



163061, г. Архангельск, пр. Ломоносова, 58, корп. 1, офис 2
телефон/факс: (8182) 28-70-72, 65-2000
www.foris.ru

ИТОГОВЫЙ ОТЧЁТ
на оказание услуг по обобщению информации
о качестве условий оказания услуг организациями культуры,
расположенными на территории Архангельской области

Генеральный директор ООО «Форис-Медиа» _____ Н.Ю. Евсина

г. Архангельск

– 2019 г. –

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|-----|--|
| 1. | Описание методики исследования |
| 2. | Результаты исследования |
| 2.1 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)) |
| 3. | Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций |
| | Приложения |

ОПИСАНИЕ МЕТОДИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области инициирована Министерством культуры Архангельской области на основании приказа «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», утвержденного Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н, а также приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., № 51132).

Целями данного исследования являются:

- повышение качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Архангельской области (далее – организации культуры),
- улучшение информированности получателей услуг о деятельности организаций культуры, в том числе через телефонную связь, электронную почту и электронные сервисы на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Задачи исследования включают следующие направления анализа:

1. Изучение мнения получателей услуг, посредством онлайн-опроса и анкетирования на бумажном носителе, в том числе:

- определение уровня открытости и доступности информации об организациях культуры области;
- определение уровня комфортности условий для предоставления услуг и доступности их получения;
- определение уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников учреждений культуры;
- определение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг в учреждениях культуры.

2. Анализ информации на официальном сайте организации культуры или (при его отсутствии) на сайте учредителя организации культуры, в том числе:

- определение уровня открытости и доступности информации об учреждении культуры.

Предметом исследования выступает оценка качества оказания услуг организациями культуры Архангельской области.

Объектами исследования определены:

- получатели услуг организаций культуры Архангельской области в возрасте от 18 лет и старше;
- информация, размещенная на официальных сайтах учреждений культуры.

Методы социологического исследования адекватны его цели и задачам и включают:

а) анкетирование получателей услуг посредством онлайн-опроса и анкетирования на бумажном носителе. Исполнитель разрабатывает инструментарий, программирует анкету на платформе Google Forms, обобщает и анализирует полученный массив;

б) интервьюирование получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья, не менее 2 человек по каждой организации культуры;

в) оценку информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в соответствии с требованиями, установленными статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1, приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 года, регистрационный номер 37187), по форме оценки информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры (Приложение № 7 технического задания);

г) оценку информации, размещенной на официальных стендах в помещениях организаций культуры в соответствии с требованиями, установленными статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1, по форме оценки информации, размещенной на информационных стендах в организациях культуры (Приложение № 7 технического задания);

д) оценку доступности организаций культуры для инвалидов по утвержденной форме (Приложение № 8 технического задания).

Анкетный лист для опроса получателей услуг учреждений культуры разработан на основании приказа «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», утвержденного Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н, а также приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., № 51132) (Приложение №6 к техническому заданию). Анкета включает 14 основных вопросов, а также 4 вопроса, касающиеся социально-демографической характеристики респондентов (пол, возраст, образование, статус потребителя услуги). Анкета расположена на платформе Google Forms.

Оценка информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, проводилась на основании 13 индикаторов – требований к информационным объектам Интернет-ресурса (Приложение №7 к техническому заданию).

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах в организациях культуры, проводилась на основании 10 индикаторов – требований к информационным объектам (Приложение №8 к техническому заданию).

Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры включают в себя (Приложение №9 технического задания):

1 критерий - 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;
- 1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- 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».

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

- 2.1 обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;

- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.
3 критерий - доступность услуг для инвалидов:
- 3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;
- 3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.
4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:
- 4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;
- 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.
5 критерий - 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);
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599) проводится в балльных значениях (Приложение №4 к техническому заданию и таблице 1).

Таблица 1

| № п/п | Показатель | Максимальная величина | Значимость показателя | Значение показателя с учетом его значимости |
|-------|---|-----------------------|-----------------------|---|
| 1. | Критерий «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» | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и | 100 баллов | 30% | 30 баллов |

| | | | | |
|-------|---|------------|------|------------|
| | <p>функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | | | |
| 2.1. | <p>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/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на | 100 баллов | 50% | 50 баллов |

| | | | | |
|-------|--|------------|------|------------|
| | официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 3. | Критерий «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 | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 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; | 100 баллов | 40% | 40 баллов |

| | | | | |
|-------|---|------------|------|------------|
| | - 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) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 4. | Критерий «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 получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 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) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 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, | 100 баллов | 20% | 20 баллов |

| | | | | |
|-------|---|------------|------|------------|
| | получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 5. | Критерий «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) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |

Выборочная совокупность для проведения анкетного опроса составила 34 142 человека. Поскольку информация о характеристиках генеральной совокупности отсутствует, метод построения выборки – стихийный. Ссылка на онлайн-опрос размещалась на сайтах учреждений, а также на страницах (группах) учреждений в социальных сетях. В начале опроса выяснялось соответствие респондента критериям опроса: возраст – старше 18 лет, а также отбор учреждения, услуги которого респондент может оценить.

Социально-демографический портрет выборки можно описать через следующие характеристики:

- половой состав – 29,6 % мужчин и 70,4 % женщин;

Таблица 2

| Пол респондентов | Количество (чел.) | Доля в выборке (%) |
|------------------|-------------------|--------------------|
| Мужской | 10 091 | 29,6 |
| Женский | 24 051 | 70,4 |
| Итого: | 34 142 | 100,0 |

- возрастной состав:

Таблица 3

| Возраст респондентов | Доля в выборке (%) |
|----------------------|--------------------|
| 18 – 25 лет | 12,9 |
| 26 – 35 лет | 25,8 |
| 36 – 54 года | 41,5 |

| | |
|---------------|-------|
| старше 55 лет | 19,8 |
| Итого | 100,0 |

– образовательный уровень: высшее образование имеют 38,5 %, среднее специальное – 46,5 %, полное (общее) среднее – 11,3 %, неполное среднее – 3,3 %, начальное – 0,4%.

Таблица 4

| Уровень образования респондентов | Доля в выборке (%) |
|---|--------------------|
| Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.) | 38,5 |
| Среднее специальное | 46,5 |
| Полное (общее) среднее | 11,3 |
| Неполное среднее | 3,3 |
| Начальное | 0,4 |
| Итого: | 100,0 |

– статус потребителя услуги: являются потребителем услуг учреждений культуры – 62 % опрошенных, родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг 16,5 %; оба статуса совмещают 21,7% опрошенных.

Таблица 5

| Статус потребителя услуги | Доля в выборке (%) |
|---|--------------------|
| потребитель услуги | 62 |
| родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг | 16,5 |
| и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг | 21,7 |
| Итого: | 100,0 |

Совокупный анализ данных, полученных с помощью трех методов – анализа информации на стендах/сайтах, контрольных закупок и анкетного опроса, позволил составить сводную таблицу результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенных на территории Архангельской области (согласно Приложению №9 к техническому заданию), и сформировать итоговый рейтинг учреждений культуры - библиотек Архангельской области по результатам этой оценки.

На основе проделанной работы выявлены сильные и проблемные показатели в деятельности учреждений, сформулированы рекомендации учреждениям культуры по их эффективной коррекции, а также рекомендации Министерству культуры области по содержанию и процедуре проведения независимой оценки качества услуг организациями культуры Архангельской области с применением технологии социологического исследования.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

**Муниципальное автономное учреждение культуры
«Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»» <http://sevdm.ru/>**

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Таблица 290

| Пол респондента | Доля в выборке (%) |
|-----------------|--------------------|
| мужской | 43,5 |
| женский | 56,5 |
| Итого: | 100,0 |

Таблица 290

| Возраст респондента | Доля в выборке (%) |
|---------------------|--------------------|
| от 18 до 25 лет | 35,5 |
| от 26 до 35 лет | 30,7 |
| от 36 до 54 лет | 30,5 |
| старше 55 лет | 3,3 |
| Итого: | 100,0 |

Таблица 291

| Образование респондента | Доля в выборке (%) |
|---|--------------------|
| Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.) | 27,5 |
| Среднее специальное | 45,5 |
| Полное (общее) среднее | 22,7 |
| Неполное среднее | 3,8 |
| Начальное | 0,5 |
| Итого: | 100,0 |

Таблица 292

| Статус респондента | Доля в выборке (%) |
|---|--------------------|
| потребитель услуги | 74,3 |
| родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг | 7,3 |
| и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг | 18,4 |
| Итого: | 100,0 |

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 293.

Таблица 293

| Перечень информации | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
|--|---|--|
| I. Общая информация об организации культуры | | |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | 2 | 1 |
| 2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | 1 | 1 |
| 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | 1 | 1 |
| 4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) | X | 1 |
| 5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | X | 1 |
| 6. Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| II. Информация о деятельности организации культуры | | |
| 7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры | 1 | 1 |
| 8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)* | 1 | 1 |
| 9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | X | 1 |
| 10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | X | 1 |

| | | |
|--|-----------------|---------------------|
| 11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | 1 | 1 |
| 12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)* | X | X |
| III. Информация о независимой оценке качества | | |
| 13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | 1 | 0,5 |
| Всего | 9 (из 9) | 11,5 (из 12) |

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)), размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11,5 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- в разделе об оценке качества нет результатов оценки и планов по устранению.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУК «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)), выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 105, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 105, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

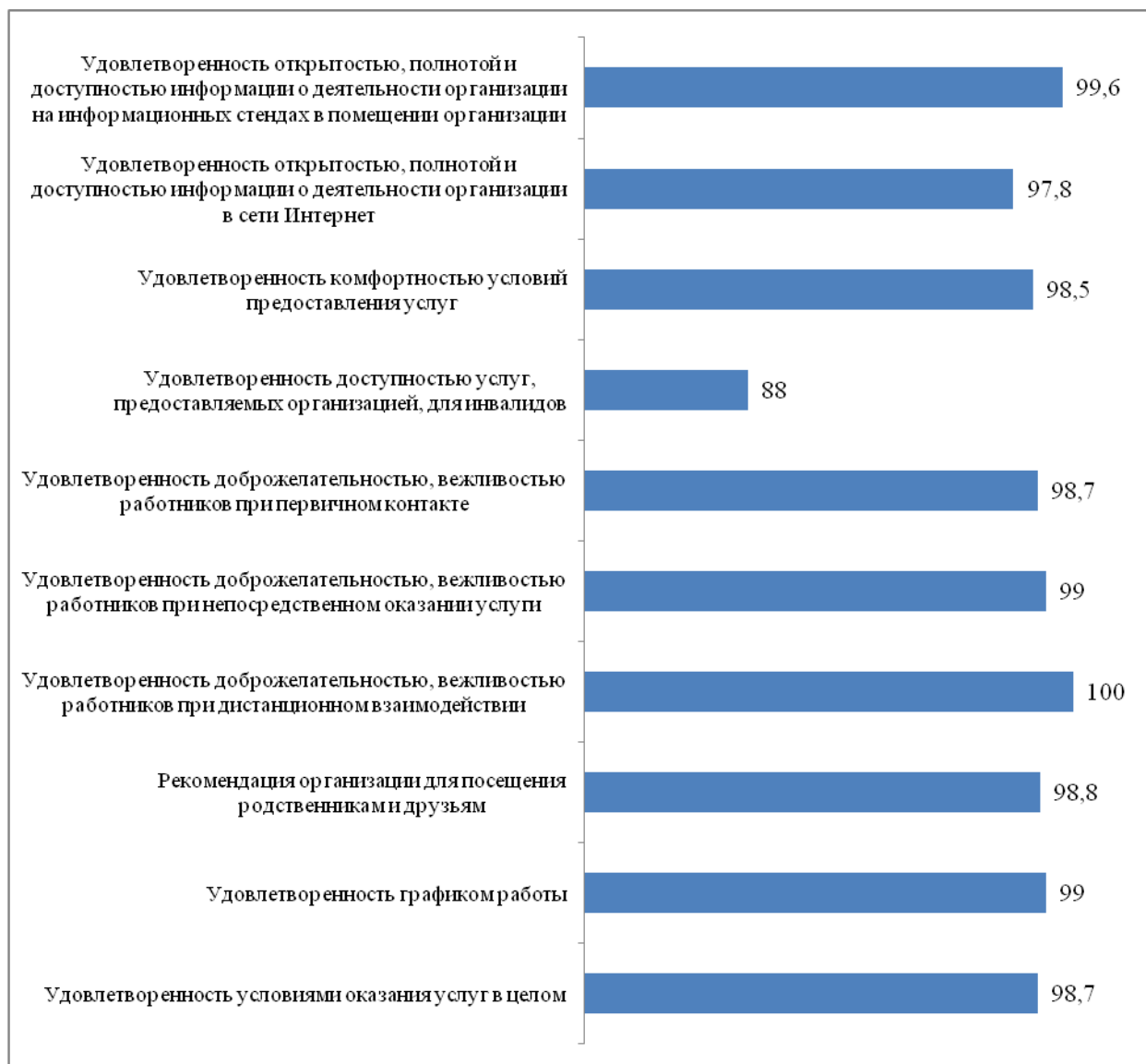


Рисунок 105. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУК «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Замечание респондента №1 – «комфортная среда для инвалидов не предусмотрена, нет пандусов для колясочников, поднимание на второй и третий этаж проблематично». Оценка респондента №2 – «доступная среда для инвалидов нарушена».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 97,2% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- разместить на сайте информацию о секциях и кружках, которые работают в помещении ДК; улучшить сайт (3 ответа);
- на втором этаже поставить удобные диваны;
- кулер с питьевой водой (3 ответа).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МАУК «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»», вычисленные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1 критерий - 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 – значение показателя равно 97,6 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов;
- 1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;
- 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» – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 98,5 баллов, с учетом его значимости – 49,3 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

- 3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;
- 3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 50 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 88 баллов, с учетом его значимости – 26,4 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

- 4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов;
- 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов.

5 критерий - 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) – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 29,7 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 49,3 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МАУК «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)), представлены на рисунке 106 и в Приложении 4.



Рисунок 106. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МАУК «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МАУК «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 93,3 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МАУК «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)» занимает 11 место из 53.

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

Рейтинг оцениваемых учреждений культуры представлен в таблице 294.

Результаты проведенного исследования показали, что все оцениваемые организации культуры получили высокие итоговые баллы (в диапазоне от 402,5 до 483,4 баллов).

Лидером рейтинга оценки качества условий оказания услуг организациями культуры среди оцениваемых учреждений стало Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр "Родина"». Указанная организация культуры получила 483,4 балла в совокупности оценок по пяти критериям.

В данном рейтинге можно выделить три группы организаций.

Первую группу составляют организации культуры, набравшие менее 85 итоговых баллов (46-53 места рейтинга), у которых «западет» один из критериев, чаще всего это критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Вторую группу составляют организации культуры, набравшие более 95 баллов (1-3 места рейтинга), у которых на высоком уровне представлены все пять критериев.

Остальные организации составляют третью группу.

| Место рейтинга | Учреждение культуры | Итоговое количество баллов |
|----------------|--|----------------------------|
| 1 | 44. Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина» | 96,68 |
| 2 | 42. Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система» | 95,96 |
| 3 | 35. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт» | 95,2 |
| 4 | 52. Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система» | 94,9 |
| 5 | 14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниц. район» | 94,7 |
| 6 | 21. Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья» | 94,7 |
| 7 | 19. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района» | 94,5 |
| 8 | 34. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр» | 93,9 |
| 9 | 15. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское» | 93,6 |
| 10 | 49. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр» | 93,4 |
| 11 | 53. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»))» | 93,3 |
| 12 | 30. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система» | 93,1 |
| 13 | 36. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный» | 92,82 |
| 14 | 32. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта» | 92,58 |
| 15 | 18. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района» | 92,4 |
| 16 | 33. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч» | 92,38 |
| 17 | 43. Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр» | 92,36 |
| 18 | 50. Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий» | 92,2 |
| 19 | 51. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей» | 91,9 |

| | | |
|----|---|--------------|
| 20 | 39. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» | 91,8 |
| 21 | 26. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества» | 91,64 |
| 22 | 31. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей» | 91,3 |
| 23 | 11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека» | 91,1 |
| 24 | 41. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Цигломень» | 90,44 |
| 25 | 45. Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система» | 90,32 |
| 26 | 20. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха» | 90,2 |
| 27 | 47. Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас» | 90,2 |
| 28 | 38. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Бакарица» | 90,1 |
| 29 | 23. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека» | 89,8 |
| 30 | 4. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система» | 89,2 |
| 31 | 6.Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система» | 88,6 |
| 32 | 16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» МО «Пинежский муниципальный район» | 88,5 |
| 33 | 7. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей» | 88,4 |
| 34 | 48. Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система» | 88,1 |
| 35 | 22. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей» | 87,9 |
| 36 | 10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей» | 87,4 |
| 37 | 3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система» | 87,3 |
| 38 | 8. Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района» | 87,3 |
| 39 | 13. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма» | 86,7 |
| 40 | 9. Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр» | 86,3 |

| | | |
|----|---|--------------|
| 41 | 5. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей» | 86,1 |
| 42 | 17. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сийский культурный центр" МО «Сийское» | 85,8 |
| 43 | 46. Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей» | 85,5 |
| 44 | 37. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры» | 85,3 |
| 45 | 28. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» МО «Холмогорский муниципальный район» | 85,02 |
| 46 | 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» | 84,7 |
| 47 | 25. Муниципальное Бюджетное Учреждение Культуры "Октябрьский Центральный Дом Культуры" | 84,7 |
| 48 | 12. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское» | 83,8 |
| 49 | 29. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» МО «Холмогорский муниципальный район» | 83,04 |
| 50 | 27. Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» МО «Холмогорский муниципальный район» | 82,9 |
| 51 | 1. Муниципальное учреждение культуры «Кулойский дом культуры» | 82,7 |
| 52 | 40. Муниципальное учреждение культуры МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса» | 82,66 |
| 53 | 24. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны» | 80,5 |

Таким образом, в ходе оценки и анализа данных, полученных в результате социологического исследования «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области», было выявлено, что все учреждения культуры, в отношении которых в 2019 году инициирована независимая оценка, получили высокие рейтинговые оценки. По 100-балльной шкале все организации набрали от 80,5 до 96,7 баллов, что в целом можно считать отличным результатом.

Проблемные моменты, выявленные в ходе анализа, можно свести обобщенно к следующим:

- по критерию 1.1. – на сайтах в разделе «Документы» представлен неполный перечень документов, регламентирующих деятельность организации; часто эти документы размещены в различных директориях (разделах) и их затруднительно найти;
- по критерию 1.2. – реализованы и используются не все дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- по критерию 2.1. – критическим является индикатор «доступность питьевой воды»;
- по критерию 3.1. – критическими моментами являются индикаторы: отсутствие стоянок или выделенных мест для автотранспортных средств инвалидов; отсутствие

адаптированных дверных проемов; поручней, лифтов; отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;

– по критерию 3.2. – проблемные зоны связаны с отсутствием возможностей дублирования информации для инвалидов непосредственно в стенах организации.

По критериям 4 и 5 нет существенных замечаний; оценки, данные исходя из субъективной позиции потребителей услуг в ходе анкетного опроса, достаточно высокие, на уровне 90-99%.

Тем не менее, в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие недостатки.

1. Согласно данным, полученным в ходе анализа официальных сайтов организаций, а также стендов в помещениях, выявлены следующие проблемные зоны. На официальных сайтах у отдельных организаций требуется обновления и пополнения информация о проводимых мероприятиях. На сайтах организаций, а также на информационных стендах зачастую отсутствуют отчеты по независимой оценке качества или планы по их корректировке.

2. Выявлено неполное соответствие требованиям критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов»: в более чем половине организаций отсутствует такие элементы показателя, как «адаптированные поручни, дверные проемы», «наличие сменных кресел-колясок», специализированные санитарно-гигиенические помещения.

3. У учреждений культуры, расположенных в сельских территориях, зачастую отсутствуют элементарные условия для оказания услуг (санитарно-гигиенические помещения, тепловой режим помещений, безопасные входы).

Для совершенствования деятельности оцениваемых организаций культуры рекомендованы следующие меры:

1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности организаций культуры на официальных сайтах и информационных стендах в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277; своевременно обновлять актуальную информацию.

2. Актуализировать и дополнять электронные сервисы организаций. Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений, согласно п.3. приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277.

3. Предпринять меры по приведению в соответствие с действующими нормативами информационных стенды в организациях.

4. Предпринять меры по повышению доступности услуг оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья по всем критериям доступности.

Итоговые замечания по процедуре проведения социологического исследования независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области касаются следующих моментов:

– В проведенном исследовании зачастую наблюдается явный перевес в характеристиках полового состава выборки (в частности, соотношение иногда составляет 30% мужчин и 70% женщин, при соотношении в общероссийской выборке – 46 к 54%). С другой стороны, потребитель услуг учреждений культуры в провинции может «иметь женское лицо».

– В зависимости от специфики деятельности – музеи, библиотеки, социально- и культурно-досуговые центры – возможен разный портрет потребителя услуг, а значит различный уровень ожиданий и удовлетворенности от получаемых услуг.

– Необходимо также акцентировать внимание учреждений и интервьюеров на адекватности и объективности предоставляемых данных. В данных опроса отдельных учреждений распределение ответов явно не соотносится с кривой нормального

распределения, респондентами выставлены максимальные оценки по всем вопросам, даже там, где есть явный недостаток в деятельности организации. Такие данные опроса явно не корректные, возможно сфабрикованы или заполнены с установкой на «правильность» заполнения.

– Учреждения культуры в отдаленных и малодоступных территориях имеют меньшее количество получателей услуг, чем учреждения городов и поселков. Поэтому для таких организаций сбор 600 анкет представляет явно затруднительную, а иногда и невыполнимую, задачу. В текущем году 5 из 53 организаций не смогли справиться с задачей сбора установленного Министерством количества анкет. Рекомендуется проводить сбор данных, исходя из числа генеральной совокупности, или ограничить число анкет числом 150-200.

Общие критерии оценки качества условий оказания услуг
 организациями культуры (утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года
 № 599) Архангельской области, по результатам анализа официальных сайтов организаций культуры

| № п/п | Наименование организации культуры | Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет» | Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | | Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: | |
|----------|--|---|--|---|--|---|
| | | | Исайт – объем информации (<i>количество материалов/ единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | Инорм-сайт – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами | Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры | Перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры |
| 1. | Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель») | http://sevdm.ru/ | 11,5 | 12 | 4 | <ul style="list-style-type: none"> – телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета о качестве услуг |

**2. Исходные данные для расчета значений показателей,
характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры (утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года
№ 599), по результатам опроса потребителей услуг**

| Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры | | | | | | | |
|--|--|------------------------------------|--|---|---|---|---|
| № п/п | Наименование организации культуры | Адрес | Ч _{общ} – общее число опрошенных потребителей | У _{стенд} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры | У _{сайт} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации культуры | Ч _{общ-стенд} - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах | Ч _{общ-сайт} - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте |
| 1. | Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»))» | г. Северодвинск, пр. Ленина, д. 47 | 600 | 556 | 546 | 558 | 558 |
| Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры | | | | | | | |
| № п/п | Наименование организации культуры | Адрес | Ч _{общ} – общее число опрошенных потребителей | У _{комф} - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | | | |
| 1. | Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»))» | г. Северодвинск, пр. Ленина, д. 47 | 600 | 591 | | | |

| Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|---|
| № п/п | Наименование организации культуры | Адрес | Ч _{общ} – число опрошенных получателей услуг-инвалидов | У _{дост} - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | | |
| 1. | Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»))» | г. Северодвинск, пр. Ленина, д. 47 | 25 | 22 | | |
| Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры | | | | | | |
| № п/п | Наименование организации культуры | Ч _{общ} - общее число опрошенных получателей услуг | У _{перв.контг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | У _{оказ.услуг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Ч _{общ} - общее число опрошенных получателей услуг, использующих дистанционные формы взаимодействия | У _{вежл.дист} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия |
| 1. | Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»))» | 600 | 592 | 594 | 514 | 514 |
| Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры | | | | | | |
| № п/п | Наименование организации культуры | Адрес | Ч _{общ} - общее число опрошенных получателей услуг | У _{орг.усл} - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | | |
| 1. | Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»))» | г. Северодвинск, пр. Ленина, д. 47 | 600 | 594 | | |

**3. Исходные данные для расчета значений показателей,
характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры (утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации
от 27 апреля 2018 года № 599), по результатам анализа информационных стендов в помещениях организаций
культуры и оценке доступности организаций культуры**

| № п/п | Наименование организации культуры | Адрес | Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | | Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов | |
|----------|--|--|---|--|---|---|
| | | | И_{стенд} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры | И_{норм-стенд} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами | С_{орг дост} – количество условий доступности организации для инвалидов | С_{услуг дост} – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 1. | Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель») | г. Северодвинск, пр. Ленина, д. 47 | 9 | 9 | 4 | 2,5 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Сводная таблица показателей независимой оценки

| Показатель | Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» | | | | Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги» | | | Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | | | | Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации» | | | | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | |
|--|--|-----------|-----------|-------------|---|-----------|-------------|--|-----------|-----------|-------------|---|-----------|-----------|-------------|---|-----------|-----------|-------------|
| | 1.1. | 1.2. | 1.3. | Итого | 2.1. | 2.3. | Итого | 3.1 | 3.2 | 3.3 | Итого | 4.1. | 4.2. | 4.3. | Итого | 5.1. | 5.2. | 5.3. | Итого |
| Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах | 30 | 30 | 40 | 100 | 50 | 50 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 20 | 50 | 100 |
| 53. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»))» | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| в баллах | 97,6 | 100 | 98,7 | 296,3 | 100 | 98,5 | 198,5 | 80 | 50 | 88 | 218 | 98,7 | 99 | 100 | 297,7 | 98,8 | 99 | 98,7 | 296,5 |
| с учетом значимости | 29,3 | 30 | 39,5 | 98,8 | 50 | 49,3 | 99,3 | 24 | 20 | 26,4 | 70,4 | 39,6 | 39,6 | 20 | 99,1 | 29,7 | 19,8 | 49,3 | 98,8 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Сводная таблица показателей независимой оценки

| Показатель | Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» | Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги» | Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации» | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Общий показатель |
|--|--|---|--|---|---|------------------|
| Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 53. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»))» | 98,8 | 99,3 | 70,4 | 99,1 | 98,8 | 93,3 |