МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО

«ПГУ им. Шолом-Алейхема»

к.п.н., доцент

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.Г. Баженова

М.П.

ОТЧЕТ

О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ

ПО ТЕМЕ «ОБОБЩЕНИЕ И АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫМ СОВЕТОМ ПРИ ДЕПАРТАМЕНТЕ КУЛЬТУРЫ ПРАВИТЕЛЬСТВА ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ В 2021 ГОДУ»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

Биробиджан 2021

**СОДЕРЖАНИЕ**

[СОДЕРЖАНИЕ 2](#_Toc85570917)

[ВЕДЕНИЕ 3](#_Toc85570918)

[I.ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 5](#_Toc85570919)

[II ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ 8](#_Toc85570920)

[2.1 Общие требования к проведению социологического исследования: 8](#_Toc85570921)

[2.2Нормативно-правовая и методологическая база исследования 11](#_Toc85570922)

[III. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ 13](#_Toc85570923)

[3.1. ОБЩИЙ АНАЛИЗ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ 13](#_Toc85570924)

[УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ 13](#_Toc85570925)

[3.2.ПЕРЕЧЕНЬ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОК 14](#_Toc85570926)

[3.3. ОБОБЩЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ 21](#_Toc85570927)

[УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ 21](#_Toc85570928)

[3.3.1. Обобщенные данные муниципальных районов по критериям 22](#_Toc85570929)

[.4 ОБОБЩЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ 23](#_Toc85570930)

[3.4.1.Обобщенный показатель открытости и доступности информации 23](#_Toc85570931)

[об учреждении культуры (К.1ОиД ) 23](#_Toc85570932)

[3.4.2.Обобщенный показатель комфортности условий 27](#_Toc85570933)

[предоставления услуг (К.2 КУ) 27](#_Toc85570934)

[3.4.3. Обобщенный показатель доступности услуг для инвалидов (К.3ДУдляИ) 29](#_Toc85570935)

[3.4.4. Обобщенный показатель доброжелательности, вежливости работников учреждений культуры (К.4) 32](#_Toc85570936)

[3.4.5. Обобщенный показатель удовлетворенности 34](#_Toc85570937)

[условиями оказания услуг (К.5 УУОУ) 34](#_Toc85570938)

[ОЦЕНКИ ПО МУНИЦИПАЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЯМ 36](#_Toc85570939)

[МО «ГОРОД БИРОБИДЖАН» 36](#_Toc85570940)

[1.1. Обобщенный показатель открытости и доступности информации об учреждении культуры(К.1ОиД ) 36](#_Toc85570941)

[1.2 Обобщенный показатель комфортности условий предоставления услуг (К.2 КУ) 37](#_Toc85570942)

[1.3.Обобщенный показатель доступности услуг для инвалидов(К.3ДУдляИ) 37](#_Toc85570943)

[1.4. Обобщенный показатель доброжелательности, вежливости работников учреждений культуры (К.4ДВ ) 38](#_Toc85570944)

[1.5. Обобщенный показатель удовлетворенности условиями оказания услуг (К.5 УУОУ) 38](#_Toc85570945)

[2. МО «ОБЛУЧЕНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН» 39](#_Toc85570946)

[2.1. Обобщенный показатель открытости и доступности информации об учреждении культуры (К.1ОиД ) 39](#_Toc85570947)

[2.2. Обобщенный показатель комфортности условий предоставления услуг (К.2 ) 40](#_Toc85570948)

[2.3.Обобщенный показатель доступности услуг для инвалидов(К.3ДУдляИ) 41](#_Toc85570949)

[2.4. Обобщенный показатель доброжелательности, вежливости работников учреждений культуры (К.4ДВ) 42](#_Toc85570950)

[2.5 Обобщенный показатель удовлетворенности условиями оказания услуг (К.5 УУОУ) 43](#_Toc85570951)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 44](#_Toc85570952)

# **ВЕДЕНИЕ**

Культура, выступая средством аккумуляции, хранения и передачи человеческого опыта, играет важную роль в жизни отдельной личности и общества. Культура сплачивает людей, интегрирует их, обеспечивает целостность сообщества. Именно культура делает человека личностью. «Россия — страна великой культуры, огромного культурного наследия, многовековых культурных традиций и неиссякаемого творческого потенциала», — с этих слов начинаются Основы государственной культурной политики, утвержденные указом Президента Российской Федерации в 2014 г[[1]](#footnote-1).

Сфера культуры является мощным фактором формирования и реализации человеческих потребностей всех уровней. Опыт развития большинства стран доказывает, что высокая экономия на подобных услугах со стороны государства способствует не только крупным потерям в самом материальном производстве, но также замедлению развития современного человека как работника, гражданина. Это, в свою очередь, является преградой для формирования и развития человеческого капитала. Целенаправленная деятельность учреждений культуры и искусства по сохранению, созданию, распространению и освоению культурных ценностей способна удовлетворять социальные, интеллектуальные и материальные потребности людей, устанавливать социальную стабильность в обществе, при этом эффективно формируя, сохраняя и развивая человеческий капитал общества.

Культура не передаётся по наследству, она воспроизводится последующим поколением. Призваны заниматься этим воспроизводством каждодневно и кропотливо и в городе, и в деревнях, и посёлках сотрудники учреждений культуры.

Потребность иметь ясное теоретически выверенное представление о своеобразии современной культурной деятельности в муниципальных образованиях ЕАО обусловило актуальность данного социологического исследования, направленное на выявление проблемных точек в деятельности учреждений культуры ЕАО и содействие совершенствованию культурного процесса в регионе.

Независимая оценка – это составная часть сравнительного анализа, результат которого – создание условий для повышения качества услуг в социальной сфере. Независимая оценка услуг организаций культуры ценна не только своими результатами и рекомендациями, сделанными на их основе, но и отложенными, косвенными эффектами. Среди них – улучшение общественного контроля за деятельностью организаций культуры, повышение прозрачности, открытости, доступности услуг для граждан, а следовательно, и качества условий оказания услуг организациями культуры.

В результате проведенного исследования были выявлены, проанализированы, оценены и представлены характеристики основных показателей, отражающих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Еврейской автономной области

*Объект* настоящего исследования - учреждения сферы культуры в Еврейской автономной области.

 *Предмет* исследования - качество условий оказания социальных услуг в сфере культуры учреждениями Еврейской автономной области.

*Цели* проведения работ: по результатам мониторинга вычислить итоговую оценку каждой организации культуры на основании собранной информации, отражающей степень удовлетворенности населения качеством условий оказываемых услуг, уровень открытости и доступности информации на официальных сайтах организаций культуры.

Мониторинг в 2021 году проводился в отношении 13 организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры на территории Еврейской автономной области.

*Задачи* исследования:

- формирование механизма оценки условий качества оказания услуг учреждениями культуры Еврейской автономной области;

- оценка доступности качества оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Еврейской автономной области, с применением балльной системы;

- оценка доброжелательности, вежливости работников организации качеством оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Еврейской автономной области, с применением балльной системы;

- рейтингование организаций культуры Еврейской автономной области на основании результатов оценки качества условий предоставляемых ими услуг;

- определение уровня удовлетворенности населения качеством условий предоставляемых услуг учреждениями культуры;

- формирование механизма влияния на повышение качества и доступности для населения услуг, предоставляемых учреждениями культуры.

*Методика* выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждается Министерством труда и социальной защиты РФ.

*Методы сбора данных:*

- сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Еврейской автономной области .

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) официальные сайты учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг учреждений культуры, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающей территории и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте учреждения и т.п.)

Поле исследования сформировано как отражение насущных социальных запросов и проблем в культурной жизнедеятельности области.

## **I.ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

на выполнение научно-исследовательской работы по теме:

«Обобщение и анализ информации для проведения Общественным советом при департаменте культуры правительства Еврейской автономной области независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в 2021 году»

1. Общие сведения

Предмет соглашения: проведение обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры, расположенными на территории Еврейской автономной области, для проведения Общественным советом при управлении культуры правительства Еврейской автономной области независимой оценки качества в 2021 году (далее – услуга) в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Заказчик услуги: департамент культуры правительства Еврейской автономной области.

Место оказания услуги: г. Биробиджан.

Срок оказания услуги: с момента заключения договора до «25» октября 2021 года.

2. Цель исследования – проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

3. Задачи:

- обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры области;

- оценка удовлетворенности получателей услуг учреждений культуры области в соответствии с перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- подготовка отчета по результатам сводной информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры области.

Объектом оценки являются 13 учреждений (Прил. 1), оказывающих услуги в сфере культуры, расположенных на территории Еврейской автономной области, в отношении которых Общественным советом при управлении культуры правительства Еврейской автономной области проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2021 году.

4. Требования к оказываемой услуге

4.1. Оценка качества выполняется в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

4.2. Требования к используемым критериям оценки качества

При предоставлении услуги используется перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

4.3. Требования к используемой информации

Для оценки качества используются:

1) нормативные правовые акты, устанавливающие значения рассматриваемых параметров деятельности организаций;

2) результаты опроса (интервью, анкетирование и т.д.).

Все информационные источники, используемые для оценки, должны быть открытыми, а также предусматривать возможность уточнения и (или) проверки представляемых данных (ведомственной статистики, базы данных, мнения обучающихся, учителей и родителей (законных представителей) и т.п.).

4.4. Требования к методике проведения оценки качества

4.4.1. Оценка качества оказания услуг оцениваемыми организациями должна выполняться с использованием инструментария, включающего:

- методику анализа информации, в том числе

- описание структуры базы данных, содержащей собранную информацию, алгоритмы, информационные технологии обработки информации (при необходимости);

- порядок формирования рейтингов организаций.

4.4.2. Совокупность инструментария по сбору информации должна позволить получить объективную информацию о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями для формирования предложений об улучшении качества деятельности оцениваемых организаций, проектов их рейтингов.

4.4.3. Оценка содержания и формы представления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах оцениваемых организаций, выполняется в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277.

4.5. Требования к результатам оценки качества

Результаты оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями должны обеспечить информационную потребность различных групп пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

получатели услуги:

для обеспечения дополнительной информацией о качестве работы организаций культуры, в том числе путем формирования рейтингов деятельности организаций культуры;

в целях реализации права выбора конкретной организации культуры для получения услуги;

организации культуры:

определение результативности деятельности организации культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуги в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий;

3) органы исполнительной власти, органы местного самоуправления:

при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию в сфере культуры, проведении конкурсного отбора лучших организаций культуры, при распределении грантов, а также осуществлении стимулирования руководителей и работников организаций культуры и т.д.

Приложение №1

к Техническому заданию

**Перечень оцениваемых организаций, в отношении которых**

**Общественным советом при управлении культуры правительства Еврейской автономной области проводится независимая оценка качества**

**оказания услуг в 2021 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Срок проведения независимой оценки |
| **МО «Город Биробиджан»** |
| 1 | ОГБУК «Областной краеведческий музей» | III квартал 2021 года |
| 2 | ОГБУК «Музей современного искусства ЕАО» | III квартал 2021 года |
| 3 | ОГБУК «Областная универсальная научная библиотека им. Шолом-Алейхема» | III квартал 2021 года |
| 4 | ОГБУК «Биробиджанская областная филармония» | III квартал 2021года |
| 5 | ОГБУК «Центр народного творчества ЕАО» | III квартал 2021 года |
| **МО «Облученский муниципальный район»** |
| 6 | МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бираканское городское поселение» | III квартал 2021 года |
| 7 | МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бирское городское поселение» | III квартал 2021 года |
| 8 | МКУК Информационно-культурный досуговый центр МО «Известковское городское поселение» | III квартал 2021 года |
| 9 | МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение» | III квартал 2021 года |
| 10 | МКУК «ТЮЗ» МО «Облученский муниципальный район» | III квартал 2021 года |
| 11 | МКУ «Центр культурного, спортивного и библиотечного обслуживания населения» МО «Облученское городское поселение» | III квартал 2021 года |
| 12 | МКУК «КЦ» МО «Пашковское сельское поселение  | III квартал 2021 года |
| 13 | МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» пос.Теплоозерск | III квартал 2021 года |

# **II ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ**

## **2.1 Общие требования к проведению социологического исследования:**

Социологическое исследование на тему: «Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры Еврейской автономной области» проведено в соответствии с в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»; Оценка содержания и формы представления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах оцениваемых организаций, выполнялась в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277

Согласно статье 1 указанного Федерального закона, независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов. Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждениях культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

Обработка данных исследования осуществляется исключительно для статистических целей при условии обязательного обезличивания персональных данных, полученных от каждого опрошенного.

Персональные данные – любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» статья 3 часть 1).

Обезличивание персональных данных – действия, в результате которых невозможно определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» статья 3 часть 8).

Работниками, получающими доступ к персональным данным в ходе сбора и уточнения информации, должна обеспечиваться конфиденциальность таких данных. Лица, виновные в нарушении требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» несут гражданскую, уголовную, административную, дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

**Количество организаций** культуры Еврейской автономной области для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг: 13учреждений (см.стр.7)

**3.****Задачи:**

1.Обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры области;

2.Оценка удовлетворенности получателей услуг учреждениями культуры области в соответствии с перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

3.Подготовка отчета по результатам сводной информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры области.

Для решения ***первой задачи исследования***– обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры области – проведен анализ оценок респондентов деятельности учреждений культуры Еврейской автономной области в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными Законом Российской Федерации № 3612- I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. в редакции от 05.12.2017 г. (статья 36.1. «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры») и Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Для решения ***второй задачи*** исследования, а именно оценки удовлетворенности получателями услуг учреждений культуры Еврейской автономной области, обработаны и обобщены собранные данные.

Для решения третей задачи исследования полученные данные проанализированы, подготовлен отчет, даны рекомендации учреждениям культуры Еврейской автономной области, направленные на повышение качества их деятельности (стр.43).

**Результат исследования**: аналитическая информация со сформированным рейтингом качества работы учреждений культуры, указанных в Перечне учреждений культуры Еврейской автономной области, подлежащих проведению независимой оценки качества условий оказания услуг.

**Целевые группы**: граждане различных возрастных и социальных групп – получатели услуг в учреждениях культуры.

**Методика и инструментарий исследования**.

В задачу проведения независимой оценки входило получение количественной информации; независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить содержательную и объективную информацию:

-анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность учреждений культуры Еврейской автономной области;

- анализ опроса(анкетирование) граждан, получателей услуг;

**Объем выборки 1 136** респондентов.

**Основные понятия**, используемые при проведении НОКУОУ учреждениями культуры:

*Анкета* – опросный лист, заполняемый респондентом (либо сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента) по разработанным правилам.

*Независимая оценка качества* – оценочная процедура, которая направлена на получение сведений о деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, о получении информации о таких параметрах, как:

- открытость и доступность информации об организации;

- комфортность условий предоставления услуг;

- доступность услуг для инвалидов;

- доброжелательность, вежливость работников организаций;

- удовлетворенность условиями оказания услуг;

*Объем выборки* – число единиц наблюдения, составляющее выборочную совокупность.

*Объект социологического исследования* – явление или процесс, на которое направлено социологическое исследование

*Респонденты* – лица, принявшие участие в анкетировании.

*Цель социального исследования* – это ожидаемый конечный результат (решение проблемы), который можно достигнуть только с помощью проведения исследования

**География проведения:** г. Биробиджан, Облученский район.

**Этапы исследования**

1. Кодирование и обработка данных.
2. Анализ данных.
3. Подготовка отчета.

## **2.2Нормативно-правовая и методологическая база исследования**

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры проводились в соответствии с нормативно правовыми актами и осуществлялись по следующему направлению:

1) оценки потребителями услуг, оказываемых организациями в сфере культуры: доступности информации, наличия комфортных условий и доступности для инвалидов;

2) оценки удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование).

**Первое направление данного исследования** опирается на нормативно-правовую базу, изложенную в Приказе Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» далее **«Единый порядок оценки**» и связанных с ним нормативно правовых документов.

Состав и содержание экспертных оценок в соответствии с Единым порядком оценки изложены в методическом документе Минтруда России от 27.05.2019 г. «Примеры 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». Материалы этого документа являются наиболее актуальными и были взяты для составления экспертных оценок.

**Состав экспертных оценок.**

Результаты изучения ***условий оказания*** услуг учреждениями в сфере культуры, включают:

1. Изучение наличия общей информации на стендах организаций;

2. Изучение наличия общей информации об учреждениях культуры на официальных сайтах организаций;

3. Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

4. Обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

5. Обеспечение доступности для инвалидов:

− оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;

−обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

**Второе направление исследования**, связанное с изучением мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг, основывается на анкетировании получателей услуг в соответствии с требованиями, заложенными в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей…» и Приказе Минкульта России от 27 апреля 2018 г. № 599 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (далее – показатели).

**Показатели для оценки удовлетворенности:**

Независимая оценка качества в отношении учреждений проводится по следующим критериям оценки качества условий оказания услуг, установленным Федеральным законом № 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):

-открытость и доступность информации об учреждении культуры;

-комфортность условий предоставления услуг;

- доступность услуг для инвалидов;

-доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры;

- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Оценки, представленные в данном отчете, опирались на принципы и подходы, определенные «Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», документами, разъясняющими Единый порядок, утвержденными приказами Минтруда. А также профильным Приказом №599 от 27.04.2018 Минкультуры России.

# **III. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ**

## **3.1. ОБЩИЙ АНАЛИЗ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

## **УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ**

**Таблица 1Выборка количественного опроса**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | **Опрошено респондентов** |
| **МО «Город Биробиджан»** |
| 1 | ОГБУК «Областной краеведческий музей» | 20 |
| 2 | ОГБУК «Музей современного искусства ЕАО» | 50 |
| 3 | ОГБУК «Областная универсальная научная библиотека им. Шолом-Алейхема» | 45 |
| 4 | ОГБУК «Биробиджанская областная филармония» | 35 |
| 5 | ОГБУК «Центр народного творчества ЕАО» **300** | 150 |
|  | **Всего МО «Город Биробиджан»** | **300** |
| **МО «Облученский муниципальный район»** |
| 6 | МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бираканское городское поселение» | 115 |
| 7 | МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бирское городское поселение» | 100 |
| 8 | МКУК Информационно-культурный досуговый центр МО «Известковское городское поселение» | 113 |
| 9 | МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение» | 118 |
| 10 | МКУК «ТЮЗ» МО «Облученский муниципальный район» | 100 |
| 11 | МКУ «Центр культурного, спортивного и библиотечного обслуживания населения» МО «Облученское городское поселение» | 100 |
| 12 | МКУК «КЦ» МО «Пашковское сельское поселение | 103 |
| 13 | МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» пос. Теплоозерск  | 87 |
|  | **Всего МО «Облученский муниципальный район»** | **836** |

По итогам опроса консолидированы **1 136** анкет.

Для каждого учреждения максимальное значение Показателя оценки качества составляет 100 баллов.

Итоговые результаты представлены в Таблице № 2.

В последующих таблицах (№№ 3-18) представлены подробные результаты по показателям оценки.

## **3.2.ПЕРЕЧЕНЬ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОК**

Для каждого учреждения рассчитываются пять критериев:

1.Критерий «Открытость и доступность информации об учреждении культуры» (К.1 ОиД);

2.Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (К.2КУ);

3.Критерий «Доступность услуг для инвалидов» (К.3 ДУдляИ);

4.Критерий «Доброжелательность, вежливость работников учреждения» (К.4ДВ );

5.Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К.5УУОУ).

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания производился в соответствии с рекомендациями, изложенными в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года N 344н:

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

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

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»(Пинф) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд+Исайт |  )×100, | (1.1) |
| 2×Инорм |

где

Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам ииные);разделаофициального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» (Пдист)определяется по формуле:

Пдист= Тдист × Сдист, (1.2)

где:

Тдист– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг(по 30 баллов за каждый способ);

Сдист– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества (Пдист)принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» (Поткруд), определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поткруд= ( | Устенд+Усайт |  )×100, | (1.3) |
| 2×Чобщ |

где

Устенд– число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт– число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ– общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)

где:

Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги[[2]](#footnote-2) (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» (Пожид) определяется:

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пожид = (Сожид + | Усвоевр |  ×100)/2, | (2.2) |
| Чобщ |

где

Сожид – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания[[3]](#footnote-3), – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньшена 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньшена 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

Усвоевр– число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ -общее число опрошенных получателей услуг;

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

|  |
| --- |
| Пожид = Сожид |

или

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пожид = | Усвоевр |  ×100; |
| Чобщ |

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомфуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пкомфуд = | Укомф |  ×100, | (2.3) |
| Чобщ |

где

Укомф– число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ -общее число опрошенных получателей услуг.

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

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» (Поргдост) определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост × Соргдост, (3.1)

где:

Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

Соргдост– количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Поргдост)принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» (Пуслугдост)определяется по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

Суслугдост– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслугдост)принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пдостуд = ( | Удост |  )×100, | (3.3) |
| Чинв |

где

Удост– число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;

Чинв -число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» (Пперв.конт уд)определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.конт уд = ( | Уперв.конт |  )×100, | (4.1) |
| Чобщ |

где

Уперв.конт– число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ -общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» (Показ.услугуд)определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг |  )×100, | (4.2) |
| Чобщ |

где

Уоказ.услуг– число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ -общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (Пвежл.дистуд)определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист |  )×100, | (4.3) |
| Чобщ |

где

Увежл.дист– число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ -общее число опрошенных получателей услуг.

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

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» (Преком)определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком |  )×100, | (5.1) |
| Чобщ |

где

Уреком– число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ -общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (Порг.услуд)определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл |  )×100, | (5.2) |
| Чобщ |

где

Уорг.усл- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ -общее число опрошенных получателей услуг;

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд |  )×100, | (5.3) |
| Чобщ |

где

Ууд- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ -общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований[[4]](#footnote-4), в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации4, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn–показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn– средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации[[5]](#footnote-5), рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,3×Пnкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

Пnинф**...**Пnуд– показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

Sou =∑Soun /Nou, (7)

где:

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Soun– показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Nou– количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:

Su=∑Sou / Qu,(9)

где:

Su – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Qu – количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «в» настоящего пункта .

**3.3.** **ОБОБЩЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ
 ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ**

**3.3.1 Итоговые показатели оценки качества**

**Таблица 2. Итоговые показатели оценки качества по Критериям 1,2,3,4,5**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ОБЩИЙ балл** | **КРИТ1.** | **КРИТ.2** | **КРИТ.3** | **КРИТ.4** | **КРИТ.5** |
| **МО «Город Биробиджан»** | 82 | 92 | 76 | 59 | 90.6 | 93 |
| **МО «Облученский муниципальный район»** | 64 | 65 | 57 | 23 | 85.4 | 89 |
|  | **73** | **78** | **67** | **41** | **88** | **91** |

**Рис.1. Общий рейтинг учреждений культуры ЕАО в 2021 г.**

Полученный обобщенный показатель независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры ЕАО в 2021 году **73 балла** – средний уровень качества условий оказания услуг.

**3.3.1. Обобщенные данные муниципальных районов по критериям**

Наиболее высокие результаты показали учреждения культуры:

ОГБУК «Центр народного творчества ЕАО» (г. Биробиджан)-93.9 баллов (**Iместо** в рейтинге учреждений культуры);

ОГБУК «Биробиджанская областная филармония» - 93.7 баллов (**II место** в рейтинге учреждений культуры);

ОГБУК «Областная универсальная научная библиотека им. Шолом-Алейхема» - 90.7 балла (**III место** в рейтинге учреждений культуры);

МКУ «Центр культурного, спортивного и библиотечного обслуживания населения» МО «Облученское городское поселение» -87.9 балла (**IV место** в рейтинге учреждений культуры).

МКУК «ТЮЗ» МО «Облученский муниципальный район» - 83 балла (**V место** в рейтинге учреждений культуры).

Лидерство учреждений в этих районах в значительной степени объясняется высокими баллами по Критерию 4 (*Доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры*) – 100 баллов и Критерию 5 (*Удовлетворенность условиями оказания услуг*) – 100баллов. Исследование показало, что именно эти критерии заслужили наиболее высокую оценку получателей услуг учреждениями культуры области, проходящих процедуру независимой оценки качества.

Сниженность результатов обусловила низкая удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (Критерий 3 ):общий балл – **59.** Наивысшие результаты отмечаются по показателям 4 (*Доброжелательность, вежливость работников организации*) – 88 баллов; и показателю 5 (*Удовлетворенность условиями оказания услуг*) – 91 балл..

*Комфортность условий оказания услуг* (К2) также не в полной мере соответствует запросам современного потребителя услуг учреждений культуры, что показал средний бал**- 67**. В то же время *удовлетворенность условиями предоставления услуг* (К5) оценена респондентами достаточно высоко – **91** балл, что вступает в противоречие с оценками респондентов по критериям К2 *(Комфортность предоставления услуг)* – 67 баллов.Возможно, респонденты учитывали в своих оценках личностный фактор сотрудников учреждений культуры, который согласно обобщенной оценке показателя К4 (*Доброжелательность, вежливость работников культуры* ) получил высокую оценку – **88** баллов.

Обобщенные данные муниципальных районов по критериям 1,2,3,4,5 отражены в *Таблице 4.*

**Таблица 3**

**Обобщенные данные муниципальных районов по критериям 1,2,3,4,5**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | **КРИТ.1** | **КРИТ.2** | **КРИТ.3** | **КРИТ.4** | **КРИТ.5** | **ОБЩ** | **Рейтинг** |
| **МО «Город Биробиджан»** | вМО | в области |
| ОГБУК «Областной краеведческий музей» | 89 | 35 | 5 | 90 | 88.3 | 61.5 | ***5*** | **10** |
| ОГБУК «Музей современного искусства ЕАО | 91 | 79 | 55.3 | 92.6 | 95.3 | 82.6 | ***4*** | **6** |
| ОГБУК «Областная универсальная научная библиотека им. Шолом-Алейхема» | 81 | 69 | 67 | 70 | 82.2 | 90.7 | ***3*** | **3** |
| ОГБУК «Биробиджанская областная филармония» | 95.7 | 90 | 83 | 100 | 100 | 93.7 | ***2*** | **2** |
| ОГБУК «Центр народного творчества ЕАО» | 96.7 | 90 | 86.7 | 100 | 100 | 93.9 | ***1*** | **1** |
| ***МО «Город Биробиджан 290 респондентов*** | ***92*** | ***76*** | ***59*** | ***90.6*** | **93** | ***82*** |
| **МО «Облученский муниципальный район»** | врайоне | в области |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бираканское городское поселение»  | 60 | 37 | 4 | 69.3 | 95 | 53 | *7* | **12** |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бирское городское поселение»  | 22.7 | 1 | 0 | 82.7 | 69 | 35.1 | *8* | **13** |
| МКУК Информационно-культурный досуговый центр МО «Известковское городское поселение»  | 94.8 | 88 | 21.5 | 98.2 | 99 | 80.2 | *3* | **7** |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение»  | 73.3 | 85.3 | 2 | 89 | 92 | 68.3 | *5* | **9** |
| МКУК «ТЮЗ» МО «Облученский муниципальный район»  | 77.5 | 87 | 63.6 | 95 | 93 | 83 | *2* | **5** |
| МКУ «Центр культурного, спортивного и библиотечного обслуживания населения» МО «Облученское городское поселение»  | 78.8 | 89.5 | 72.6 | 99.6 | 99 | 87.9 | *1* | **4** |
| МКУК «КЦ» МО «Пашковское сельское поселение | 40.2 | 60 | 22.6 | 76.9 | 86.5 | 57 | *6* | **11** |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» пос.Теплоозерск | 55.2 | 1.2 | 0.4 | 73 | 82 | 78.8 | *4* | **8** |
| ***МО «Облученский муниципальный район» 836 респондентов*** | ***65*** | ***57*** | ***23.2*** | ***85.4*** | **89** | ***64*** |
| ***Всего по области 1136 респондентов*** | **78** | **67** | **41** | **88** | **91** | **73** |

**.4 ОБОБЩЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ**

**3.4.1.****Обобщенный показатель открытости и доступности информации**

**об учреждении культуры (К.1ОиД )**

Организации социальной сферы размещают информацию о своей деятельности на официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации 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 социальной сферы в сети «Интернет».

Оценка открытости и доступности информации об учреждении рассчитывается на основании следующих показателей:

1.Соответствие информации о деятельности орган учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.Обеспечение на официальном сайте учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; 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)

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

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей открытости и доступности составляет 100 баллов.

Более высокими оказались **объективны**е оценки *соответствия информации* о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах в помещении организации социальной сферы; на официальных сайтах организаций социальной сферы в сети «Интернет», полученные в результате опроса респондентов по *г. Биробиджану* (показатели 1.1, 1.2) – 96 баллов. Наличие на ***официальном сайте*** учреждения культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (1.3) получило оценку 90 баллов, также высоко оценены открытость, полнота и доступность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной ***на информационных*** стендах в помещении учреждения культуры, ***на официальном сайте учреждения культуры*** в сети «Интернет» - 91 балл.

Значительно ниже оценены аналогичные критерии потребителями услуг Облученского района:

Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: ***на информационных стендах*** в помещении учреждения культуры; на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» (1.1 -1.2) получило оценку в 68 баллов;

**Субъективные** оценки открытости, полноты и доступности информации о деятельности учреждений культуры (показатели 1.5-1.6), размещенной *на информационных* стендах в помещении организации социальной сферы, *на официальном сайте организации* социальной сферы в сети «Интернет», получили высокие оценки респондентов:

г. Биробиджан – **91 балл**. Наибольший процент удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте, составили получатели услуг Биробиджанской областной филармонии-97 балла и Центра народного творчества ЕАО -100 баллов.

Облученский район – **77 баллов.** .Наибольшее число удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте, составили получатели услуг МКУК Информационно-культурного досугового центра МО «Известковское городское поселение» - 94.6 балла, МКУК «ТЮЗ» МО «Облученский муниципальный район» - 92.5 баллов, МКУ «Центр культурного, спортивного и библиотечного обслуживания населения» МО «Облученское городское поселение» - 96.5 баллов.

Менее высоко открытость, полноту и доступность информации, размещенную на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте, оценили получатели услуг МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бирское городское поселение» - 38баллов, МКУК «КЦ» МО «Пашковское сельское поселение – 60.7 баллов, Такой показатель имеет положительную корреляцию с оценкой данных учреждений культуры *соответствия информации* о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах в помещении организации социальной сферы; на официальных сайтах организаций социальной сферы в сети «Интернет» (1.1-1.2).

Общая доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной *на информационных* стендах в помещении учреждения культуры, *на официальном сайте учреждения культуры* в сети «Интернет» составила **84 балла** от общего числа опрошенных. Эта оценка выражает не только оценочное мнение респондентов, но и обнаружила потребность населения в таком виде связи. Очевидно, что условия, вызванные пандемией, сформировали запрос потребителей на развитие дистанционных способов взаимодействия с учреждениями культуры.

**Итоговый показатель по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К.1ОиД ) – 78 баллов, что соответствует оценке «хорошо».**

Обобщенные данные показателей1.1-1.6 отражены вТаблице 4.

**Таблица 4.**

**Критерий «Открытость и доступность информации**

**об учреждении культуры»(К.1 ОиД)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | Пинф. | Пдист. | Поткр. | **Итого покритерию «Открытость и доступность информации об учреждении культуры» К 1ОиД** |
| 1.1. -1.2 Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - ***на информационных стендах*** в помещении учреждения культуры; - на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов учреждения культуры)***Формула 1.1*** | 1.3. Наличие на ***официальном сайте*** учреждения культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: ***Формула 1.2.*** | 1.5. - 1.6. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной ***на информационных*** стендах в помещении учреждения культуры, ***на официальном сайте учреждения культуры*** в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)***Формула 1.3.*** |
| Показатели и результаты их оценкив баллах | Показатели и результаты их оценкив баллах | Показатели и результаты их оценкив % |
|  | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на инф.стендах***5показателей***  | 1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на офиц .сайте***5показателей*** | **Итого по показателю 1****х20 баллов** | 1.3. Дистанционные способы связи***От 0 до 5 показателей*** ***(не < 100 <<баллов)*** | **Итого по показателю 1.3.** ***х 30 баллов*** | 1.5. Удовлетворенность информацией, размещенной на инф.Стендах | 1.6 Удовлетворенность информацией на официальном сайте | **Итого по удовлетворенности информацией****1.5-1.6.** |
| ОГБУК «Областной краеведческий музей | 4 | 5 | **90** | 3 | **90** | 16 | 19 | **87.5** | **89** |
| ОГБУК «Музей современного искусства ЕАО» | 5 | 4 | **90** | 3 | **90** | 47 | 46 | **93** | **91** |
| ОГБУК «Областная универсальная научная библиотека им. Шолом-Алейхема» | 5 | 5 | **100** | 3 | **90** | 29 | 20 | **54** | **81** |
| ОГБУК «Биробиджанская областная филармония» | 5 | 5 | **100** | 3 | **90** | 35 | 33 | **97** | **95.7** |
| ОГБУК «Центр народного творчества ЕАО» | 5 | 5 | **100** | 3 | **90** | 150 | 150 | **100** | **96.7** |
| ***МО «Город Биробиджан 300 респондентов*** | ***4.8*** | ***4.8*** | ***96*** | ***3*** | ***90*** | ***277*** | ***268*** | ***91*** | ***92*** |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бираканское городское поселение»  | 4 | 4 | **80** | 1 | **30** | 103 | 58 | **70** | **60** |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бирское городское поселение»  | 3 | 0 | **30** | 0 | **0** | 75 | 1 | **38** | **22,7** |
| МКУК «Информационно-культурный досуговый центр МО «Известковское городское поселение»  | 5 | 5 | **100** | 3 | **90** | 107 | 107 | **94.6** | **94.8** |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение»  | 4 | 4 | **80** | 2 | **60** | 109 | 80 | **80.1** | **73.3** |
| МКУК «ТЮЗ» МО «Облученский муниципальный район»  | 4 | 4 | **80** | 3 | **90** | 93 | 92 | **92.5** | **77.5** |
| МКУ «Центр культурного, спортивного и библиотечного обслуживания населения» МО «Облученское городское поселение»  | 4 | 4 | **80** | 3 | **90** | 97 | 96 | **96.5** | **78.8** |
| МКУК «КЦ» МО «Пашковское сельское поселение | 3 | 0 | **30** | 1 | **30** | 92 | 33 | **60.7** | **40.2** |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» пос.Теплоозерск | 4 | 4 | **80** | 0 | **0** | 71 | 78 | **85.6** | **55.2** |
| ***МО «Облученский муниципальный район» 836 респондентов.*** | ***3,8*** | ***3*** | ***68*** | ***1.6*** | ***49*** | ***747*** | ***545*** | ***77*** | **65** |
| ***Всего по области 1136 респондентов*** | **4.3** | **3.9** | **82** | **2.3** | **69** | **1024** | **813** | **84** | **78** |

**Рис.2.Обобщенные данные по критерию «Открытость и доступность информации об учреждении культуры (К.1ОиД)»**

**3.4.2.Обобщенный показатель комфортности условий**

**предоставления услуг (К.2 КУ)**

Оценка обеспеченности учреждением культуры комфортных условий для предоставления услуг рассчитывается на основании следующих показателей (от 1 до 5 показателей):

1.Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг –наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций; возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) - оценивается в баллах – по 20 баллов за критерий. Максимальное количество баллов – 100.

2.Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, рассчитывается в процентах от общего количества опрошенных получателей услуг.

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения (К.2 КУ) составляет 100 процентов.

Анализ оценки комфортности условий предоставления услуг обнаружил противоречие в оценках. Так, количество комфортных условий для предоставления услуг ОГБУК «Областной краеведческий музей» оценено в 0 баллов, а доля получателей, удовлетворенных оказанием отсутствующих услуг, составила 70%. Аналогичное несоответствие отмечается в оценках МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бираканское городское поселение»: количество комфортных условий для предоставления услуг оценено в 0 баллов, а удовлетворенность комфортностью предоставления услуг составила 74%.

Можно предположить, что в данном случае имеет место затрудненное восприятие вопроса, обусловленное рядом личностных и объективных факторов. Возможно, респонденты не учли смысловое единство показателей 2.1 и 2.2, оценив фактически предоставляемые услуги оцениваемой ими организацией социальной сферы. Обоснованность такого вывода подтверждают высокие оценки по показателю К.5-«Удовлетворенность условиями оказания услуг»(см.стр.33).

**Итоговый показатель по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (К.2 КУ) составила 67 баллов, что соответствует оценке «хорошо»**

Обобщенные данные показателей 2.1-2.2 отражены в Таблице 5.

**Таблица 5. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»(К.2 КУ)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | П комф.усл. | П комф.уд. | **Итого по критерию****«Комфортность предоставления услуги»****К.2 (КУ)** |
| Количество условий по критерию 2.1.«Обеспечение в учреждении культуры комфортных условий для предоставления услуг» 1-5 показателей | **Итого по показателю 2.**1. **баллов*****х 20 баллов за критерий******Формула 2.1*** | 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  | **Итого по показателю 2.2 *Формула 2.3*** |
| Показатели и результаты их оценки в баллах | Показатели и результаты их оценкив % |
| ОГБУК «Областной краеведческий музей». | 0 | 0 | 14 | 70 | 35 |
| ОГБУК «Музей современного искусства ЕАО» | 4 | 80 | 39 | 78 | 79 |
| ОГБУК «Областная универсальная научная библиотека им. Шолом-Алейхема» | 4 | 80 | 26 | 57.7 | 69 |
| ОГБУК «Биробиджанская областная филармония» | 4 | 80 | 35 | 100 | 90 |
| ОГБУК «Центр народного творчества ЕАО» | 4 | 80 | 150 | 100 | 90 |
| ***МО «Город Биробиджан 300 респондентов*** | *3.2* | ***64*** | *264* | ***88*** | ***76*** |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бираканское городское поселение»  | 0 | 0 | 85 | 74 | 37 |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бирское городское поселение»  | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 |
| МКУК Информационно-культурный досуговый центр МО «Известковское городское поселение»  | 4 | 80 | 108 | 95.5 | 88 |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение»  | 4 | 80 | 107 | 90.7 | 85.3 |
| МКУК «ТЮЗ» МО «Облученский муниципальный район»  | 4 | 80 | 94 | 94 | 87 |
| МКУ «Центр культурного, спортивного и библиотечного обслуживания населения» МО «Облученское городское поселение»  | 4 | 80 | 99 | 99 | 89.5 |
| МКУК «КЦ» МО «Пашковское сельское поселение | 3 | 60 | 62 | 60 | 60 |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» пос.Теплоозерск | 0 | 0 | 2 | 2.3 | 1.2 |
| ***МО «Облученский муниципальный район» 836 респондентов*** | ***2.4*** | ***48*** | ***560*** | ***67*** | ***57*** |
| ***Всего по области 1136 респондентов*** | **2.7** | **56** | **824** | **77** | **67** |

**Рис.3.Обобщенные данные по критерию «Комфортность условий предоставления услуги (К.2КУ)»**

**3.4.3. Обобщенный показатель доступности услуг для инвалидов (К.3ДУдляИ)**

В Российской Федерации не допускается дискриминация по признаку инвалидности. Таким образом, граждане, имеющие инвалидность, и другие маломобильные группы населения имеют право посещать учреждения культуры и пользоваться услугами в сфере культуры наравне со всеми. Министерством культуры приняты требования к учреждениям культуры, призванные повысить уровень их доступности для инвалидов. Общие Требования доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения утверждены Приказом Минкультуры России от 09.09.2015 N 2400. Данные требования вступили в силу с 2016 г. Соответственно, учреждения обязаны учитывать их при создании условий доступности для инвалидов (в частности, при проведении ремонтных работ, приобретении специального оборудования и транспорта, реконструкции имеющихся помещений (зданий) и строительстве новых объектов).

Оценка доступности услуг для инвалидов рассчитывается на основании следующих показателей:

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

2.Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доступности для инвалидов составляет 100.

Результаты проведенного исследования показали значительный разброс в оценке исследуемого критерия получателями услуг учреждений культуры областного центра и получателями услуг учреждений культуры Облученского района.

В среднем респонденты отмечают наличие в помещениях учреждения культуры и на прилегающей к ней территории 4 показателя, каждый из которых оценивается в 20 баллов.

В то же время получатели услуг ОГБУК «Областной краеведческий музей», МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бираканское городское поселение», МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бирское городское поселение», МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение», МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» пос. Теплоозерск, отметили отсутствие каких бы то ни было доступных услуг для инвалидов.

Проведенное социологическое исследование учреждений культуры МО «Облученский муниципальный район» обнаружило низкую оснащенность доступной среды учреждений культуры: 5 учреждений из 9 указали на полное отсутствие в помещениях учреждения культуры и на прилегающей к ней территории оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Исключение составили МКУК «ТЮЗ» МО «Облученский муниципальный район» и МКУ «Центр культурного, спортивного и библиотечного обслуживания населения» МО «Облученское городское поселение» , получатели услуг которых отметили наличие трех показателей. 2 показателя - МКУК «КЦ» МО «Пашковское сельское поселение.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (3.3) соответствует указанному уровню условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – г. Биробиджан –**75** **баллов,** Облученский район – **27.5балла.**

Средний показатель по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - **41 балл**.

**Итоговый показатель по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (К.3 ДУдляИ) – 41 балл, что соответствует оценке «удовлетворительно».**

Обобщенные данные показателей 3.1-3.3 отражены в Таблице 6.

**Таблица 6. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» (К.3ДУдляИ)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | П оргдост | П услуг дост | П дост. | **Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов» К.3 ДУдляИ****в баллах** |
| 3.1. Наличие в помещениях учреждения культуры и на прилегающей к ней территории оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений*От0 до5 показателей;**20 баллов* *(max/100 баллов)****Формула 3.1*** | 3.2. Наличие в учреждении культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*20 баллов* *(max/100 баллов)****Формула 3.2*** | 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов***Формула 3.3*** |
| Показатели и результаты их оценкив баллах | Показатели и результаты их оценкив баллах | Показатели и результаты их оценкив% |
| ОГБУК «Областной краеведческий музей» | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 15 | **5** |
| ОГБУК «Музей современного искусства ЕАО» | 3 | 60 | 3 | 60 | 23 | 46 | **55.3** |
| ОГБУК «Областная универсальная научная библиотека им. Шолом-Алейхема» | 4 | 80 | 4 | 80 | 19 | 42 | **67** |
| ОГБУК «Биробиджанская областная филармония» | 4 | 80 | 4 | 80 | 32 | 91 | **83** |
| ОГБУК «Центр народного творчества ЕАО» | 4 | 80 | 4 | 80 | 150 | 100 | **86.7** |
| ***МО «Город Биробиджан 300 респондентов*** | *3* | ***60*** | *3* | ***60*** | *227* | ***75*** | ***59*** |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бираканское городское поселение»  | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 12 | **4** |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бирское городское поселение»  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| МКУК Информационно-культурный досуговый центр МО «Известковское городское поселение»  | 0 | 0 | 2 | 40 | 28 | 24.7 | **21.5** |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение»  | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 6 | **2** |
| МКУК «ТЮЗ» МО «Облученский муниципальный район»  | 3 | 60 | 3 | 60 | 71 | 71 | **63.6** |
| МКУ «Центр культурного, спортивного и библиотечного обслуживания населения» МО «Облученское городское поселение»  | 3 | 60 | 3 | 60 | 98 | 98 | **72.6** |
| МКУК «КЦ» МО «Пашковское сельское поселение | 2 | 40 | 1 | 20 | 8 | 7.7 | **22.6** |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» пос.Теплоозерск | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | **0.4** |
| ***МО «Облученский муниципальный район» 836 респондентов*** | ***1*** | ***20*** | ***1.1*** | ***22.5*** | ***227*** | ***27.5*** | ***23*** |
| ***Всего по области 1136 респондентов*** | 2 | **40** | 2,1 | **40.2** | 454 | **40**  | **41** |

**Рис.4.Обобщенные данные по критерию «Открытость и доступность услуг для инвалидов» (К.3 ДУдляИ)**

## **3.4.4. Обобщенный показатель доброжелательности, вежливости работниковучреждений культуры (К.4)**

Оценка доброжелательности и вежливости сотрудников учреждения культуры рассчитывается на основании следующих показателей:

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

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

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

Максимально возможный показатель по итогам оценки показателей доброжелательности и вежливости сотрудников – 100 баллов.

Обобщая полученные данные, отмечаем, что доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры несколько выше, чем доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В МО «Город Биробиджан» доля получателей услуг, удовлетворенных первичным контактом, непосредственным получением услуги при обращении в учреждение культуры (4.1,4.2), составила **92 балла.**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (4.3) ниже и составила **86.8 балла.**

Средний показатель доброжелательности, вежливости работников учреждений культуры МО «город Биробиджан» составил **90.6 балла.**

В МО «Облученский муниципальный район» доля получателей услуг, удовлетворенных первичным контактом, непосредственным получением услуги при обращении в учреждение культуры (4.1,4.2), составила **93.7 балла.**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (4.3) оказалась значительно ниже и составила **69 баллов.**

Наиболее низкие показатели при дистанционных формах взаимодействия с потребителями услуг показали организации социальной сферы МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бираканское городское поселение – 11.5 баллов; МКУК «КЦ» МО «Пашковское сельское поселение – 45.6 балла; МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» пос.Теплоозерск – 47 баллов.

Средний показатель доброжелательности, вежливости работников учреждения культуры МО «Облученский муниципальный район» составил **85.4 балла.**

**Итоговый показатель по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» (К.4ДВ ) – 88 баллов, что соответствует оценке «отлично».**

Результаты оценки показателей4.1-4.3 отражены в **Таблице 7.**

**Таблица 7.Критерий «Доброжелательность, вежливость**

**работников учреждения культуры» (К.4ДВ)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | Перв.конт. | Показ.услуг | Пвежл.дист. | **Итого по критерию****«Доброжелательность, вежливость работников организации»****К.4****баллы** |
| 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры***Формула 4.1*** | 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение культуры***Формула 4.2*** | 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия***Формула 4.3*** |
|  | Показатели и результаты их оценки% | Показатели и результаты их оценки% | Показатели и результаты их оценки% |
| ОГБУК «Областной краеведческий музей» | 18 | **90** | 18 | **90** | 18 | **90** | **90** |
| ОГБУК «Музей современного искусства ЕАО» | 48 | **96** | 49 | **98** | 42 | **84** | **92.6** |
| ОГБУК «Областная универсальная научная библиотека им. Шолом-Алейхема» | 34 | **75** | 35 | **77** | 27 | **60** | **70** |
| ОГБУК «Биробиджанская областная филармония» | 35 | **100** | 35 | **100** | 35 | **100** | **100** |
| ОГБУК «Центр народного творчества ЕАО» | 150 | **100** | 150 | **100** | 150 | **100** | **100** |
| ***МО «Город Биробиджан 300 респондентов*** | ***285*** | ***92*** | ***287*** | ***93*** | ***272*** | ***86.8*** | ***90.6*** |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бираканское городское поселение»  | 113 | **98.2** | 113 | **98.2** | 13 | **11.5** | **69.3** |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бирское городское поселение»  | 88 | **88** | 91 | **91** | 69 | **69** | **82.7** |
| МКУК Информационно-культурный досуговый центр МО «Известковское городское поселение»  | 109 | **96.4** | 113 | **100** | 111 | **98.2** | **98.2** |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение»  | 109 | **92.4** | 102 | **86.4** | 105 | **89** | **89** |
| МКУК «ТЮЗ» МО «Облученский муниципальный район»  | 96 | **96** | 95 | **95** | 93 | **93** | **95** |
| МКУ «Центр культурного, спортивного и библиотечного обслуживания населения» МО «Облученское городское поселение»  | 100 | **100** | 99 | **99** | 100 | **100** | **99.6** |
| МКУК «КЦ» МО «Пашковское сельское поселение | 93 | **90.1** | 98 | **95.1** | 47 | **45.6** | **76.9** |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» пос.Теплоозерск | 77 | **88.5** | 73 | **84** | 41 | **47** | **73** |
| ***МО «Облученский муниципальный район» 836 респондентов*** | ***785*** | ***93.7*** | ***784*** | ***93.6*** | ***579*** |  ***69*** | ***85.4*** |
| **Всего по области 1136 респондентов** | **1070** | **93** | **1071** | **93** | **851** | **75** | **88** |

**Рис.5.Обобщенные данные по критерию «Доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры» (К.ДВ4)**

**3.4.5. Обобщенный показатель удовлетворенности**

**условиями оказания услуг (К.5 УУОУ)**

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг рассчитывается на основании следующих показателей:

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)

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

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

Максимально возможный показатель по итогам оценки показателей удовлетворённости – 100%.

Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг **(К.5 УУОУ),**имеет положительную корреляцию с оценкой доброжелательности, вежливости работников учреждений культуры (К.4).

В *МО «Город Биробиджан»* доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (5.1) , составила **98 баллов.**

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (5.2), составила **89 баллов.**

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры составила **93 балла.**

*Средний показатель* удовлетворенности условиями оказания услуг в учреждениях культуры МО «город Биробиджан» составил **93 балла.**

Показатели по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К.5 УУОУ) в *МО «Облученский муниципальный район»* несколько ниже по сравнению с показателями по г.Биробиджан.

В МО «Облученский муниципальный район» доля получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым (5.1) , составила **89 баллов.**

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (5.2), составила **88 баллов**.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры, составила **91балл.**

*Средний показатель* доброжелательности, вежливости работников учреждения культуры МО «Облученский муниципальный район» составил **89 баллов.**

**Итоговый показатель по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К.5 УУОУ) – 91 балл, что соответствует оценке «отлично».**

Обобщенные данные показателей 5.1-5.3 отражены в *Таблице 8.*

**Таблица 8. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К.5 УУОУ)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | П реком | П орг.усл. | П уд | **Итого по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*****К.5УУОУ******баллы*** |
| 5.1Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения культуры)***Формула5.1*** | 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг***Формула 5.2*** | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры***Формула 5.3*** |
| Показатели и результаты их оценки% | Показатели и результаты их оценки% | Показатели и результаты их оценки% |
| ОГБУК «Областной краеведческий  | 18 | 90 | 17 | 85 | 18 | 90 | 88.3 |
| ОГБУК «Музей современного искусства ЕАО». | 49 | 98 | 46 | 92 | 48 | 96 | 95.3 |
| ОГБУК «Областная универсальная научная библиотека им. Шолом-Алейхема» | 45 | 100 | 31 | 68.8 | 35 | 77.8 | 82.2 |
| ОГБУК «Биробиджанская областная филармония» | 35 | 100 | 35 | 100 | 35 | 100 | 100 |
| ОГБУК «Центр народного творчества ЕАО» | 150 | 100 | 150 | 100 | 150 | 100 | 100 |
| ***МО «Город Биробиджан 300 респондентов*** | **297** | **98** | **279** | **89** | **286** | **93** | **93** |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бираканское городское поселение»  | 115 | 100 | 112 | 97 | 100 | 87 | 95 |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бирское городское поселение» 100 респ. | 60 | 60 | 59 | 59 | 88 | 88 | 69 |
| МКУК Информационно-культурный досуговый центр МО «Известковское городское поселение»  | 111 | 98 | 112 | 99 | 113 | 100 | 99 |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение». | 108 | 95.5 | 105 | 89 | 108 | 91.5 | 92 |
| МКУК «ТЮЗ» МО «Облученский муниципальный район». | 94 | 94 | 92 | 92 | 93 | 93 | 93 |
| МКУ «Центр культурного, спортивного и библиотечного обслуживания населения» МО «Облученское городское поселение»  | 100 | 100 | 97 | 97 | 100 | 100 | 99 |
| МКУК «КЦ» МО «Пашковское сельское поселение. | 82 | 79.6 | 93 | 90 | 93 | 90 | 86.5 |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» пос.Теплоозерск | 77 | 88.5 | 68 | 78.1 | 69 | 79.3 | 82 |
| ***МО «Облученский муниципальный район» 836 респондентов*** | **647** | **89** | **738** | **88** | **764** | **91** | **89** |
| ***Всего по области 1136 респондентов*** | **944** | **93.5** | **1017** | **88** | **1050** | **92** | **91** |

**Рис.6.****Обобщенные данные по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К.5 УУОУ)**

## [**ОЦЕНКИ ПО МУНИЦИПАЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЯМ**](#_Toc530899158)

**МО «ГОРОД БИРОБИДЖАН»**

**1.1. Обобщенный показатель открытости и доступности
информации об учреждении культуры(К.1ОиД )**

**Таблица 1.**

**Критерий «Открытость и доступность информации**

**об учреждении культуры» (К.1ОиД )**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | Пинф.1.1. -1.2 Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:- ***на информационных стендах*** в помещении учреждения культуры;- на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных учреждений культуры)***Формула 1.1.*** | Пдист.1.3. Наличие на ***официальномсайте*** организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:***Формула 1.2.*** | Поткр.1.5. - 1.6. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной ***на информационных*** стендах в помещении учреждения культуры, ***на официальном сайте*** *учреждениякультуры* в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)***Формула 1.3.*** | Итого по **критерию «Открытость и доступность информации об учреждения культуры» К 1ОиД****баллы** |
| Показатели и результаты их оценкив баллах | Показатели и результаты их оценкив баллах | Показатели и результаты их оценкив % |
|  | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на инф.стендах***5показателей х20баллов*** | 1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на офиц.сайте***5показателей******х20баллов*** | **Итого по показателю 1** | 1.3. Дистанционные способы связи***От 0 до 5 показателей Х 30 баллов******(не < 100 <<баллов)*** | **Итого по показателю 1.3.** | 1.5. Удовлетворенность информацией, размещенной на инф.Стендах | 1.6 Удовлетворенность информацией на официальном сайте% | **Итого по удовлетворенности информацией****1.5-1.6.****баллы** |
| ОГБУК «Областной краеведческий музей | 4 | 5 | **90** | 3 | **90** | 16 | 19 | **87.5** | **89** |
| ОГБУК «Музей современного искусства ЕАО» | 5 | 4 | **90** | 3 | **90** | 47 | 46 | **93** | **91** |
| ОГБУК «Областная универсальная научная библиотека им. Шолом-Алейхема» | 5 | 5 | **100** | 3 | **90** | 29 | 20 | **54** | **81** |
| ОГБУК «Биробиджанская областная филармония» | 5 | 5 | **100** | 3 | **90** | 35 | 33 | **97** | **95.7** |
| ОГБУК «Центр народного творчества ЕАО» | 5 | 5 | **100** | 3 | **90** | 150 | 150 | **100** | **96.7** |
| ***МО «Город Биробиджан 300 респондентов*** | ***4.8*** | ***4.8*** | ***96*** | ***3*** | ***90*** | ***277*** | ***268*** | ***91*** | ***92*** |

**1.2 Обобщенный показатель комфортности условий
 предоставления услуг (К.2 КУ)**

**Таблица 2.**

**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (К.2КУ)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | П комф.усл. | П комф.уд. | **Итого по критерию****«Комфортность предоставления услуги»****К.2 КУ****баллы** |
| Количество условий по критерию 2.1.«Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» 1-5 показателей | **Итого по показателю 2.**1. **баллов*****По 20 баллов за критерий******Формула 2.1*** | 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  | **Итого по показателю 2.2 *Формула 2.3******%*** |
| Показатели и результаты их оценки в баллах | Показатели и результаты их оценкив % |
| ОГБУК «Областной краеведческий музей». | 0 | 0 | 14 | 70 | 35 |
| ОГБУК «Музей современного искусства ЕАО» | 4 | 80 | 39 | 78 | 79 |
| ОГБУК «Областная универсальная научная библиотека им. Шолом-Алейхема» | 4 | 80 | 26 | 57.7 | 69 |
| ОГБУК «Биробиджанская областная филармония» | 4 | 80 | 35 | 100 | 90 |
| ОГБУК «Центр народного творчества ЕАО» | 4 | 80 | 150 | 100 | 90 |
| ***МО «Город Биробиджан 300 респондентов*** | *3.2* | ***64*** | *264* | ***88*** | ***76*** |

**1.3.Обобщенный показатель доступности услуг для инвалидов(К.3ДУдляИ)**

**Таблица 3**

**Критерий«Доступность услуг для инвалидов» (К.3ДУдляИ )**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | П оргдост3.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений*От0 до5 показателей;**20 баллов**(max/100 баллов)****Формула 3.1*** | П услуг дост3.2. Наличие в учреждении культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*20 баллов**(max/100 баллов)****Формула 3.2*** | П дост.3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов***Формула 3.3******%*** | **Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов» К.3ДУдляИ****баллы** |
| Показатели и результаты их оценкив баллах | Показатели и результаты их оценкив баллах | Показатели и результаты их оценки в % |
| ОГБУК «Областной краеведческий музей» | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 15 | **5** |
| ОГБУК «Музей современного искусства ЕАО» | 3 | 60 | 3 | 60 | 23 | 46 | **55.3** |
| ОГБУК «Областная универсальная научная библиотека им. Шолом-Алейхема» | 4 | 80 | 4 | 80 | 19 | 42 | **67** |
| ОГБУК «Биробиджанская областная филармония» | 4 | 80 | 4 | 80 | 32 | 91 | **83** |
| ОГБУК «Центр народного творчества ЕАО» | 4 | 80 | 4 | 80 | 150 | 100 | **86.7** |
| ***Всего по городу 300 респ*** | *3* | ***60*** | *3* | ***60*** | *227* | ***75*** | ***59*** |

**1.4. Обобщенный показатель доброжелательности,
 вежливости работников учреждений культуры (К.4ДВ )**

**Таблица 4.**

**Критерий «Доброжелательность, вежливость**

**работников учреждений культуры»(К.ДВ4)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | Перв.конт.4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры***Формула 4.1******%*** | Показ.услуг4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение культуры***Формула 4.2******%*** | Пвежл.дист.4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия***Формула 4.3***% | Итого по критерию«Доброжелательность, вежливость работников учреждения культуры»К.4ДВ**баллы** |
| Показатели и результаты их оценки | Показатели и результаты их оценки | Показатели и результаты их оценки |
| ОГБУК «Областной краеведческий музей» | 18 | **90** | 18 | **90** | 18 | **90** | **90** |
| ОГБУК «Музей современного искусства ЕАО» | 48 | **96** | 49 | **98** | 42 | **84** | **92.6** |
| ОГБУК «Областная универсальная научная библиотека им. Шолом-Алейхема» | 34 | **75** | 35 | **77** | 27 | **60** | **70** |
| ОГБУК «Биробиджанская областная филармония» | 35 | **100** | 35 | **100** | 35 | **100** | **100** |
| ОГБУК «Центр народного творчества ЕАО» | 150 | **100** | 150 | **100** | 150 | **100** | **100** |
| ***МО «Город Биробиджан 300 респондентов*** | ***285*** | ***92*** | ***287*** | ***93*** | ***272*** | ***86.8*** | ***90.6*** |

**1.5. Обобщенный показатель удовлетворенности условиями
 оказания услуг (К.5 УУОУ)**

**Таблица 5.Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К.5 УУОУ )**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | П реком5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения культуры)***Формула 5.1***% | П орг.усл.5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг***Формула 5.2***% | П уд5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры***Формула 5.3***% | **Итого по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*****К.5УУОУ******баллы*** |
| Показатели и результаты их оценки | Показатели и результаты их оценки | Показатели и результаты их оценки |
| ОГБУК «Областной краеведческий  | 18 | 90 | 17 | 85 | 18 | 90 | 88.3 |
| ОГБУК «Музей современного искусства ЕАО». | 49 | 98 | 46 | 92 | 48 | 96 | 95.3 |
| ОГБУК «Областная универсальная научная библиотека им. Шолом-Алейхема» | 45 | 100 | 31 | 68.8 | 35 | 77.8 | 82.2 |
| ОГБУК «Биробиджанская областная филармония» | 35 | 100 | 35 | 100 | 35 | 100 | 100 |
| ОГБУК «Центр народного творчества ЕАО» | 150 | 100 | 150 | 100 | 150 | 100 | 100 |
| ***МО «Город Биробиджан 300 респондентов*** | **297** | **98** | **279** | **89** | **286** | **93** | **93** |

**2. МО «ОБЛУЧЕНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН»**

**2.1. Обобщенный показатель открытости и доступности
информации об учреждении культуры (К.1ОиД )**

**Таблица 6.**

**Критерий «Открытость и доступность информации**

**об учреждении культуры» (К.1ОиД )**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | Пинф.1.1. -1.2 Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - ***на информационных стендах*** в помещении учреждения культуры; - на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов учреждения культуры)***Формула 1.1.*** | Пдист.1.3. Наличие на ***официальном сайте*** учреждения культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: ***Формула 1.2.*** | Поткр.1.5. - 1.6. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной ***на информационных*** стендах в помещении учреждения культуры, ***на официальном сайте*** учреждения культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)***Формула 1.3.*** | Итого по **критерию «Открытость и доступность информации об учреждении культуры»****К 1ОиД****баллы** |
| Показатели и результаты их оценкив баллах | Показатели и результаты их оценкив баллах | Показатели и результаты их оценкив % |
|  | 1.1. Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на инф.стендах***5показателей х20 баллов*** | 1.2. Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на офиц.сайте***5показателей******х20баллов*** | **Итого по показателю 1** | 1.3. Дистанционные способы связи***От 0 до 5 показателей Х 30 баллов******(не < 100 <<баллов)*** | **Итого по показателю 1.3.** | 1.5. Удовлетворенность информацией, размещенной на инф.Стендах | 1.6 Удовлетворенность информацией на официальном сайте% | **Итого по удовлетворенности информацией****1.5-1.6.****%** |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бираканское городское поселение»  | 4 | 4 | **80** | 1 | **30** | 103 | 58 | **70** | **60** |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бирское городское поселение»  | 3 | 0 | **30** | 0 | **0** | 75 | 1 | **38** | **22,7** |
| МКУК «Информационно-культурный досуговый центр МО «Известковское городское поселение»  | 5 | 5 | **100** | 3 | **90** | 107 | 107 | **94.6** | **94.8** |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение»  | 4 | 4 | **80** | 2 | **60** | 109 | 80 | **80.1** | **73.3** |
| МКУК «ТЮЗ» МО «Облученский муниципальный район»  | 4 | 4 | **80** | 3 | **90** | 93 | 92 | **92.5** | **77.5** |
| МКУ «Центр культурного, спортивного и библиотечного обслуживания населения» МО «Облученское городское поселение»  | 4 | 4 | **80** | 3 | **90** | 97 | 96 | **96.5** | **78.8** |
| МКУК «КЦ» МО «Пашковское сельское поселение | 3 | 0 | **30** | 1 | **30** | 92 | 33 | **60.7** | **40.2** |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» пос.Теплоозерск | 4 | 4 | **80** | 0 | **0** | 71 | 78 | **85.6** | **55.2** |
| ***МО «Облученский муниципальный район» 836 респондентов.*** | ***3,8*** | ***3*** | ***68*** | ***1.6*** | ***49*** | ***747*** | ***545*** | ***77*** | **65** |

**2.2. Обобщенный показатель комфортности условий предоставления услуг (К.2 )**

**Таблица 7.Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (К.2КУ)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | П комф.усл. | П комф.уд. | **Итого по критерию****«Комфортность предоставления услуги»****К.2 КУ****баллы** |
| Количество условий по критерию 2.1.«Обеспечение в учреждении культуры комфортных условий для предоставления услуг» 1-5 показателей | **Итого по показателю 2.**1. **баллов*****По 20 баллов за критерий******Формула 2.1*** | 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  | **Итого по показателю 2.2 *Формула 2.3******%*** |
| Показатели и результаты их оценки в баллах | Показатели и результаты их оценкив % |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бираканское городское поселение»  | 0 | 0 | 85 | 74 | 37 |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бирское городское поселение»  | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 |
| МКУК Информационно-культурный досуговый центр МО «Известковское городское поселение»  | 4 | 80 | 108 | 95.5 | 88 |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение»  | 4 | 80 | 107 | 90.7 | 85.3 |
| МКУК «ТЮЗ» МО «Облученский муниципальный район»  | 4 | 80 | 94 | 94 | 87 |
| МКУ «Центр культурного, спортивного и библиотечного обслуживания населения» МО «Облученское городское поселение»  | 4 | 80 | 99 | 99 | 89.5 |
| МКУК «КЦ» МО «Пашковское сельское поселение | 3 | 60 | 62 | 60 | 60 |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» пос.Теплоозерск | 0 | 0 | 2 | 2.3 | 1.2 |
| ***МО «Облученский муниципальный район» 836 респондентов*** | ***2.4*** | ***48*** | ***560*** | ***67*** | ***57*** |

**2.3.Обобщенный показатель доступности услуг для инвалидов(К.3ДУдляИ)**

**Таблица 8.Критерий «Доступность услуг для инвалидов» (К.3ДУдляИ)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | П оргдост3.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений*От0 до5 показателей;**20 баллов* *(max/100 баллов)****Формула 3.1*** | П услуг дост3.2. Наличие в учреждении культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*20 баллов* *(max/100 баллов)****Формула 3.2*** | П дост.3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов***Формула 3.3******%*** | **Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов» К.3 ДУдляИ****баллы** |
| Показатели и результаты их оценкив баллах | Показатели и результаты их оценкив баллах | Показатели и результаты их оценкив % |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бираканское городское поселение»  | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 12 | **4** |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бирское городское поселение»  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| МКУК Информационно-культурный досуговый центр МО «Известковское городское поселение»  | 0 | 0 | 2 | 40 | 28 | 24.7 | **21.5** |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение»  | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 6 | **2** |
| МКУК «ТЮЗ» МО «Облученский муниципальный район»  | 3 | 60 | 3 | 60 | 71 | 71 | **63.6** |
| МКУ «Центр культурного, спортивного и библиотечного обслуживания населения» МО «Облученское городское поселение»  | 3 | 60 | 3 | 60 | 98 | 98 | **72.6** |
| МКУК «КЦ» МО «Пашковское сельское поселение | 2 | 40 | 1 | 20 | 8 | 7.7 | **22.6** |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» пос.Теплоозерск | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | **0.4** |
| ***МО «Облученский муниципальный район» 836 респондентов*** | ***1*** | ***20*** | ***1.1*** | ***22.5*** | ***227*** | ***27.5*** | ***23*** |

**2.4. Обобщенный показатель** **доброжелательности,
вежливости работников учреждений культуры (К.4ДВ)**

**Таблица 9. Критерий «Доброжелательность, вежливость**

**работников учреждения культуры»(К.ДВ4)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | Перв.конт.4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры***Формула 4.1*** | Показ.услуг4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение культуры***Формула 4.2*** | Пвежл.дист.4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия***Формула 4.3*** | Итого по критерию«Доброжелательность, вежливость работников учреждения культуры»К.4ДВбаллы |
| Показатели и результаты их оценки% | Показатели и результаты их оценки% | Показатели и результаты их оценки% |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бираканское городское поселение»  | 113 | **98.2** | 113 | **98.2** | 13 | **11.5** | **69.3** |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бирское городское поселение»  | 88 | **88** | 91 | **91** | 69 | **69** | **82.7** |
| МКУК Информационно-культурный досуговый центр МО «Известковское городское поселение»  | 109 | **96.4** | 113 | **100** | 111 | **98.2** | **98.2** |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение»  | 109 | **92.4** | 102 | **86.4** | 105 | **89** | **89** |
| МКУК «ТЮЗ» МО «Облученский муниципальный район»  | 96 | **96** | 95 | **95** | 93 | **93** | **95** |
| МКУ «Центр культурного, спортивного и библиотечного обслуживания населения» МО «Облученское городское поселение»  | 100 | **100** | 99 | **99** | 100 | **100** | **99.6** |
| МКУК «КЦ» МО «Пашковское сельское поселение | 93 | **90.1** | 98 | **95.1** | 47 | **45.6** | **76.9** |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» пос.Теплоозерск | 77 | **88.5** | 73 | **84** | 41 | **47** | **73** |
| ***МО «Облученский муниципальный район» 836 респондентов*** | ***785*** | ***93.7*** | ***784*** | ***93.6*** | ***579*** |  ***69*** | ***85.4*** |

**2.5 Обобщенный показатель удовлетворенности условиями
 оказания услуг (К.5 УУОУ)**

**Таблица 10.Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К.5 УУОУ)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | П реком5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения культуры)***Формула 5.1*** | П орг.усл.5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг***Формула 5.2*** | П уд5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры***Формула 5.3*** | **Итого по критерию «Удовлетворенностьусловиями оказания услуг»*****К.5УУОУ******баллы*** |
| Показатели и результаты их оценки% | Показатели и результаты их оценки% | Показатели и результаты их оценки% |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бираканское городское поселение»  | 115 | 100 | 112 | 97 | 100 | 87 | 95 |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» МО «Бирское городское поселение» 100 респ. | 60 | 60 | 59 | 59 | 88 | 88 | 69 |
| МКУК Информационно-культурный досуговый центр МО «Известковское городское поселение»  | 111 | 98 | 112 | 99 | 113 | 100 | 99 |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение». | 108 | 95.5 | 105 | 89 | 108 | 91.5 | 92 |
| МКУК «ТЮЗ» МО «Облученский муниципальный район». | 94 | 94 | 92 | 92 | 93 | 93 | 93 |
| МКУ «Центр культурного, спортивного и библиотечного обслуживания населения» МО «Облученское городское поселение»  | 100 | 100 | 97 | 97 | 100 | 100 | 99 |
| МКУК «КЦ» МО «Пашковское сельское поселение. | 82 | 79.6 | 93 | 90 | 93 | 90 | 86.5 |
| МКУК «Информационно-культурно-досуговый центр» пос.Теплоозерск | 77 | 88.5 | 68 | 78.1 | 69 | 79.3 | 82 |
| ***МО «Облученский муниципальный район» 836 респондентов*** | **647** | **89** | **738** | **88** | **764** | **91** | **89** |

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Еврейской автономной области выявлены и рассчитаны в соответствии с методическими рекомендациями расчета показателей отдельно по каждой организации и по отрасли в целом.

В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского и регионального уровней.

В результате проведения исследования определен уровень качества условий предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры Еврейской автономной области.

В основу социологического исследования на тему: «Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры Еврейской автономной области» положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством культуры Российской Федерации, Министерством труда и социального развития Российской Федерации.

Процедура обработки и анализа данных проведена в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Оценка содержания и формы представления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах оцениваемых учреждений, выполнялась в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277

Оценки, представленные в данном отчете, опирались на принципы и подходы, определенные «Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», документами, разъясняющими Единый порядок, утвержденными приказами Минтруда. А также профильным Приказом №599 от 27.04.2018 Минкультуры России.

Обработка ответов по критериям К1, К2, К3 были затруднена тем, что анализ информации о деятельности учреждений культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах – стендах в помещении учреждения культуры, на официальном сайте, а также анализ доступности услуг для инвалидов – проводится экспертом на основании установленных нормативно- правовых актов:

***1 Приложение*** *к приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 Требования 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».*

*Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети "Интернет", содержащих соответствующие документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну).*

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

*8.1. 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).*

*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*](https://base.garant.ru/12185475/b6e02e45ca70d110df0019b9fe339c70/#block_12)*Российской Федерации;*

*информация о планируемых мероприятиях;*

*информация о выполнении государственного (муниципального) задания,*

*отчет о результатах деятельности учреждения.*

*8.3. Иная информация:*

*информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;*

*информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры;*

*информация, которая размещается и опубликовывается 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.*

*А также на основании Закона РФ от 09.10.1992 N 3612-I Основы законодательства Российской Федерации о культуре (с изменениями и дополнениями) Статья 36.2. Информационная открытость организаций культуры*

*Организации культуры, указанные в* [*части шестой статьи 36.1*](https://base.garant.ru/104540/f4607168db4546b5c8933e526b34f3c4/#block_3616) *настоящих Основ, обеспечивают открытость и доступность следующей информации:*

*дата создания организации культуры,*

 *ее учредитель, учредители,*

*место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии),*

*режим, график работы,*

*контактные телефоны и*

*адреса электронной почты;*

*структура и органы управления организации культуры;*

*виды предоставляемых услуг организацией культуры;*

*материально-техническое обеспечение предоставления услуг;*

*копия устава организации культуры;*

*копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке,*

*или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);*

*копия документа о порядке предоставления услуг за плату;*

*информация, которая размещается, опубликовывается по решению организации культуры,*

*информация о сотрудниках учреждения,*

*а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;*

*иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.*

В предоставленных анкетах эти критерии оценивались потребителями услуг, что привело к разбросу мнений по параметрам и осложнило обработку данных.

Включение в анкеты неструктурируемых вопросов, привлечение экспертов для оценивания содержания информационных стендов в помещении учреждений культуры, а также официальных сайтов в сети «Интернет» позволило бы провести более корректный анализ уровня качества предоставляемых услуг, изучить мнение получателей об оказываемых услугах и выработать конструктивные рекомендации, способствующие повышению качества предоставляемых услуг учреждениями культуры.

Исходя из предложенных условий, при оценке соответствия информации о деятельности учреждений культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, за базовую величину были приняты **5**стандартных показателей*(-режим, график работы, -контактные телефоны и адреса электронной почты;- информация о предоставляемых услугах организацией культуры; - информация о предоставлении платных услуг с копией документа о порядке предоставления услуг за плату; -информация о сотрудниках учреждения*), показатель, выбранный наибольшим количеством респондентов, был взят за основу при начислении баллов (1.3,2.1,3.1,3.2)

**Сводная таблица итоговых оценок по показателям**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Критерий | Средний балл по критерию | Соответствие оценке |
| К1 | Открытость и доступность информации об организации социальной сферы | 78 | хорошо |
| К2 | Комфортность условий предоставления услуг» составила | 67 | хорошо |
| К3 | Доступность услуг для инвалидов | 41 | удовлетворительно |
| К4 | Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы | 88 | отлично |
| К5 | Удовлетворенность условиями оказания услуг | 91 | отлично |
|  | **Обобщенный показатель** | **73** | **хорошо** |

Общий балл качества услуг учреждений культуры ЕАО, подлежавших независимой оценке, - **73 балла**, что является высоким уровнем удовлетворенности качеством услуги.

Исследование показало, что потребители воспринимают учреждения культуры ЕАО, проходивших процедуру независимой оценки качества оказываемых услуг, позитивно, оказываемые услуги воспринимаются населением как качественные.

Традиционно лидирующие позиции обеспечены высокими показателями по критериям доброжелательности, вежливости работников организации (90.1) и удовлетворенности (CSI) условиями оказания услуг (92.7).

В ходе проведенной оценки не выявлено организаций культуры, где не было бы каких-либо замечаний. В то же время, ответы респондентов свидетельствуют о том, что большинство из них оценивают качество предоставляемых услуг организациями социальной сферы достаточно высоко.

Анализ и обобщение собранных материалов выявили наиболее высокий показатель качества предоставления социальных услуг в следующих учреждениях культуры Еврейской автономной области:

ОГБУК «Центр народного творчества ЕАО» (г. Биробиджан)-93.9 баллов (**Iместо** в рейтинге учреждений культуры);

ОГБУК «Биробиджанская областная филармония» - 93.7 баллов (**II место** в рейтинге учреждений культуры);

ОГБУК «Областная универсальная научная библиотека им. Шолом-Алейхема» - 90.7 балла (**III место** в рейтинге учреждений культуры);

МКУ «Центр культурного, спортивного и библиотечного обслуживания населения» МО «Облученское городское поселение» -87.9 балла (**IV место** в рейтинге учреждений культуры).

МКУК «ТЮЗ» МО «Облученский муниципальный район» - 83 балла (**V место** в рейтинге учреждений культуры).

Исследование показало, что потенциал развития муниципальной культуры ЕАО действительно имеется. Учреждения культуры, представляя собой своеобразный сплав образовательных, развивающих, досуговых, информационных, просветительских, профилактических и иных мероприятий, реализуемых в самых различных формах и видах деятельности, являются точкой культурного притяжения, формируют вокруг себя самоорганизующиеся сообщества, обеспечивают потребности жителей муниципальных образований внеформальном неструктурированном общении, установлении коммуникативных связей по принципу схожести интересов. Такое многообразие содержательных направлений позволяет формировать чувство активной сопричастности к жизни поселения, предоставляет возможность для личностного и творческого роста человека.

В то же время исследование показало, что общая социокультурная проблема деятельности учреждений культуры состоит в противоречии между современными культурно-досуговыми запросами и интересами населения с одной стороны, и реальной практикой работы учреждений культуры - с другой: цель деятельности и оснащенность учреждений культуры не в полной мере соответствует современным социокультурным процессам. Культурно-досуговые учреждения, территориально и социально приближенные к народной жизни и выполняющие специфические социокультурные функции в общей системе культуры, нуждаются в существенном совершенствовании работы в соответствии с современными социокультурными процессами и должны соответствовать современным жизненным реалиям.

Низкая оценка респондентами *дистанционных* способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование позволяют сделать вывод о недостаточной вовлеченности в деятельность учреждений культуры *молодежи*, отличающейся креативностью и являющейся носителем новых нестандартных форм взаимодействия. Для молодежной аудитории мало привлекательны традиционные форматы, используемые в широкой практике учреждениями культуры области. На обоснованность такого вывода указывает общая доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной *на информационных* стендах в помещении учреждения культуры, *на официальном сайте учреждения культуры* в сети «Интернет», которая составила **78%** от общего числа опрошенных. Этот показатель выражает не только оценочное мнение респондентов, но и обнаруживает потребность населения в дистанционных видах связи. Очевидно, что условия, вызванные пандемией, сформировали запрос потребителей на развитие отдаленных способов взаимодействия с учреждениями культуры.

 Работа в учреждении культуры предполагает общую и педагогическую культуру сотрудников, способных и готовых к социальному и личному взаимодействию с посетителями. Согласно отзывам потребителей услуг учреждений культуры, профессиональные сотрудники учреждений по мере возможностей создают желательные условия для посетителей, но не в полной мере владеют навыками успешной коммуникации в дистанционном режиме.

В этой связи нами выделены две ***проблемы***, в которых *персонал* присутствует как фактор, определяющий их наличие и степень значимости:

1) необходимость постоянного повышения квалификации кадров социокультурной сферы

2) оптимизация деятельности учреждениями культуры на основе эффективного использования ресурсов и возможностей социально-культурной деятельности в соответствии с современными социокультурными процессами.

Практически всем учреждениям культуры ***необходимо***

3)повысить уровень доступности организации для инвалидов (обеспечить разумную приспособляемость) с учетом реальных возможностей. Если обеспечить физическую доступность – безбарьерную среду по объективным причинам затруднительно или невозможно, то необходимо повысить уровень доступности за счет использования дистанционных форм работы (онлайн трансляции мероприятий, виртуальные экскурсии и т.д.);

4) обеспечить готовность сотрудников учреждений культуры(методическую и психологическую) к взаимодействию с посетителями, с ограниченными возможностями здоровья посредством курсов повышения квалификации, обучающих семинаров. Особенно это важно для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование, сотрудников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

5) перенаправить деятельность учреждений культуры в форматы, соответствующие новому типу экономики, основанному на цифровых технологиях, усилению конвергенции транслируемого контента

Думаем, что в целом, для того чтобы двигаться дальше и не потерять свое место в культурном пространстве поселения, соответствовать современным реалиям, учреждениям культуры необходимо формировать актуальные концепции развития, опирающиеся на стратегические документы. Деятельность учреждения культуры — значит гораздо больше, чем простое повышение культурного уровня населения. Сегодня учреждения культуры должны обеспечивать развитие человеческого капитала, решать сложную задачу повышения уровня комфортности городской среды, поселка, села, работать в информационном пространстве.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом констатируется качественная работа муниципальных учреждений культуры, которые заслуживают высокую оценку.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности | Значимость показателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей в баллах |
| 1 | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации культуры; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций культуры). | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации культуры | 0 баллов | 101 |
| - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации организации культуры, размещенной на официальном сайте организации организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации организации культуры на ее официальном сайте | 0 баллов |
| количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1-100 баллов |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организации культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией организации культуры(наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия. | отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 1 |
| - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 01 |
|  | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |
| Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» (К1 ) | 1,0 |  |  |  | 100 баллов Для расчета К 1 пояснения в формуле 6 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| № | Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности | Значимость показателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показате лей в баллах |
| 2 | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг[[6]](#footnote-6) |
| 2.1 | Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации культуры; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации культуры; - транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры;- - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 1 |
| - наличие каждого из комфортны условий для предоставления услуг (от одного до четырех) | 0 баллов |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | по 20 баллов за каждое условие |
| 2.3 | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,3 | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 0-100 баллов | 0 |
| Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2 ) | 1,0 |  |  |  | 100 баллов Для расчета К 2 пояснения в формуле 6 |
| 3 | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов |
| 3.1 | Оборудование помещений организации культурыи прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средствинвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры. | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов,поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 1 |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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 сайтаорганизации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 1 |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |  |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 0 |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3 ) | 1,0 |  |  |  | 100 баллов Для расчета К 3 пояснения в формуле 6 |
| 4 | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций культуры |
| 4.1 | . Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 1 |
|  |  |  | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при непосредственном обращении в организацию культуры | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, , обеспечивающих непосредственное оказание услуги при непосредственном обращении в организацию культуры, ответивших на соответствующий вопрос анкеты |  | 1 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 1 |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры» (К4 ) | 1,0 |  |  |  | 100 баллов Для расчета К 4 пояснения в формуле 6 |
| 5 | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 0 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).4 | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации культуры; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 0 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 0 |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5 ) | 1,0 |  |  |  |  |

1. Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 г. № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»[Электронный ресурс], URL: http://kremlin.ru/ acts/bank/39208 [↑](#footnote-ref-1)
2. Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона«Об образовании в Российской Федерации»). [↑](#footnote-ref-2)
3. В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492. [↑](#footnote-ref-3)
4. В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». [↑](#footnote-ref-4)
5. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: K2,4,5n=(К1n + К3n)/2. [↑](#footnote-ref-5)
6. В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг». [↑](#footnote-ref-6)