

ОТЧЕТ

**ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПО ПРОВЕДЕНИЮ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ,
ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ УПРАВЛЕНИЮ ПО
ДЕЛАМ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА НОРИЛЬСКА**

2018 год

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Управлению по делам культуры и искусства Администрации города Норильска была проведена в соответствие со следующими нормативными правовыми документами и методическими материалами:

- Федеральный закон от 05.12.2017 № 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»;

- Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ (ред. от 05.12.2017) «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»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. №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 культуры в сети «Интернет»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 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»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- нормативно-правовые акты, регламентирующие размещение информации организациями на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

- Распоряжение Администрации г. Норильска Красноярского края от 29.02.2016 № 812 (ред. от 08.08.2018) «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области культуры и искусства».

Сбор, обобщение и анализ данных о качестве оказания услуг организациями культуры проводился с целью обеспечения полной, объективной и достоверной информации по следующим критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

Перечень критериев оценки качества оказания услуг организациями культуры и показателей, их характеризующих, приводится в Приложении 1.

Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг являлись:

- анализ официальных сайтов организаций культуры в сети «Интернет», информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;

- опрос получателей услуг.

Анкета, используемая для опроса получателей услуг, содержится в приложении 2.

Нами была собрана, обобщена и проанализирована информация о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными управлением по делам культуры и искусства администрации города Норильска, согласно перечню организаций культуры, подлежащих независимой оценке в 2018 году (Приложение 3).

I. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ»

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры» рассчитываются следующим образом:

а) значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

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

$I_{сайт}$ – объем информации, размещенной на официальном сайте организации;

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

б) значение показателя «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{дист}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг;

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

в) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ($P_{откр_{уд}}$), определяется по формуле:

$$P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

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

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

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

Результаты расчета показателей по данному критерию оценки качества приведены в Приложении 4.

II. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ»

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитываются следующим образом:

а) значение показателя «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг;

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.2)$$

где

$y_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Результаты расчета показателей по данному критерию оценки качества приведены в Приложении 5.

III. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов» рассчитываются следующим образом:

а) значение показателя «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов;

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

б) значение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

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

в) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$Y_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Результаты расчета показателей по данному критерию оценки качества приведены в Приложении 6.

IV. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ»

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации» рассчитываются следующим образом:

а) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию» ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где $y^{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» ($\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где $y^{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где $y^{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Результаты расчета показателей по данному критерию оценки качества приведены в Приложении 7.

V. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг» рассчитываются следующим образом:

а) значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» ($P_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Результаты расчета показателей по данному критерию оценки качества приведены в Приложении 8.

VI. РАСЧЕТ ИНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПО ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРОЙ ПРОВЕДЕНА НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

Интегральный показатель оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается следующим образом:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-откр}})$$

$$K_n^2 = (0,5 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-комф}})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{п-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-дост}})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-вежл.дист}})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

По итогам работы была сформирована база данных в формате .xls (Приложение 9), в которой содержатся значения по каждому из критериев, а также интегральный показатель оценки качества по организации культуры.

VII. ПРЕДЛОЖЕНИЯ.

1. МБУК «Городской центр культуры»

Городской центр культуры работает с 1992 года и на сегодняшний день является одним из ведущих учреждений культурно-досуговой деятельности на территории Норильска. В 2018 году в МБУК «Городской центр культуры» создан филиал в поселке Снежногорск в результате реорганизации МБУК «ДК «Энергия». В МБУК «Городской центр культуры» функционирует 21 клубное формирование различной направленности, в которых занимаются более 900 человек.

Анализ сайта данного учреждения показывает, что вся предусмотренная нормативными правовыми документами информация имеется. Посетители сайта могут оценить работу учреждения, поставив соответствующую «отметку», а также оставив отзыв в гостевой книге. Имеется возможность ознакомиться с коллективами организации в режиме онлайн. Однако, на наш взгляд, увеличение количества видео и фотоматериалов привлекло бы еще больше посетителей на сайт. Тем более что мероприятий проводится достаточно много, и проблемы с контентом возникнуть не может. Также на сайте реализована возможность делиться новостями в соцсетях.

В ходе проведения анкетирования респонденты отмечали слаженную работу коллектива, высокий профессиональный уровень. Особенно полюбился людям «Таймырский фестиваль авторской песни». Вместе с тем, некоторые респонденты отмечали необходимость проведения ремонта в самом здании.

2. МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»

История МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого» началась в далеком 1972 году, когда был введен в эксплуатацию кинотеатр «Талнах». На сегодняшний день это одно из любимых мест досуга жителей города.

На сайте учреждения представлена вся необходимая информация, также имеются различные способы обратной связи. МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого» представлен и в соцсетях. В группе <https://vk.com/kdcvisotskiy> состоит 561 человек.

Несмотря на подавляющее большинство положительных отзывов респондентов, есть и достаточно критические. Получатели услуг отмечают необходимость улучшения работы кассы, говорят о потребности в замене кресел в зале, сетуют на «нехватку подставок в кресла для малышей».

3. МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»

Кинотеатр «Юбилейный» был введен в эксплуатацию 23 июня 1985 года. На сегодняшний день учреждение работает по трём основным направлениям: организация культурно-массовых мероприятий, организация кинопоказа и организация работы клубных объединений.

На сайте учреждения имеется вся необходимая информация. Однако, по нашему мнению, есть небольшие проблемы с удобством навигации. При переходе в какой-либо раздел с главной страницы, попасть в другой раздел можно только вернувшись на главную страницу. Безусловным преимуществом является наличие телефона круглосуточной справочной. Это крайне редко встречается.

Респонденты отмечают хорошую организацию работы, призывают отметить руководителя и коллектив. Негативные отзывы практически отсутствуют.

4. МБУ «Кинокомплекс «Родина»

Информация, необходимая для размещения на сайте учреждения культуры, представлена в полном объеме.

На сайте учреждения размещены работы в рамках Всероссийского фестиваля-конкурса аудиовизуальных искусств «Полярная сова - 2018», проводится голосование. Из небольших недостатков хотелось бы отметить

отсутствие исторической справки о кинокомплексе. Думается, что данная информация была бы познавательна.

Респонденты в рамках анкетирования отмечают качественную организацию досуга. Некоторые отмечают неудобные кресла в зале. Также имеются предложения о создании игровой зоны для детей. Ряд респондентов отмечают проблемы с парковкой рядом с кинокомплексом.

5. МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»

Музей истории НПР был основан в 1939 году. В 1989 году ведомственный музей комбината перешел в статус государственного. С этого времени начинается новый этап. Активизируется работа по изучению и экспозиционному показу подлинной истории Норильского комбината и Норильлага. В мае 2000 года музей переехал в новое здание. На сегодняшний день музейные фонды насчитывают более 76 тысяч единиц хранения.

На сайте учреждения представлена вся необходимая информация. Также имеется виртуальный тур, прекрасная фотогалерея. На сайте музея говорится о том, что 20 апреля 2017 года на расширенном совещании при руководителе Администрации г. Норильска состоялась презентация концепции развития Музейно-выставочного комплекса «Музей Норильска». Причем представленная концепция Музея Норильска была принята к реализации как основополагающий документ по развитию муниципальной музейной сферы. К сожалению на сайте музея саму концепцию найти не удалось. Думается, что размещение подобных документов крайне необходимо.

Респонденты отмечают отзывчивость и дружелюбие сотрудников. В качестве проблемы некоторые респонденты указывают на то, что зданию необходим ремонт. Также респонденты отмечают, что музею необходимо улучшить маркетинговую составляющую своей деятельности.

По итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Управлению по делам

культуры и искусства Администрации города Норильска имеется ряд предложений.

Предложения:

- разместить на сайтах учреждений культуры виртуальные экскурсии, видеоотчеты о проведенных мероприятиях и другой видеоконтент. Изготовление подобного контента не приведет к значительным финансовым затратам;
- разработать план по введению дополнительных услуг, имеющих маркетинговую привлекательность и методов их продвижения;
- активнее информировать население о культурных мероприятиях через социальные сети;
- обеспечить выполнение необходимых технических условий в зданиях учреждений культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Управлению по делам культуры и искусства Администрации города Норильска проведена Обществом с ограниченной ответственностью «Мегапринт»

Генеральный директор



/Б.П. Гусев/