

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА МЕЛЕУЗОВСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН В 2019 ГОДУ

Общая характеристика независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан

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

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях культуры муниципального района Мелеузовский район проведена в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Федеральным законом от 05 декабря 2017 г. N 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»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. №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»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344 Н «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»;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Приказом Министерства культуры РФ 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 культуры в сети «Интернет»;

- Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики 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».

В соответствии с решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан от 27 декабря 2018 года №1 был определен перечень организаций в отношении которых будут осуществлена независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры (далее НОК) в 2019 году. Независимая оценка качества оказания услуг проводилась организацией-оператором ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа» (г. Уфа). Сбор, изучение, обобщение и анализ (далее - подготовка) информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг осуществлялись в соответствии с муниципальным контрактом от №128 в период 30.08.2019 по 31.10.2019.

Подготовка информации включала в себя несколько этапов:

1. Экспертная оценка информационного обеспечения деятельности организации культуры на информационных стендах в помещении организации и официальном сайте.
2. Экспертная оценка комфортности условий оказания услуг организацией культуры.
3. Экспертная оценка наличия условий доступности организации культуры для инвалидов.
4. Опрос получателей услуг.
5. Обработка результатов.
6. Формирование отчёта о независимой оценке условий оказания услуг.

Независимая оценка качества проводилась по 5 критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг организациями культуры;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Каждый критерий представлен 3 показателями, которые представлены индикаторами параметров оценки.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- Анкетирование респондентов. Это письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты: читает вопросы, обдумывает их и собственноручно отмечает выбранные им варианты ответов. Под респондентами в данном исследовании понимаются потребители услуг организаций культуры от 14 лет и старше 50 лет. Анкета включает 19 вопросов, также была у респондентов возможность оставить предложения по улучшению условий оказания услуг. Всего приняло участие 2383 респондента.
- Контент-анализ информации на сайтах организаций культуры оператором. Исследование интернет-сайтов учреждений культуры оператором проводилось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта и анализа результатов.

Итоговое значение критериев учреждений по оценке качества предоставляемых услуг

Наименование учреждения	Открытость и доступность информации об организации культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Добржелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Среднее по организации (максимальное значение 100)
МАУ «Городской Дворец культуры»	92	95	54	96	96	87
МБУ «Культурно-досуговый центр»	96	95	58	92	91	86
МАУКИ «Мелеузовский историко-краеведческий музей»	94	100	40	87	88	82
МАУК «Мелеузовская централизованная библиотечная система»	98	91	49	93	90	84

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры
муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан

Наименование организации (показатели оценки качества без учета и с учетом значимости)	информация о деятельности организации	дистанционные способы обратной связи	удовлетворенность информативности	обеспечение комфортных условий	время ожидания предоставления услуги	удовлетворенность комфортом условий	оборудование территории и помещения для инвалидов	обеспечение условий доступности для инвалидов	удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	удовлетворенность первичностью при обращении	удовлетворенность оказанием услуг	удов-ть доброжелательностью при взаимодействии	готовность рекомендовать организацию	удовлетворенность графиком работы	удовлетворенность условиями в целом
МАУ «Городской дворец культуры» ГО г. Мелеуз МР Мелеузовский район РБ	82	100	93	100	91	96	60	20	93	97	94	95	95	95	96
	25	30	37	30	36	29	18	8	28	39	38	19	29	19	48
МБУ «Культурно-досуговый центр» МР Мелеузовский район РБ	100	100	90	100	90	95	60	40	81	94	90	92	90	90	91
	30	30	36	30	36	29	18	16	24	38	36	18	27	18	46
МАУК «Мелеузовский историко-краеведческий музей» ГО г. Мелеуз МР Мелеузовский район РБ	90	100	92	100	99	100	20	20	88	99	85	66	86	87	90
	27	30	37	30	40	30	6	8	26	40	34	13	26	17	45
МАУК «Мелеузовская централизованная библиотечная система» МР Мелеузовский район РБ	100	100	94	100	82	91	0	60	84	95	89	95	90	91	89
	30	30	38	30	33	27	0	24	25	38	36	19	27	18	45

Общественный совет по независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры при Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан по рекомендациям, представленным оператором ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа», предлагает по улучшению качества предоставления услуг организациями культуры следующее:

1. обеспечить размещение информации на сайте в полном объеме и строго в соответствии с нормативными требованиями: решения учредителя о создании организации культуры и назначении её руководителя, материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг), результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

2. обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).

3. оборудовать территорию, прилегающую к организации, помещение организации с учетом доступности для инвалидов.

4. обеспечить условия для обеспечения доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими.

Председатель Общественного совета



А.И.Андреев