями услуг, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов,

предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации; др);
 -наличие информации о проведении анкетирования, экспресс-опросов потребителей услуг;
 - доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

На официальном сайте организации культуры информация о деятельности организации и результатах независимой оценки качества оказания услуг должна размещаться в следующем виде:

1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии): полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии): сведения о видах предоставляемых услуг; копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация о планируемых мероприятиях; информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
3. Иная информация: информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры; информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации.

Вышеперечисленные требования стали основой для определения степени релевантности информации об организации культуры.

Приведем результаты, полученные по критерию 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» (ПРИЛОЖЕНИЕ 1., рис.1) по каждому показателю.

Таблица 5

1.1.	max	1.2.	max	1.3.	max
20,325	30	19,41	30	40	40
68%		65%		100%	

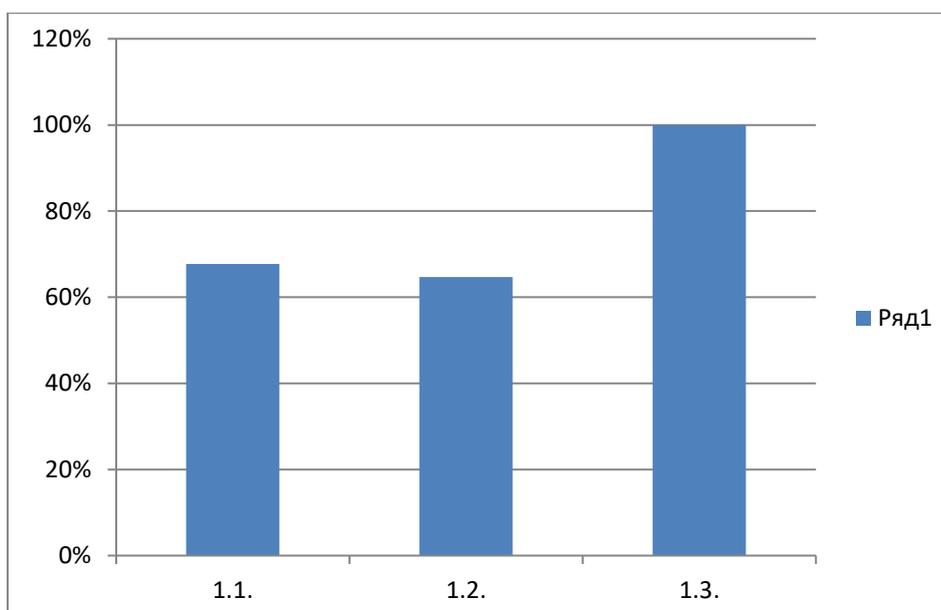


Рис 1. Результаты по Критерию 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Максимальное количество баллов по Критерию 1 - по показателю 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).

Анализ степени открытости и доступности информации об условиях оказания услуг МЦК «Фировская межпоселенческая центральная библиотека» показал:

- оформление сайта придерживается требований Приказа Министерства культуры №277. от 20.02.2015, зарегистрированы на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru;

- информация размещается на странице сайта в сети "Интернет", доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, обеспечивают круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений;

- на сайте организации емко и бережно представлена история создания;

- представлено местонахождение организации, приводится схема проезда;

- представлены полные данные о работниках; график, режим работы;

- прослеживается система в организации своевременного заполнения сайта информацией, поддержке рабочего состояния, культуры оформления;

- для обеспечения доступности взаимодействия получателей услуг с руководителями муниципального уровня и самой организацией представлены телефоны и адреса электронной почты.

Результаты исследования показали, что индикаторы 1.1. и 1.2. (Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами; обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг) имеют меньшее значение (выше среднего). Показатель 1.3 находится на высоком уровне.

Детализированный анализ содержания информации по каждому индикатору критерия 1 представленной к экспертизе организации культуры выявил следующие замечания:

по индикатору 1.1.:

Таблица 6.

	Информация	представлена на сайте организации
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры	+
1.2.	Дата создания учреждения культуры	+
1.3.	Сведения об учредителе	-
1.4.	Место нахождения образовательной организации, ее филиалов (при наличии)	+
1.5.	Схема размещения организации культуры. Схема проезда	+
1.6.	Режим, график работы организации	+
1.7.	Контактные телефоны	+
1.8.	Адрес электронной почты	+
1.9.	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	+
1.10.	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	+
1.11.	Наличие альтернативной версии сайта организации для слабовидящих	+
1.12.	Возможность бронирования услуги/запись на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и т.п.	-
2. Структура		
2.1.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	+
2.2.	Наименование структурных подразделений (органов)	+, но нет Положения о филиалах

	управления)	
2.3.	Руководители структурных подразделений (при их наличии)	-
2.4.	Места нахождения структурных подразделений, адреса.	+
2.5.	Адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии).	-
2.6.	Контакты, график работы структурных подразделений	-
3. Документы		
3.1.	Учредительные документы: копия Устава, Свидетельство о государственной регистрации (с приложениями)	- (не выставлены)
3.2.	Решение учредителя о назначении руководителя организации	+
3.3.	Положения о филиалах и представительствах	-
4. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)		
4.1.	Сведения о видах предоставляемых услуг	-
4.2.	Копии нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги и т.п., перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-
4.3.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-
4.4.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-
4.5.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (при наличии).	-
4.6.	Информация о планируемых	+

	мероприятиях.	
4.7.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	-
	5. Независимая оценка качества оказания услуг	
5.1.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг, а также предложения об улучшении качества. План по улучшению качества работы организации.	-

По индикатору 1.2. изучалась информация об организации взаимодействия

- по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия);
- по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);
- с помощью электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- организация форума (наличие технической возможности внесения предложений: электронная форма для внесения предложений и выражения мнений о качестве предоставления услуг, связанных с деятельностью организации, анкета для опроса или гиперссылка на нее, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и работниками организации), доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан).

В целом в организации обеспечено наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи (Таблица 7). Представлена возможность оставить комментарии по специальной ссылке.

По индикатору 1.3. – значение индикатора – 100%, от общего числа опрошенных получателей услуг, которые полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации об услугах организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Таким образом, согласно результатам проведенного исследования можно констатировать оптимальную степень открытости и доступности информации об учреждениях культуры, так как в целом по Критерию 1 среднее количество баллов 79,7 из 100 возможных, что составило 79,7%.

Результаты по критерию 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке комфортности условий составил 100 баллов - 100%.

Приведем результаты по критерию 2 (ПРИЛОЖЕНИЕ 1), взяв за основу процентное выражение результата по каждому индикатору (рис.2). Напомним, что показатель 2.2. - Время ожидания предоставления услуги – не применяется для оценки организаций культуры.

Таблица 7

2.1.	max	2.3.	max
30,9	50	50	50
62%		100%	

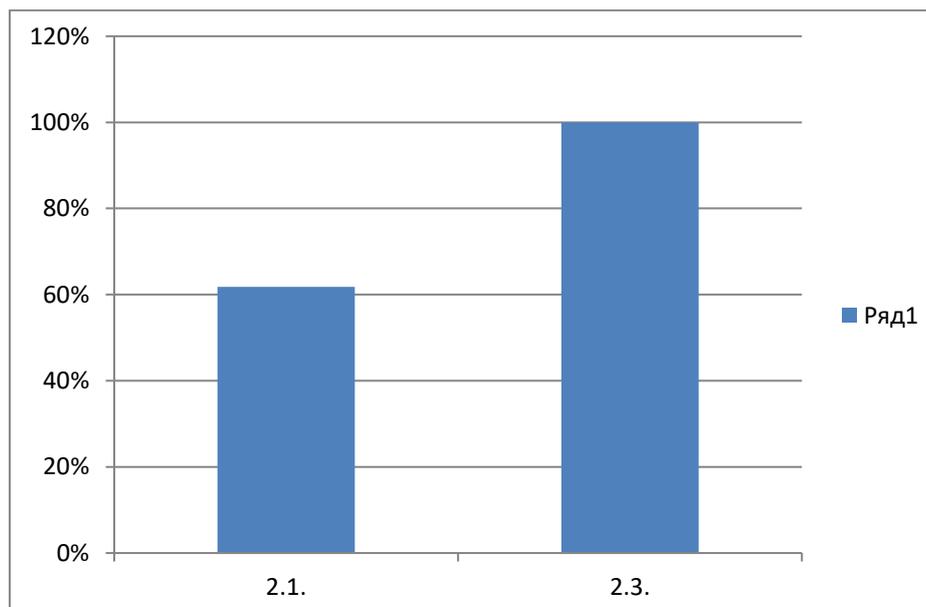


Рис 2 . Результаты по Критерию 2. Комфортность условий предоставления услуг

Максимальное количество баллов по показателю 2.3. – 100% (Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)).

Данные индикаторы составляют от 62% до 100% от максимального процента соответствия данному критерию. Среднее значение по Критерию 2 (Приложение 1) – 80,9%.

На сайте доступен поиск книг для детей, организуются тематические выставки книг, имеется возможность познакомиться с книгами о Фировской Земле. Идет постоянный обзор новой литературы для детей и взрослых. Имеется электронный каталог. Представлены мероприятия на месяц (по датам), отмечаются знаменательные и памятные даты. Объявляются конкурсы, викторины. Открыт Деловой информационный Центр. Ведется издательская деятельность.

Результаты анализа данных анкетирования потребителей услуг показали: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг составила 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

В целом можно констатировать оптимальную степень комфортности условий оказания услуг организацией культуры, т.к. по критерию 2 среднее количество набранных баллов составило 80,9 балла (80,9% от 100 - максимально возможного).

Результаты по критерию 3. «Доступность услуг для инвалидов»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке доступности услуг для инвалидов составил 100 баллов - 100%.

Приведем результаты по критерию 3 (ПРИЛОЖЕНИЕ 1), взяв за основу процентное выражение результата по каждому индикатору (рис.3).

Таблица 8

3.1.	max	3.2.	max	3.3.	max
10,785	30	16,36	30	20,1	30
36%		55%		67%	

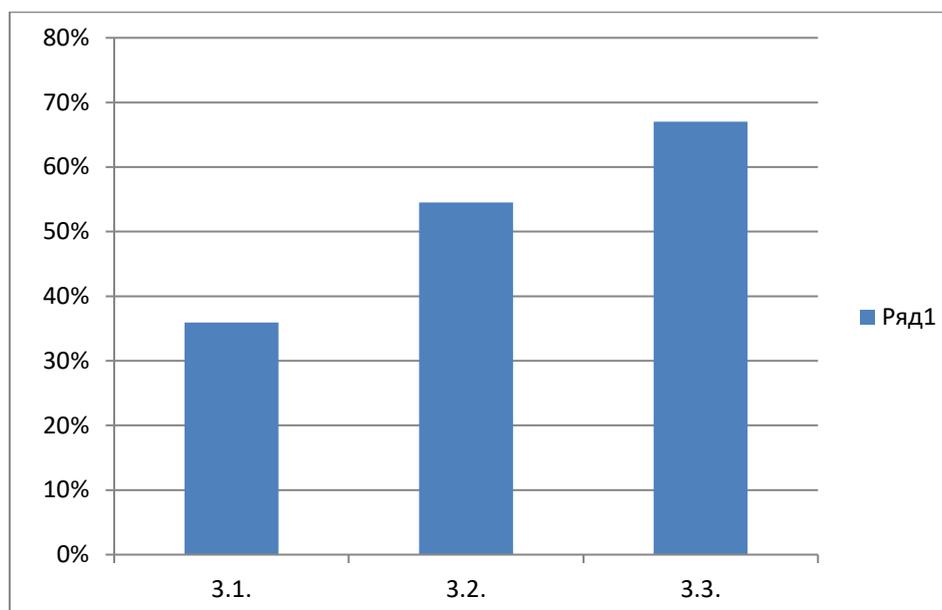


Рис. 3. Результаты по Критерию 3. Доступность услуг для инвалидов

Максимальное количество баллов по показателю 3.3. – 67%.

Таким образом, данные индикаторы составляют от 36% до 67% от максимального процента соответствия данному критерию.

67% получателей услуг-инвалидов удовлетворены созданными в организации культуры условиями.

В целом можно констатировать ниже среднего уровень доступности услуг для инвалидов, т.к. по критерию 3 количество набранных баллов составило 47% от максимально возможного. Требуются значительные финансовые средства для:

- оборудования входных групп пандусами/подъемными платформами;
- строительства стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- установки адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- приобретения сменных кресел-колясок.

Результаты по критерию 4. «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Средние значения для каждого показателя 4 – й группы рассчитывались только по данным анкет, размещенных в открытом доступе на платформе оператора. В процессе обработки анкет по разработанной автоматизированной программе производились подсчеты количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносился со значением балла, равным или большим 40, значение которого определило границу между респондентами, которые удовлетворены качеством оказания услуг организацией культуры и не удовлетворены. Далее находилась доля удовлетворенных, переводились полученные величины долей в баллы. Получили данные в баллах по каждому критерию 4 и 5 и отдельно по каждому индикатору этих групп критериев.

Приведем данные средней величины Критерия 4 по каждому индикатору и в целом по критерию (рис. 4).

Таблица 9

4.1.	max	4.2.	max	4.3.	max
39,84	40	40	40	20	20
99,60%		100,00%		100,00%	

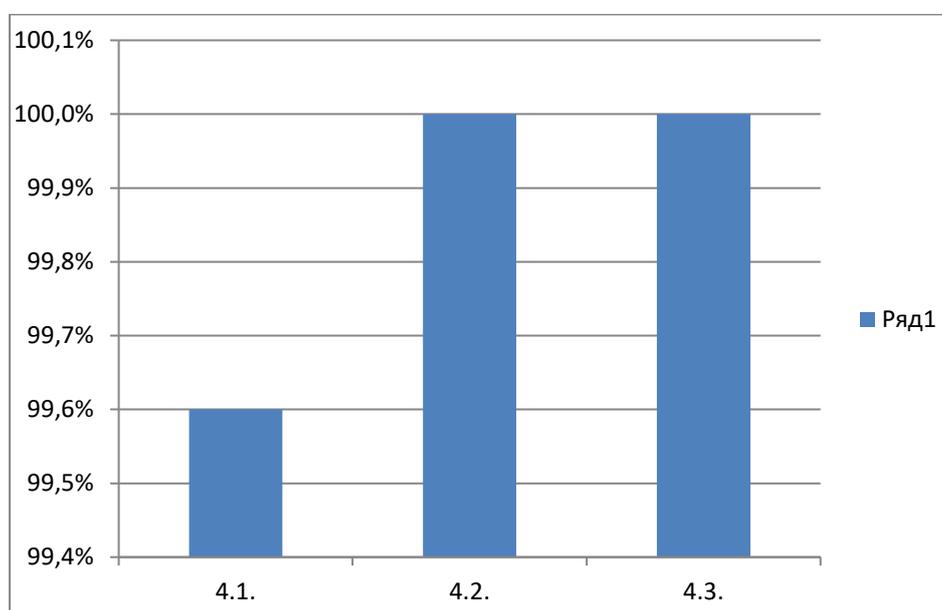


Рис.4. Результаты по Критерию 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Таким образом, данные индикаторы составляют от 99,6% до 100% от максимального процента соответствия данному критерию.

Показатель 4.1 (Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)) имеет не 100%-ое значение.

В целом можно констатировать оптимальный уровень доброжелательности, вежливости работников организаций культуры, так как средний балл по данному критерию составил 99,8 балла, что составляет 99,8% (доля удовлетворенных) от максимального балла, который можно было получить.

Результаты по критерию 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Для анализа деятельности организации культуры по критерию 5 использовались результаты оценки независимых оценщиков (ПРИЛОЖЕНИЕ 1).

Приведем данные средней величины по каждому индикатору и в целом по Критерию 5 (рис.5).

Таблица 10

5.1.	max	5.2.	max	5.3.	max
30	30	20	20	50	50
100,00%		100,00%		100,00%	

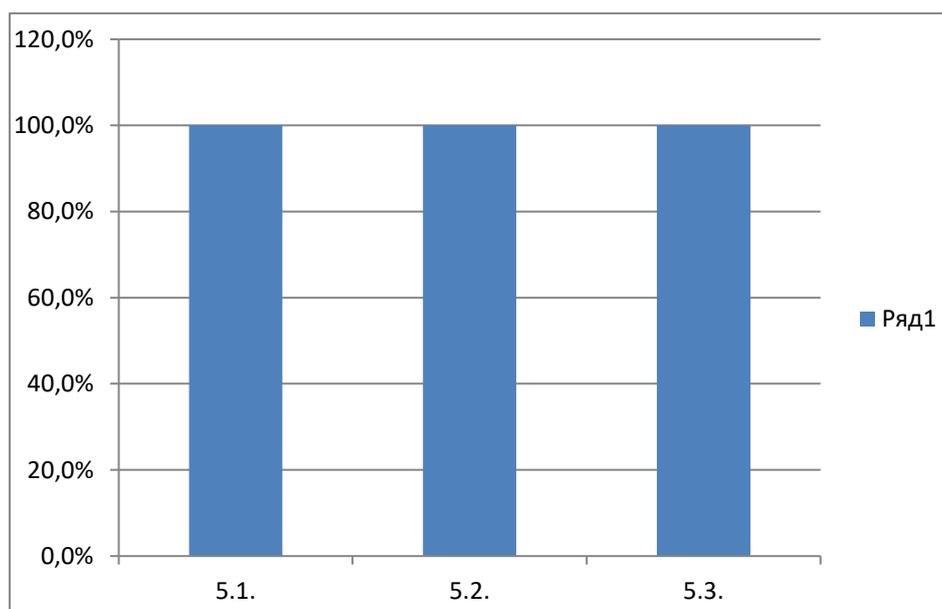


Рис. 5. Результаты по Критерию 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг по каждому показателю Критерия 5 и в целом составила 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

Таким образом, в целом можно констатировать высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг организациями культуры, так как средний балл по данному критерию составил 100 баллов, что составляет 100% от максимального балла (100), который можно было получить.

Итоговые результаты

Представим итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг.

Таблица 11

Кр. 1	Кр. 2	Кр. 3	Кр. 4	Кр. 5	ИТОГ
79,735	80,9	47,245	99,84	100	84,2

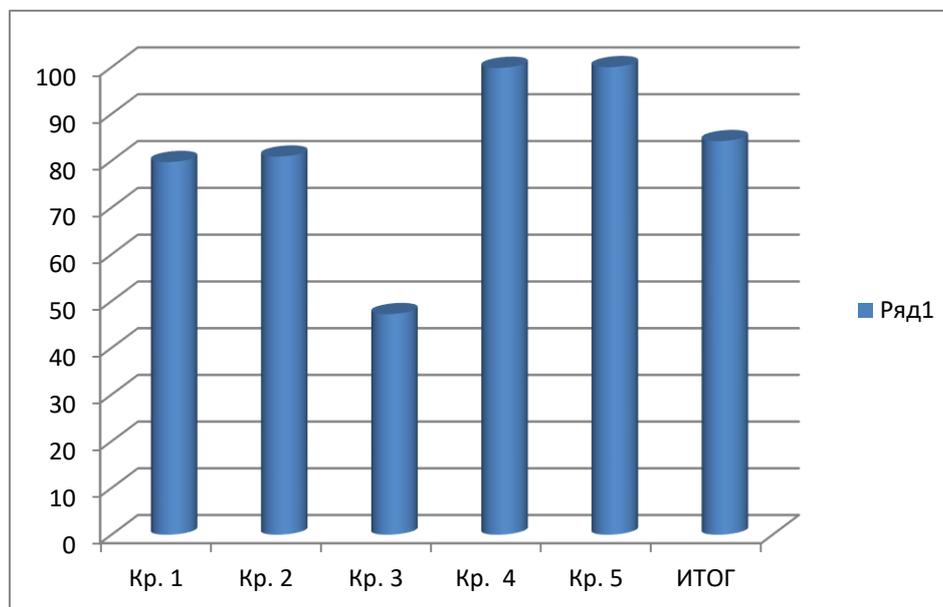


Рис. 6. Итоговые результаты

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Сводные результаты

		Фировская МЦБ			
		НО	ОО	Pi	aiPi
I.	Критерий 1. Открытость и доступность информации об образовательной организации				
	1.1.	95,5	40	67,75	20,325
	1.2.	89,4	40	64,7	19,41
	1.3.			100	40
	Km				79,735
	bmKm				15,947
II.	Критерий 2. Комфортность условий предоставления образовательных услуг				
	2.1.	83,6	40	61,8	30,9
	2.3.			100	50
	Km				80,9
		bmKm			

III.	Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов				
	3.1.	11,9	60	35,95	10,785
	3.2.		40,9	40,9	16,36
	3.3.			67	20,1
	Km				47,245
bmKm					7,08675
IV.	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации				
	4.1.			99,6	39,84
	4.2.			100	40
	4.3.			100	20
	Km				99,84
bmKm					14,976
V.	Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
	5.1.			100	30
	5.2.			100	20
	5.3.			100	50

	Km				100
	bmKm				30
	S				84,18975

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Список экспертов

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Агалакова Елена Анатольевна	Проректор по учебной работе, к.п.н., доцент, Засл. работник науки и образования
2.	Гам Антон Владимирович	Декан факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации
3.	Малахова Елена Валерьевна	Начальник отдела повышения квалификации, Федеральный эксперт