

## **Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Октябрьского района в 2020 году**

В соответствии с требованиями Федерального закона № 256-ФЗ от 21.07.2014 «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», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» в мае - июне 2020 года проводился мониторинг организаций культуры Октябрьского района.

Независимая оценка качества проводилась независимым оператором Общество с ограниченной ответственностью «Единая Система Муниципальных Сайтов» в отношении 13 учреждений культуры Октябрьского района, что составляет 100 % от общего количества учреждений культуры.

Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг утверждены Общественным Советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями, расположенными на территории Октябрьского района и оказывающими услуги в сфере культуры за счет средств бюджета Октябрьского района (далее – Общественный Совет).

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

- 1) экспертные оценки доступности информации, наличия комфортных условий и доступности для инвалидов;
- 2) изучение мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование - личный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальных сайтах учреждений культуры Октябрьского района).

Результаты изучения условий оказания услуг организациями 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. Для целей анкетирования была разработана Анкета на основании требований, заложенных в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей...» и Приказе Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры.

### **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 организации социальной сферы;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

По итогам опроса в АИС «СМОК» консолидировано 3663 анкеты. Показатель оценки качества по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества имеет максимальное значение 100



По итогам проведения независимой оценки качества Общественным Советом даны следующие рекомендации по повышению эффективности работы учреждений культуры прошедших независимую оценку качества:

- изменение графика работы, улучшение навигации внутри организации;
- создание и совершенствование материально-технического обеспечения организаций для увеличения доступности услуг лицам с ограниченными возможностями. Обеспечение необходимого и комфортного уровня условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- анализ возможности совершенствования условий. Улучшение материально-технической базы, санитарно-гигиенических помещений. Обновление мебели, установка кулера.

По итогам проведения независимой оценки качества отделом культуры и туризма администрации Октябрьского района издан приказ от 23.09.2020 № 169-од «О рассмотрении итогов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Октябрьского района в 2020 году», где руководителям подведомственных учреждений культуры рекомендовано утвердить план по совершенствованию деятельности учреждения с учетом рекомендаций, представленных Общественным Советом. Главам городских и сельских поселений также рекомендовано утвердить вышеобозначенные планы.

Самые высокие значения по критериям: «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 97,86 из 100 максимально возможных и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 97,08. Оценки показывают высокую лояльность посетителей.

Достаточно высокий процент удовлетворённости по критерию: «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 96,48.

Меньше процент по показателю: «Комфортность условий предоставления услуг» – 93,03.

Наименьшее значение оценки получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 57,44.

Среднее значение суммы баллов по всем учреждениям культуры – 88,38 из 100 максимально возможных, что соответственно составляет 88,38 % удовлетворённости получателей услуг учреждений культуры.

Анализ выявил ряд общих проблем. На основании этих данных подготовлены рекомендации, выполнив которые, учреждения смогут при следующей проверке повысить свой рейтинг.