



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с
30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Эмпирика»

С.В.Рупп



Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг культуры в
Муниципальном бюджетном учреждении культуры
Краеведческий музей Бурейского района
Амурской области

Тюмень, 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Результаты независимой оценки	4
Итоговые баллы по учреждению.....	14
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	15

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг культуры организациями, осуществляющими культурную деятельность, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности (далее – независимая оценка) проводилась в соответствии с действующим законодательством.

Качество оказанных услуг соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, в частности Федеральным законом от 21.07.2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (с изменениями и дополнениями от 5 декабря 2017 года), Приказу 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».

Для проведения независимой оценки использовались следующие показатели качества работы организаций:

- 1) Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации;
- 2) Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется деятельность;
- 3) Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов;
- 4) Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- 5) Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления деятельности.

Результаты независимой оценки

Рассмотрим результаты независимой оценки в разрезе имеющихся показателей и критериев.

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

По данному критерию **организация получает максимальное количество баллов**, поскольку информационный стенд и официальный сайт организации соответствуют установленным требованиям. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

В соответствии с единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию для всех организаций представлены в Таблице 1.

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное**

количество баллов по данному критерию – 100 баллов. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 1. Баллы организаций по критерию 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	«ЧЗВ»**	Анкета или ссылка на нее***	Итоговый балл
Краеведческий музей	+	+	+	-	-	90

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Часто задаваемые вопросы

***Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

Таблица 2. Баллы организаций по критерию 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации»

Организация	Количество оценивших стенд	Удовлетворены стендом	Количество оценивших сайт	Удовлетворены сайтом	Итоговый балл
Краеведческий музей	545	542	378	377	99,6

Таким образом, общий балл по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации, осуществляющей культурную деятельность составляет 96,8 баллов (формула расчета $100*0,3+90*0,3+99,6*0,4$).

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 3.

2.2 Время ожидания предоставления услуги.

Данный показатель не применяется при оценке учреждений в сфере культуры.

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 3. Баллы организаций по критерию 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг»

Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность	Доступность записи	Итоговый балл
Краеведческий музей	+	+	+	-	+	+	+	100

Таблица 4. Баллы организаций по критерию 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией»

Организация	Количество оценивших	Удовлетворены комфортностью	Итоговый балл
Краеведческий музей	594	588	98,9

Таким образом, общий балл по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг, составляет 99,5 баллов (формула расчета $100*0,5+98,9*0,5$).

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов.

Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

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

В соответствии с единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов.

Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы представлены в Таблице 6.

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 7.

Таблица 5. Баллы организаций по критерию 3.1 «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»

Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
Краеведческий музей	+	-	-	-	-	20

Таблица 6. Баллы организаций по критерию 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Организация	Дублирование для инвалидов в 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 сайта организации для инвалидов в по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимым обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
Краеведческий музей	-	-	-	+	+	+	60

Таблица 7. Баллы организаций по критерию 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

Организация	Количество опрошенных, имеющих группу ограничения трудоспособности	Удовлетворены доступностью	Итоговый балл
Краеведческий музей	32	30	93,8

Таким образом, общий балл по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов, составляет 58,1 балла (формула расчета $20*0,3+60*0,4+93,8*0,3$).

4. Показатели, характеризующие 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 соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 8.

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 8. Баллы организаций по критерию 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доброжелательностью	Итоговый балл
Краеведческий музей	594	592	99,7

Таблица 9. Баллы организаций по критерию 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доброжелательностью	Итоговый балл
Краеведческий музей	595	591	99,3

Таблица 10. Баллы организаций по критерию 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доброжелательностью	Итоговый балл
Краеведческий музей	376	376	100

Таким образом, общий балл по показателям, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации, составляет 99,6 баллов (формула расчета $99,7*0,4+99,3*0,4+100*0,2$).

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания
услуг

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 11. Баллы организаций по критерию 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»

Организация	Количество опрошенных	Готовы рекомендовать	Итоговый балл
Краеведческий музей	588	586	99,6

Таблица 12. Баллы организаций по критерию 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены орг. условиями	Итоговый балл
Краеведческий музей	525	525	100

Таблица 13. Баллы организаций по критерию 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены в целом условиями	Итоговый балл
Краеведческий музей	591	585	98,9

Таким образом, общий балл по показателям, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг, составляет 99,3 балла (формула расчета $99,6 \cdot 0,3 + 100 \cdot 0,2 + 98,9 \cdot 0,5$).

Итоговые баллы по учреждению

Учреждение	1 показатель "Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность"	2 показатель «Комфортность условий предоставления услуг»	3 показатель "Доступность услуг для инвалидов"	4 показатель "Доброжелательность и вежливость работников организации"	5 показатель "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	Итоговый балл
Краеведческий музей	96,8	99,5	58,1	99,6	99,3	90,7

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг культуры в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Краеведческий музей Бурейского района Амурской области предлагаются следующие рекомендации:

1) Добавить на официальный сайт раздел «Часто задаваемые вопросы»;

2) Обеспечить на официальном сайте учреждения техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (разместить анкету или ссылку на нее);

3) Разработать план мероприятий по повышению комфортности условий оказания услуг в рамках соответствующего показателя, а именно:

- обеспечить в учреждении наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений для получателей услуг;

4) Разработать план мероприятий по повышению доступности организации для инвалидов в рамках показателя «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», а именно:

- оборудовать поручни, расширить проемы
- оборудовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- приобрести сменные кресла-коляски;
- оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение
- организовать дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации,
- добавить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля,

- создать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

5) Пожелания от респондентов:

- Больше информации
- Плохое освещение
- Расширить сувенирную продукцию
- Сенсорные панели с информацией