

**Министерство культуры
Забайкальского края**

адрес: Анохина ул., д. 73, г. Чита, 672090

почтовый адрес: Главпочтамт, а/я 32, г. Чита, 672000

Тел.: (302-2) 21-99-51 (факс) 21-99-63

E-mail: culture-chita@mail.ru,

pochta@minculture.e-zab.ru

ОКПО 00073223, ОГРН 1087536008768

ИНН 7536095952, КПП 753601001

**Директору
ГУК «Забайкальская краевая
универсальная научная
библиотека
им. А. С. Пушкина»**

Е. В. Сивцовой

Уважаемая Елена Владимировна!

Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в декабре 2018 года была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг (далее - НОК У ОУ ОК) в отношении 5 государственных учреждений культуры.

НОК УОУОК проводилась в соответствии со следующими нормативными документами:

Федеральным законом от 05 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»;

Приказом Минтруда России 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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный №52409 от 11 октября 2018 г.);

Приказом Минтруда Российской Федерации от 23 мая 2018 года №317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный №51346 от 14 июня 2018 года);



Приказом Минкультуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный номер №51132 от 18 мая 2018 года).

Министерство культуры Забайкальского края направляет результаты проведения НОК У ОУ ОК, а также предложения об улучшении качества деятельности учреждений культуры, в отношении которых в 2018 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг.

Необходимо **рассмотреть результаты, подготовить и представить предложения в план** по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (форма плана прилагается).

Информацию предоставлять в формате .Word на адрес электронной почты **upravmkzk@mail.ru в срок до 01 марта 2019 года** (с пометкой «для Вороновой В.В.»).

Приложение 1: на 17 л. в 1 экз.

Приложение 2: на 2 л. в 1 экз.

Приложение 3: на 2 л. в 1 экз.

Министр культуры
Забайкальского края



Е.В. Михайлова

Аналитический отчет
итоги проведения независимой оценки качества условий
оказания услуг в сфере культуры и искусства учреждениями,
подведомственными Министерству культуры Забайкальского края
в 2018 г.

Согласно Договору с Министерством культуры Забайкальского края, на выполнение работ от 24 октября 2018 года, Автономная некоммерческая организация по оказанию услуг в сфере культуры и искусства «Продвижение» провела независимую оценку качества условий оказания услуг следующими учреждениями, подведомственными Министерству культуры Забайкальского края:

1. Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина».

В соответствии с техническим заданием на выполнение работ в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2018 году, с учетом Постановления 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», сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры проводились по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Работы были проведены в период с 24 октября по 15 ноября 2018 г.

1. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения

Объектами независимой оценки уровня открытости и доступности информации стал официальный сайт государственного учреждения культуры Забайкальского края:

<http://www.zabunb.ru> – Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»;

Анализ интернет-сайта проводился методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства поисковой доступности информации для посетителя Интернет-сайта.

Сайты анализировался в течение всего периода проведения работы несколько раз по состоянию на: 24.10.2018 г., 25.10.2018 г., 26.10.2018 г., 30.10.2018 г. и 09.11.2018 г.

Результаты итогового анализа приведены в Таблице №1

**2. Оценка уровня открытости и доступности информации о
краевых государственных учреждениях культуры Забайкальского края
на официальных сайтах
Максимальное значение 60 баллов**

Таблица №1

Наименование информационного объекта/ показатель	ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»
Полное наименование организации культуры	1,5
Сокращенное наименование организации культуры	1,5
Почтовый адрес организации культуры	1,5
Схема размещения организации культуры, схема проезда	1,5
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1,5
Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1,5
Режим, график работы организации культуры	1,5
Контактные телефоны	1,5
Адрес электронной почты	1,5
Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1,5
Сведения о видах предоставляемых услуг	1,5
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1,5
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1,5
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг)	1,5

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1,5
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1,5
Информация о планируемых мероприятиях	1,5
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1,5
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1,5
План по улучшению качества работы организации	1,5
Абонентский номер телефона	6
Адрес электронной почты	6
Электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультаций по оказываемым услугам и иных)	6
Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	6
Техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	6
ИТОГО:	60

Положительным в работе сайта является открытость информации по всем требованиям оценки данного учреждения.

В период проведения независимой оценки качества условий оказания услуг наблюдалась работа учреждения по наполнению сайта в соответствии с установленными требованиями. Были дополнены критерии:

- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.
- план по улучшению качества работы организации.
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Критерии опубликованы и раскрыты в полном объеме.

Сайт учреждения набрал максимальное количество баллов – 60.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что учреждением культуры Забайкальского края работа по наполнению официальных сайтов в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 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», ведётся на должном уровне.

3. Оценка уровня удовлетворенности качеством условий оказания услуг, предоставляемых краевыми учреждениями культуры Забайкальского края

В основу независимой оценки удовлетворенности качеством условий оказания услуг, предоставляемых краевыми учреждениями культуры Забайкальского края, были положены данные социологических исследований (анкетные опросы получателей услуг), проведенные в государственных учреждениях культуры Забайкальского края в период с 24 октября по 29 октября 2018 г.

Уровень удовлетворенности качеством условий оказания услуг, предоставляемых краевыми учреждениями культуры, формировался на основе изучения мнения получателей услуг с учетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденных Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»:

- 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.

Оценка уровня удовлетворенности качеством условий оказания услуг

Анкетирование потребителей услуг проводилось на бумажных носителях. В анкетировании приняли участие 1000 человек:

Результаты оценки уровня удовлетворенности качеством условий оказания услуг в ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»

Максимальное значение 440 баллов

Наименование информационного объекта/ показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1. Открытость и доступность информации об организации культуры (0-40 баллов)		
Качество, полнота и доступность информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации	20	18,075
Качество, полнота и доступность информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	20	17,715
ИТОГО:	40	35,79
2. Комфортность условий предоставления услуг (0-100 баллов)		
Комфортность условий предоставления услуг в организации культуры	50	47,17
Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации в целом	50	43,505
ИТОГО:	100	90,675
3. Доступность услуг для инвалидов (0-100 баллов)		
Доступность услуг для инвалидов. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30	23,442
Доступность услуг для инвалидов. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование 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»	40	34,62

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 и т.д.)надписей, знаков и иной текстовой и графической		
Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в организации в целом	30	24,955
ИТОГО:	100	83,017
4. Доброжелательность, вежливость работников организации (0-100 баллов)		
Доброжелательность, вежливость работников организации	100	92,325
ИТОГО:	100	92,325
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг (0-100 баллов)		
Готовность рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	30	29,07
Удобство графика работы организации	20	18,29
Удовлетворенность условиями оказания услуг организацией культуры в целом	50	44,115
ИТОГО:	100	91,475
ВСЕГО:	440	393,282

3.1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

По критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организации культуры» было предложено оценить уровень качества, полноты и доступности информации 5 государственных учреждений культуры по двум показателям:

1. Качество, полнота и доступность информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

2. Качество, полнота и доступность информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».

Максимальное количество баллов по каждому из показателей – 20. Респонденты, в основном, дали положительные ответы. Результаты по первому показателю для ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» – 18,075 балла.

По второму показателю (качество, полнота и доступность информации о

деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет») ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» – 17,715 балла. Путем сложения баллов по двум показателям открытости и доступности информации о деятельности организации культуры (максимальная величина – 40 баллов) в Забайкальской краевой универсальной научной библиотеке им. А.С. Пушкина – 35,79 балла.

3.2. Комфортность условий предоставления услуг.

Максимальная величина в критерии «Комфортность условий предоставления услуг» – 100 баллов. Респондентам было предложено оценить комфортность условий пребывания в организации культуры также по двум показателям:

1. Комфортность условий предоставления услуг в организации культуры (максимальная величина – 50 баллов);

2. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации в целом (максимальная величина – 50 баллов).

В первом показателе (максимальная величина – 10 баллов) респонденты оценивали:

– наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

– наличие и понятность навигации внутри организации культуры;

– наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);

– транспортную доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);

– доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», при личном посещении и пр.).

Большинство опрошенных чувствуют себя в учреждении комфортно: ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» – 47,17 балла.

Результат удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации в целом (максимальная величина в 50 баллов): ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» – 43,505 балла.

Сумма баллов по двум показателям критерия «Комфортность условий предоставления услуг» такова: ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» – 90,675 балла.

3.3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий «Доступность услуг для инвалидов», включает в себя 3 показателя:

1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;

2. Обеспечение в организации 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 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 и т.д.);

3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в организации в целом.

Первый показатель включает:

– наличие оборудованных 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.

За положительный ответ предусматривается 6 баллов, за отрицательный ответ – 0 баллов. В итоге, учитывая 5 вопросов, максимальный балл – 30.

Респонденты достаточно высоко оценили уровень оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» – 23,442 балла.

Во втором показателе «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» предусмотрена максимальная величина – 40 баллов.

ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» – 34,62 балла.

В последнем показателе: «Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в организации в целом» можно было набрать 30 баллов. Анализ показал, что ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» набрало 24,955 балла.

При подведении итогов по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (максимум 100 баллов) ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» набрало 83,017 балла.

3.4. Доброжелательность, вежливость работников организации.

Один из важных факторов, дифференцирующих учреждения культуры, – это работа персонала. Впечатления об учреждении в значительной степени складывается от общения посетителей с персоналом, от того, насколько он

вежлив, доброжелателен, компетентен. Респонденты высоко оценили доброжелательность и вежливость персонала организации. По этому критерию (максимальная величина – 100 баллов) ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» набрало 92,325 балла.

3.5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» состоит из трех показателей:

- готовность рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);
- удобство графика работы организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг организацией культуры в целом.

За положительный ответ в первом показателе «Готовность рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым» предусматривается 30 баллов, за отрицательный ответ – 0. ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» набрало 29,07 балла.

Третий показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг организацией культуры в целом» максимально оценивается в 50 баллов. Респонденты в основном дали положительные ответы. Результаты оказались таковы: ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» – 44,115 балла.

При суммировании всех трех показателей данного критерия (максимальная величина – 100 баллов) учреждение культуры набрало 91,475 балла.

Результаты оценки уровня удовлетворенности качеством условий оказания услуг, предоставляемых краевыми учреждениями культуры Забайкальского края (анкетные опросы получателей услуг)

При максимальном количестве 440 баллов ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» набрало 393,282 балла. Приняло участие в анкетировании 1000 человек. «Предложения и пожелания по улучшению работы» высказаны респондентами в 44 анкетах;

В таблице № 3 представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Забайкальского края Максимальное значение 500 баллов

Таблица № 3

Оценка/ Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенно сти качеством условий оказания услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
1	2	3	4
ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»	393,282	60	453,282

**Предложения об улучшении качества деятельности учреждений
культуры, в отношении которых в 2018 году проводилась независимая
оценка качества условий оказания услуг:**

ГУК «Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» усилить контроль за соблюдением работниками организации общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, обратить внимание на доброжелательность и вежливость работников. Поскольку только в этой организации 18 респондентов оценивают доброжелательность, вежливость работников как «удовлетворительно», и 1 – «неудовлетворительно». Для сравнения: в остальных учреждениях респонденты оценивают доброжелательность, вежливость работников только как «отлично» и «хорошо».