

**Муниципальное бюджетное учреждение
«Информационно – методический центр работников образования
города Шарыпово»**

662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м/р-н строение 8/3, тел. (39153)28-6-32, 32-7-56
эл. почта imc_sharipovo@mail.ru

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО
СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНЫМ АВТОНОМНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ
«ГОРОДСКОЙ ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР»**

@Шарыпово
2020 г.

Введение.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организацией культуры проводится в целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Единый порядок расчета показателей).

Для проведения независимой оценки используются следующие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, **осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:**

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) доступность услуг для инвалидов.

Критерии оценки качества характеризуют показатели, определенные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». Значения показателей оценки качества рассчитываются в соответствии с Единым порядком расчета показателей.

Для расчета показателей качества условий оказания услуг организациями культуры используются следующие источники информации, необходимые для проведения независимой оценки:

- 1) официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций культуры;
- 2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (bus.gov.ru);
- 3) результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры, включающие:

- а) наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- б) обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций культуры, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- 4) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в т. ч. на официальном сайте организации культуры и т. п.).

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

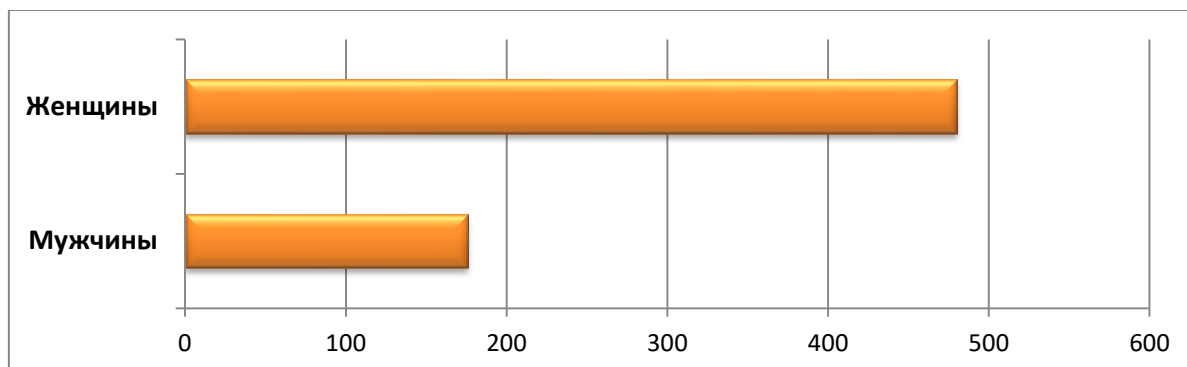
- анализ официальных сайтов организаций сферы культуры в сети «Интернет», информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (интернет опрос, в том числе на официальном сайте организации культуры).

В соответствии с методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н: «Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее – объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества».

Численность выборочной совокупности респондентов при проведении Интернет-опроса определена случайно:

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Число проголосовавших	Численность получателей услуг за 2019 год
1	МАУ «Городской драматический театр»	656	12000

Обследуемая организация прошла установленный объем выборочной совокупности респондентов - 600 респондентов в одной организации.



Возраст респондентов от 14 до 65 лет.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества условий оказания услуг учреждением культуры.

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры».

Данный критерий оценивался по трем показателям:

- 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.
- 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.
- 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (значимость показателя 30%).

1.1.1. На информационных стендах в помещении организации:

№ п/п	Наименование информационного объекта	Да-1, нет-0,
----------	--------------------------------------	-----------------

		частично-0,5
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
3	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
4	Структура организации, режим, график работы организации культуры, контактные телефоны, адрес электронной почты	1
5	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
6	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
7	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
8	Информация о планируемых мероприятиях	1
9	Информация, размещение которой является обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	1
10	Информация, которая размещается по решению учредителя организации культуры	1
11	Информация, которая размещается по решению организации культуры	1
12	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
13	План по улучшению качества работы организации	0
Итого		11

1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

№ п/п	Наименование информационного объекта	Да -1, нет -0, частично -0,5
1	полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	1
2	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
3	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о	1

	назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	
4	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты	1
5	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
6	сведения о видах предоставляемых услуг	1
7	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
8	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
9	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
10	информация о планируемых мероприятиях	1
11	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
12	результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
13	план по улучшению качества работы организации	1
Итого		11

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$П_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$I_{\text{стенд}}$ - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ - объем информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

Таким образом, по показателю **«Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»** учреждение набирает:

$$\left(\frac{11 + 11}{2 \times 13} \right) \times 100 = 85 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $85 \times 30\% = \underline{25,5 \text{ баллов}}$

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (значимость показателя 30 %).

№ п/п	Информативный блок	Да-1, нет-0, частично-0,5
1	телефон	1
2	электронной почты	1
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	1
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»	0
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1
6	иного дистанционного способа взаимодействия	1
Итого:		5

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}},$$

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Таким образом, по показателю «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» учреждение набирает:

На сайте организации функционирует более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, следовательно показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

С учетом значимости показателя: $100 \times 30\% = \underline{30 \text{ баллов}}$

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной

на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значимость показателя 40%)

Данный показатель основан на результатах опроса мнения получателей услуг и рассчитывается по формуле:

$$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;

$Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"» учреждение набирает:

$$\left(\frac{600+565}{610+575} \right) \times 100 = 98,31 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $98,31 \times 40\% = \underline{39,32 \text{ балла}}$

Итого по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»: $25,5 + 30 + 39,32 = \underline{95 \text{ баллов}}$

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры»

По первому критерию оценки отмечается, что на сайте учреждения частично размещена требуемая информация об организации культуры, в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 № 277, отсутствует:

- копия устава;
- 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;

- информация о выполнении государственного (муниципального) задания.

При этом отмечается высокий уровень (98,31 %) удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и официальном сайте организации.

3.Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Данный критерий оценивался по трем показателям:

- оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%);
- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значимость показателя 40%);
- доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (значимость показателя 30%).

3.1.Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%)

№ п/п	Наименование объекта	Да-1, нет-0
1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4	наличие сменных кресел-колясок;	0
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
Итого:		1

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$П_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \text{ где:}$$

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов.

По показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» учреждение набирает:

$$П_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 \times 1 = 20 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $20 \times 30\% = \underline{6 \text{ баллов}}$

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значимость показателя 40%)

№ п/п	Наименование объекта	Да-1, нет-0, частично-0,5
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	1
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
Итого:		2

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \text{ где:}$$

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

По показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» учреждение набирает: $20 \times 2 = 40$ баллов

С учетом значимости показателя: $40 \times 40\% = \underline{16 \text{ баллов}}$

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (значимость показателя 30%).

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по

формуле:

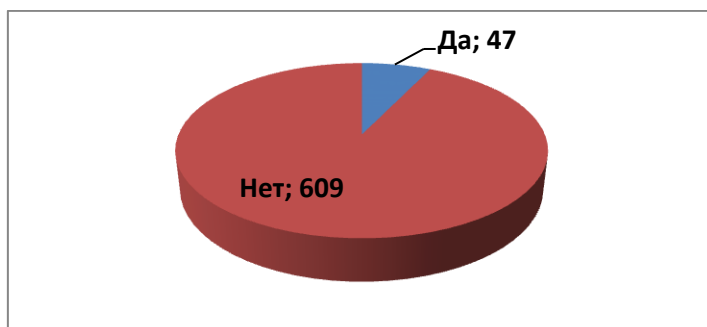
$$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$y_{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

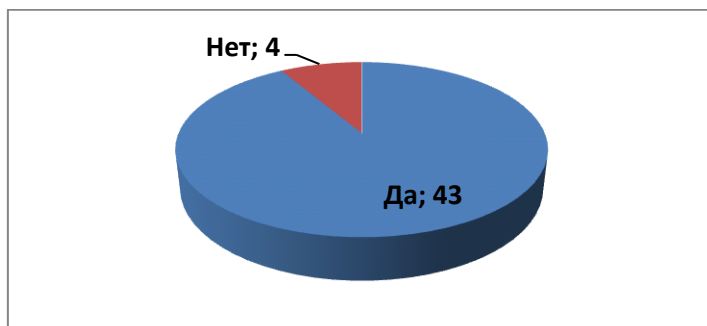
$q_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов

Результаты опроса на вопрос:

Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?



Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?



По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», учреждение набирает:

$$\frac{43}{47} \times 100 = 91,5 \text{ балл}$$

С учетом значимости показателя: $91,5 \times 30\% = \underline{\underline{27,45 \text{ баллов}}}$

Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов»: $6+16+27,45 = \underline{\underline{49,45 \text{ баллов}}}$

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов».

По показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» в организации зафиксировано частичное обеспечение данных условий. Однако, при опросе получателей услуг, имеющих установленную группу инвалидности, 91,5% удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Показатель оценки качества по организации социальной сферы. 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: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$

Максимальное значение показателя оценки качества по организации сферы культуры составляет 100 баллов.

Итоговая оценка, полученная учреждением:

$$\frac{95 + 49,45}{2} = 72,23 \text{ баллов}$$

Общие выводы:

По результатам проведения независимой оценки в 2020 году показатель оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры не выявили наличия каких-либо острых проблем в сфере оказания услуг, общий показатель муниципальное автономное учреждение «Городской драматический театр» составил 72,23 баллов из 100 возможных.

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», при проведении независимой оценки организации культуры, **осуществляющей создание,**

исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства исследуются только 2 показателя:

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) доступность услуг для инвалидов.

По первой группе показателей «Открытость и доступность информации об организации культуры» учреждение набирает 95 баллов из 100, в связи с тем, что на официальном сайте учреждения размещена не вся необходимая информация, хотя при этом отмечается высокий уровень (98,31 %) удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Значение группы показателей «Доступность услуг для инвалидов» всего 46,45 баллов из 100 максимально возможных. Таким образом, требуется определенная работа по улучшению ряда критериев данной группы.

В процессе анализа и обработки полученных результатов, возможно внести следующие экспертные предложения по улучшению качества работы организации культуры:

- актуализировать содержание сайта в соответствии с информационными запросами получателей услуг и в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 № 277;

- особо пристальное внимание следует уделить оборудованию помещений организации и прилегающих к ним территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

- для более объективной общественной оценки качества деятельности организации необходима консультационная поддержка для обследуемой организации по вопросам проведения независимой оценки качества.

В результате анкетирования респонденты оставили свои предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении:

1. Побольше зрительный зал.
2. Нужен ремонт крыши зрительного зала.
3. Больше постановок.
4. Продажа питьевой воды во время перерыва, кофе...
5. Далеко расположены от центра города, неудобно добираться до Театра.
6. Нет возможности бесплатно попить воды.
7. Показывать больше спектаклей!!!
8. В холле разместить побольше диванов для ожидающих начала представления.
9. Улучшения и комфортность для посетителей.
10. Побольше детских спектаклей.
11. Поставить кондиционеры в ДК, очень душно вовремя мероприятий и просмотре фильмов.
12. Туалетную комнату с поручнями для инвалидов.

13. Больше информации о репертуаре, удобное время спектаклей.
14. Очень хотелось бы видеть театр в центре города.
15. Доступность информации.
16. Сделать дополнительно кассу для продажи билетов.
17. Продажа билетов онлайн.
18. Зимой темно при выходе из театра нужен фонарь.
19. Большой гардероб.
20. Показывать больше современных спектаклей для молодёжи.

В основном предложения получателей услуг сводятся к улучшению комфорта в помещениях и ремонта организации культуры.

Кроме того, помимо предложений по улучшению условий, респонденты оставляли в ходе опроса и слова благодарности сотрудникам: «Лучший театр с лучшими актерами!»; «Самый лучший театр!».

Директор МБУ ИМЦ РО



И.Г. Попенко