|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| нок-текст-слева-и-справа.png | [хмао.оценкакачествауслуг.рф](https://хмао.оценкакачествауслуг.рф/) |  |  |
| **Отчет о выполненных работах  по сбору и обобщению данных,  получаемых в целях проведения  независимой оценки качества условий  оказания услуг организациями культуры  города Нижневартовска,**  **в 2019 году** | |  | АВГУСТ 2019 |

# Введение

Местное самоуправление – это форма осуществления народом своей власти, обеспечивающая самостоятельное и под свою ответственность решение населением вопросов местного значения. Исходя из самого термина, данного законодателем, вытекает, что органы местного самоуправления среди всех институтов власти находятся наиболее близко к конкретному человеку, и их деятельность должна быть направлена на решение непосредственных потребностей жителей муниципального образования.

Поэтому естественно, что органы местного самоуправления, органы государственной власти субъектов должны наладить четкую обратную связь с населением, для формирования муниципальной политики с учетом интересов граждан. В своей работе, с целью получения оценок по основным направлениям деятельности органов местного самоуправления, отдельных сфер жизнедеятельности, многие из них используют результаты социологических исследований. И то, насколько успешно чиновникам удается определить основные потребности населения и реализовать его чаяния зависит, как оценивает местную власть общественность. Безусловно, все вышесказанное относится к сфере культуры.

Департамент по социальной политике администрации города Нижневартовска является Заказчиком данной работы на оказание услуг по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Администрации города Нижневартовск.

Исполнителем услуг по сбору и обобщению данных является Оператор, общество с ограниченной ответственностью «Единая Система Муниципальных Сайтов» (ООО «ЕСМС»), утвержденный и закрепленный на основании муниципального контракта от 28 мая 2019 года 64М-2019.

Объектами исследования являются Муниципальное автономное учреждение "Городской драматический театр", Муниципальное бюджетное учреждение "Дворец культуры "Октябрь", Муниципальное бюджетное учреждение "Дворец искусств", Муниципальное бюджетное учреждение "Нижневартовский краеведческий музей имени Тимофея Дмитриевича Шуваева", Муниципальное бюджетное учреждение "Центр национальных культур", Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечно-информационная система", подведомственные Администрации города Нижневартовск.

Определены следующие цели Заказчика:

1. Повышение качества деятельности учреждений культуры, подведомственных администрации города Нижневартовск.

2. Улучшение информированности гражданам о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры.

На основании целей Исполнителю поставлены задачи:

1. Получение данных об условиях предоставления услуг и уровне удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг учреждениями культуры.

2. Обобщение полученных данных, построение рейтингов показателей.

3. Обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры.

Для целей сбора и первоначального анализа информации использовалась автоматическая информационная система «Система мониторинга и оценки качества» (АИС «СМОК») в которой консолидировались данные опросов с информационных ресурсов в сети Интернет, телефонных и личных опросов респондентов.

В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг были размещены анкеты для оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в интерактивной форме на официальных сайтах учреждений культуры города Нижневартовск, сайте системы АИС «СМОК».

С целью повышения процента охвата получателей услуг на главных страницах сайта учреждений культуры Нижневартовска появлялось всплывающее окно с приглашением пройти опрос, ведущее на страницы анкетирования. Была размещена информация с приглашением к опросу в социальных сетях. Вывешены печатные объявления в посещаемых местах организации.

Для пользователей мобильных устройств были доступны мобильные версии анкет и в учреждениях размещены QR коды доступа на страницы анкетирования.

Анкеты собранные при личном опросе респондентов отсканированы и переданы Заказчику в электронном виде на облачном сервере по ссылке https://cloud.mail.ru/public/2HXd/57B4eJtWf

По результатам мониторинга и экспертной оценки были выявлены основные недостатки в предоставлении услуг, а также проведен корреляционный анализ, выявление взаимовлияния различных параметров, повлиявших на общий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры, подведомственными администрации города Нижневартовск. На основе анализа разработаны рекомендации по повышению качества условий предоставления данных услуг.

**Рекомендации в основном имеют обобщающий характер потому, что вырабатываются на основе анализа цифровых значений удовлетворенности респондентов. Конкретные рекомендации присутствуют там, где в текстовых ответах найдены адекватные закономерности, позволяющие сформулировать конкретные потребности посетителей.**

Также рекомендуется дополнительно изучить текстовые ответы респондентов, **определить, какие ответы дают реальные предложения по улучшению условий оказания услуг** и которые не вошли в формирование рекомендаций так как не являются критичными по мнению аналитиков. Если необходимо, провести дополнительные опросы для уточнения мнения посетителей и обозначенных проблем. Текстовые ответы респондентов, на которые рекомендовано обратить внимание, маркированы цветом.

# Нормативно-правовая и методологическая база исследования

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры проводились в соответствии с нормативно правовыми актами, перечисленными в Приложении № 3, 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 Муниципального автономного учреждения "Городской драматический театр", Муниципального бюджетного учреждения "Дворец культуры "Октябрь", Муниципального бюджетного учреждения "Дворец искусств", Муниципального бюджетного учреждения "Нижневартовский краеведческий музей имени Тимофея Дмитриевича Шуваева", Муниципального бюджетного учреждения "Центр национальных культур", Муниципального бюджетного учреждения "Библиотечно-информационная система".

**Первое направление данного исследования**, связанное привлечением для оценки экспертов, опирается на нормативно правовую базу изложенную в Приказе Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» далее **«Единый порядок оценки»** и связанных с ним нормативно правовых документов.

Экспертные оценки сведены в таблицы, представленные в Приложении №1

Документы, подтверждающие ход экспертных оценок в виде фотографий заархивированы и переданы Заказчику в электронном виде на облачном сервере по ссылке <https://cloud.mail.ru/public/2b8z/3SC4Mw8wX>

Состав и содержание экспертных оценок в соответствии с Единым порядком оценки изложены в методическом документе Минтруда России от 27.05.2019 г. «Примеры 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». Материалы этого документа являются наиболее актуальными и были взяты для составления форм экспертных оценок.

**Состав экспертных оценок.**

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.

Содержание экспертных оценок систематизировано в таблицах Приложения №1. Результаты занесены в соответствующие Показатели оценок и отображаются в таблицах Отчета в баллах (за исключением рейтинговых таблиц) в формате для сайта ГМУ. **Величина показателя экспертной оценки выражает отношение экспертной оценки к максимальному количеству баллов по этому показателю, расчет в Приложении №1.**

**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 Минкульта России от 27 апреля 2018 г. № 599 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (далее – показатели).

Максимальное количество баллов по каждому из пяти Критериев составляет 100. **Показатель оценки качества по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества, также имеет максимальное значение 100, и является средним арифметическим от значений по Критериям оценки.**

В соответствии с Единым порядком оценки показатели суммируются и рассчитывается конечный результирующий показатель, как их среднее арифметическое по территории. Максимальное количество баллов 100.

Содержание Анкеты было согласовано с Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг. Количество респондентов по учреждениям установлено техническим заданием, которое также согласовано с Общественным советом.

Формирование выборочной совокупности респондентов для выявления мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг в разрезе организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, было произведено из расчета объема выборочной совокупности респондентов, составляющего 40% от объема генеральной совокупности посетителей за год, предшествующий независимой оценке, но не более 600 респондентов в одной организации.

Конкретное количество опрошенных в каждой организации определялось с учетом типа организации и количества получателей услуг.

**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.

Оценки, представленные в данном отчете, опирались на принципы и подходы, определенные «Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», документами, разъясняющими Единый порядок, утвержденными приказами Минтруда. А также профильным Приказом №599 от 27.04.2018 Минкультуры России, которые также применялись при разработке Анкеты. В том числе:

* подходы к формированию показателей и параметров оценки качества, обеспечивающие одинаковое их содержание;
* количество и значимость критериев оценки качества, а также показателей их характеризующих;
* способ расчета количественных результатов независимой оценки качества;
* единицы измерения значений показателей оценки и критериев оценки качества (в баллах);
* значения параметров показателей оценки качества;
* максимальные величины значения критериев и показателей оценки качества.

**Наряду с этим, конечный формат показателей был сформирован с учетом практической работы по занесению данных на Официальный сайт ГМУ (BUS.GOV.RU), который незначительно отличается от формата показателей упомянутых выше нормативных документов. Для чего была выполнена конвертация полученных нормативных результатов в практический формат сайта ГМУ и показатели в таблицах даются в этом формате. При этом общие пропорции показателей не нарушаются.**

В связи с тем, что изучение мнений потребителей носило форму социологического опроса, для более детального анализа уровня удовлетворенности качеством услуг, полученные данные были обработаны в программе обработки социологических исследований Vortex.

# Общий анализ условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственных департаменту по социальной политике администрации города Нижневартовска

Сбор и обобщение данных проводился в отношении организаций культуры, представленных в таблице №1.

**Таблица № 1. Названия учреждений.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***№ п/п*** | ***Общепринятое название учреждения*** | ***Название Юр. лица*** | ***Адрес в***  ***г. Нижневартовск*** |
|  | Городской драматический театр Нижневартовска | Муниципальное автономное учреждение "Городской драматический театр" | ул. Спортивная, 1 |
|  | Дворец культуры "Октябрь" Нижневартовска | Муниципальное бюджетное учреждение "Дворец культуры "Октябрь" | ул. 60 лет Октября, 11/2 |
|  | Дворец искусств Нижневартовска | Муниципальное бюджетное учреждение "Дворец искусств" | ул. Ленина, 7 |
|  | Нижневартовский краеведческий музей имени Тимофея Дмитриевича Шуваева | Муниципальное бюджетное учреждение "Нижневартовский краеведческий музей имени Тимофея Дмитриевича Шуваева" | ул. Ленина, 9, корп. 1 |
|  | Центр национальных культур Нижневартовска | Муниципальное бюджетное учреждение "Центр национальных культур" | ул. Мира, 31а |
|  | Библиотечно-информационная система Нижневартовска | Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечно-информационная система" | ул. Дружбы Народов, 22 |

По итогам опроса в АИС «СМОК» консолидировано 4422 анкеты.

План, который был утвержден Техническим заданием, выполнен.

Для каждого учреждения максимальное значение Показателя оценки качества составляет 100 баллов.

Итоговые результаты по юридическим лицам, представлены в Таблице № 2. В последующих таблицах представлены подробные результаты по показателям оценки.

**Таблица № 2. Итоговые оценки по учреждению. Количество опросов.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Показатель оценки качества | Максимальная оценка | План по опросу | Количество пройденных опросов |
| Дворец культуры "Октябрь"  Нижневартовска | **98,42** | 100 | 600 | 647 |

**Таблица № 3. Подробно по юридическим лицам результаты показателей в баллах.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | 1.1.1 | 1.1.2 | 1.2.1. | 1.3.1 | 1.3.2 | 1.3 | 2.1. | 2.3.1 | 3.1.1 | 3.2.1 | 3.3 | 4.1.1 | 4.2.1 | 4.3.1 | 5.1.1 | 5.2.1 | 5.3.1 |  |  |
| Учреждение | Соответствие информации - на информационных стендах | Соответствие информации - на официальном сайте организации | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия | Доля получателей удовлетворенных информацией на стендах | Доля получателей удовлетворенных информацией на сайте организации | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации от общего числа опрошенных | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью | 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 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Кол-во пройденных опросов | ПЛАН |
| Дворец культуры "Октябрь" | 10 | 8 | 4 | 98 | 98 | 98 | 5 | 98 | 5 | 5 | 98,4 | 97 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99,7 | 647 | 600 |

**Таблица № 4. Итоговые показатели оценки качества по Критериям.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ИТОГОВАЯ оценка качества по критериям по организациям | | | | | |  |
|  | 1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" | 2.Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" | 3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | 4.Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" | 5.Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | **ИТОГ**  **Показатель по**  **организации** | |
| Дворец культуры "Октябрь"  Нижневартовска | **96,06** | **98,84** | **99,53** | **98,24** | **99,41** | **98,42** | |

**Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в муниципальном образовании.**

В итоге сбора и обработки информации получены следующие результаты показателей качества условий предоставления услуг для шести учреждений культуры, подведомственных департаменту по социальной политике администрации города Нижневартовска.

# Сводное описание результатов независимой оценки качества услуг организациями

На основе полученных данных нами были построены профили организаций, которые отражают распределение ответов респондентов по всем параметрам. Данный профиль позволяет увидеть организации с самые сильным и слабым рейтингом.

Добавим, что профили могут анализироваться как в сравнении друг с другом (разных организаций), так и внутренние рейтинги значений параметров одной организации.

**Таблица № 6. Результаты НОК по Критериям по территории**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" | 2.Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" | 3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | 4.Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" | 5.Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | ИТОГ  Результат по  ТЕРРИТОРИИ | Количество учреждений |
|  | **93,74** | **97,95** | **73,83** | **97,77** | **98,01** | **92,26** | **6** |

Самые высокие значения по критериям: «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 98,01 из 100 максимально возможных и «Комфортность условий предоставления услуг» – 97,95. Оценки показывают высокую лояльность посетителей.

Достаточно высокий процент удовлетворённости по критерию: «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 97,77.

Меньше процент по показателю: «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 93,74.

Наименьшее значение оценки получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» -73,83.

Среднее значение суммы баллов по всем учреждениям культуры – 92,26 из 100 максимально возможных, что соответственно составляет 92,26% 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.

Недостатки и рекомендации изложены в соответствующий разделах Отчета.

# Коэффициенты корреляции

**Цель** корреляционного анализа состояла в выявлении оценочных профилей, проанализированных в программе обработки социологических исследований Vortex, а также факторов, влияющих на общий уровень удовлетворения клиентов от полученных услуг.

**Задачи анализа:**

1. Выявить общий оценочный рейтинг учреждения и каждого его структурного подразделения.
2. Выявить позитивный \ негативный оценочные профили учреждения.
3. Проанализировать влияние различных параметров оценки на общий уровень удовлетворенности.

В ходе проведенного исследования было выявлено влияние (корреляция) различных параметров на общую удовлетворенность получателей услуг. В качестве базовой переменной нами был взята готовность респондентов рекомендовать конкретное учреждение своим знакомым и близким (вопрос: Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?)

Как можно увидеть из представленной ниже таблицы № 6, **наибольшее влияние на конечный результат** (Значение коэффициента корреляции) оказали следующие параметры: в целом условия оказания услуг в организации, график работы и доброжелательность и вежливость работников в организации и др.

Таким образом, мы можем говорить о том, что в целом условия оказания услуг в организации, график работы и доброжелательность и вежливость работников являются значимыми параметрами, которые в первую очередь определяют высокую оценку учреждений культуры.

**Таблица № 7. Самые значимые коэффициенты корреляции.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N:** | **Переменная:** | **Значение:** | **Вероятность ошибки(%):** |
| **1** | Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)? | **0,423** | **0,10** |
| **2** | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | **0,423** | **0,10** |
| **3** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги? | **0,411** | **0,10** |
| **4** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? | **0,310** | **0,10** |

# Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья

Ниже приведены данные удовлетворенности условиями предоставления услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Учитывались мнения только тех респондентов, кто положительно ответил на вопрос анкеты «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?»

**Таблица № 8.** **Доля лиц с ограниченными возможностями здоровья (по их оценке).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?** | | **База по строке** |
|  | **Да** | **Нет** |  |
|  |  |  |  |
| **Дворец культуры "Октябрь" Нижневартовска** | 63 | 0 | 64 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Муниципальное бюджетное учреждение "Дворец культуры "Октябрь"

Показатель оценки по организации: **98,4**

**Половозрастные характеристики респондентов**

в абсолютных цифрах

**Экспертные оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Ваш пол** | | **База по** |
|  | **мужской** | **женский** | **строке** |
| **Моложе 18 лет** | 5 | 32 | 38 |
| **18-30** | 22 | 67 | 89 |
| **31-45** | 38 | 186 | 224 |
| **46-55** | 16 | 51 | 68 |
| **Старше 55 лет** | 13 | 37 | 50 |
| **База по столбцу:** | 94 | 377 | 647 |

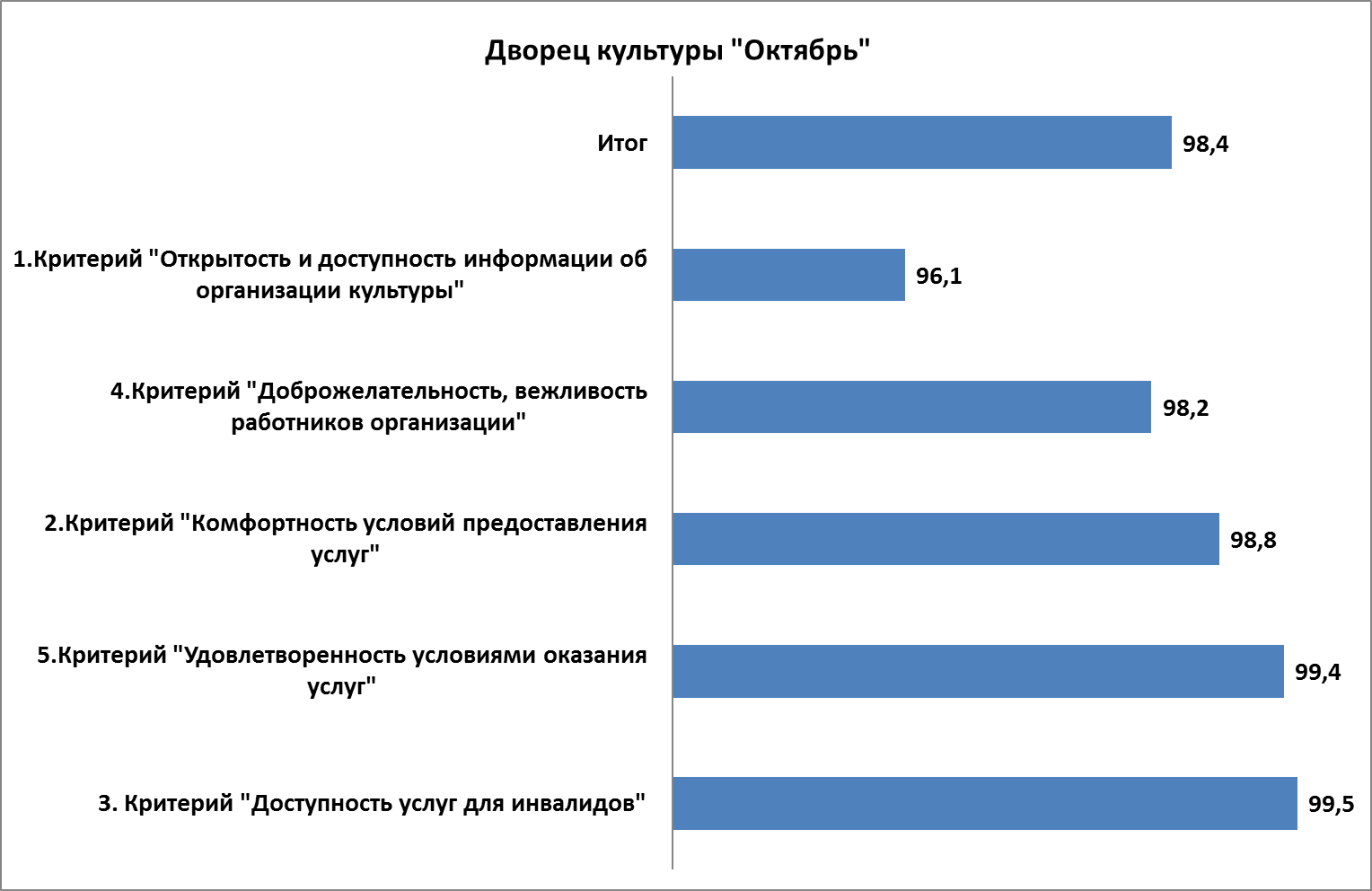
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Макс.  балл | Содержание | Оценка (балл) |
| 1.1.1 | 10 | Наличия информации на стендах организации | **10** |
| 1.1.2 | 10 | Наличие информации на официальном сайте | **8** |
| 1.2.1 | 4 | Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | **4** |
| 2.1 | 5 | Обеспечение комфортных условий предоставления услуг | **5** |
| 3.1.1 | 5 | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | **5** |
| 3.2.1 | 5 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | **5** |

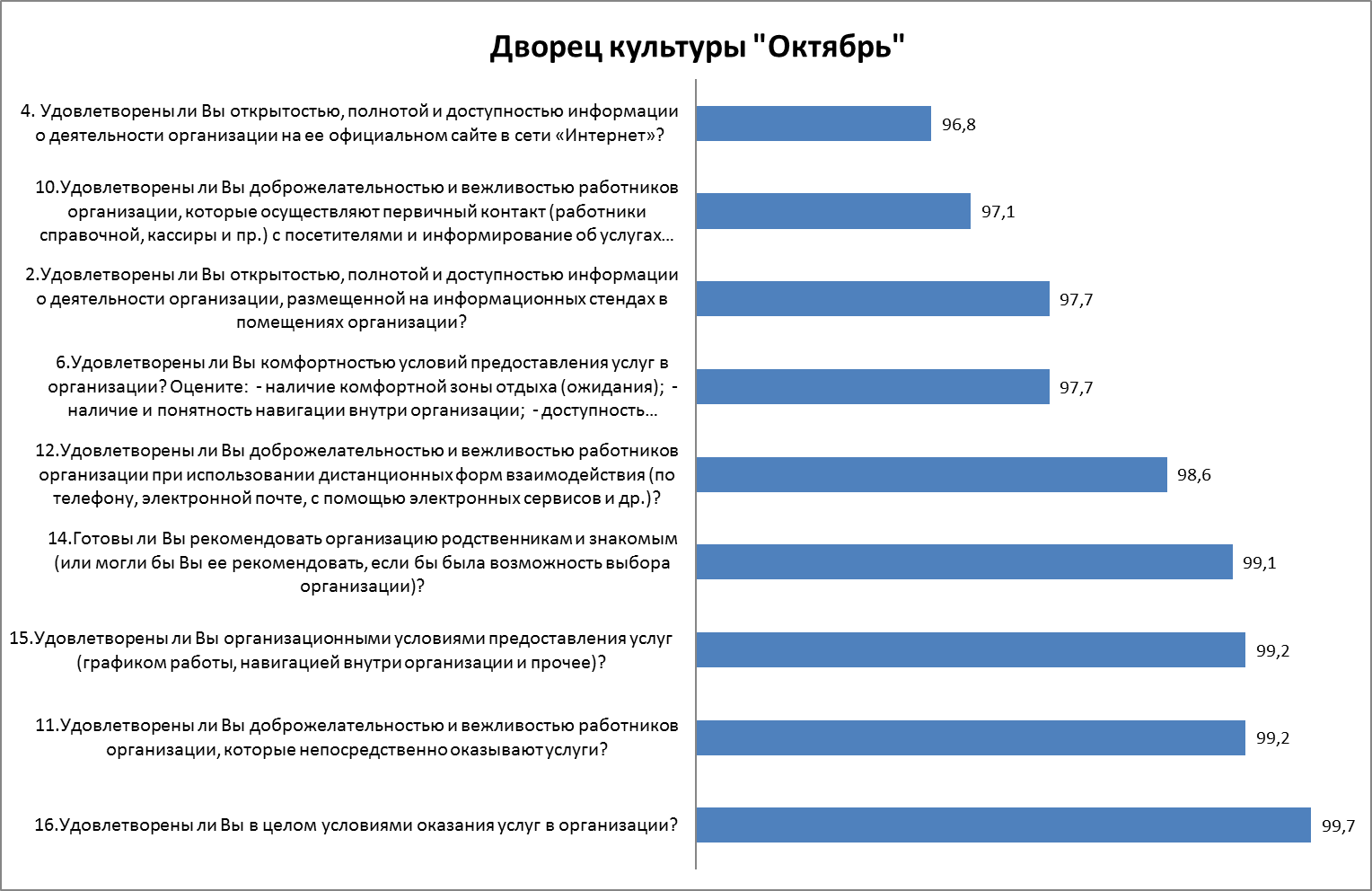
Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Доступность услуг для инвалидов – 99,5.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,4.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 98,8.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

**Таблица № 12. Рейтинг показателей по критериям оценки.**

**Таблица № 13.** **Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.**



# Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Какие условия комфортности нужно улучшить?», «Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает», «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 339 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

**Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):**

Вопрос 5. 1 Критерий. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

|  |
| --- |
| 1. Хватает |
| 1. Все хватает и доступно |
| 1. Публикаций в СМИ |
| 1. Телефон информатор |
| 1. Всего достаточно |
| 1. Всё отлично |
| 1. Всё досиаточно ясно и доступно. |
| 1. Виртуальная экскурсия |
| 1. 1. Когда записываться на занятия 2. Бронирование билетов |
| 1. Все есть |
| 1. Достаточно |
| 1. Все доступно |
| 1. Доступно |
| 1. Достаточно |
| 1. Всего хватает |
| 1. Все хорошо доступно |
| 1. Информации о коллективах |
| 1. Всё нормально |
| 1. Все хорошо! |
| 1. Всего достаточно |
| 1. Хватает |
| 1. всего достаточно |
| 1. Все доступно и понятно |
| 1. Достаточно существующих |
| 1. Расписание занятий детских коллективов |
| 1. Всего достаточно |
| 1. Показывайте в инстаграме про мероприятия, делайте сторис и прямые эфиры |
| 1. Все хватает |
| 1. Хватает |
| 1. Всё хорошо, |
| 1. Возможность приобретения билетов онлайн |
| 1. Все хватает |
| 1. Всего хватает |
| 1. Стоимость занятий |
| 1. Всего хватает. |
| 1. Полной информации о коллектива, их программах, условиях вступления в коллектив |
| 1. Всего достаточно |
| 1. Все хорошо |
| 1. Обратная связь отсутствует |
| 1. Информации достаточно от руководителей коллектива. На стенд смотреть нет времени. |
| 1. Всё отлично, всего хватает |
| 1. Затрудняюсь ответить |
| 1. Социальных сетей |
| 1. Никаких |
| 1. Актуализации афиши |
| 1. Никаких. |
| 1. Всего хватает |
| 1. Все хватает |
| 1. Всё предельно ясно. |
| 1. Все ок |
| 1. Всё в полном объеме |
| 1. Всего хватает |
| 1. Я к ним не обращалась |
| 1. Все хватает |
| 1. Достаточно |
| 1. Все в порядке |
| 1. Всего хватает |
| 1. Всего хватает |
| 1. Все хватает |
| 1. Их достаточно |
| 1. Хватает всего |
| 1. Всего хватает |
| 1. Расписание работы секции |
| 1. ВСЕ ХВАТАЕТ |
| 1. Всё устраивает |
| 1. все хватает |
| 1. Вся информация доступна |
| 1. Всего достаточно |
| 1. Все хорошо |
| 1. Более подробного списка проходящих мероприятий |
| 1. Информации достаточно |
| 1. Раньше было интересней |
| 1. Вся информация в полном объёме. |
| 1. Все отлично |
| 1. Никаких |
| 1. Достаточно информации |
| 1. Всего хватает |
| 1. Всего хватает |
| 1. Всего хватает |
| 1. Достаточно тех, что в наличии |
| 1. Всего хватает |
| 1. Все организовано хорошо. |
| 1. Всего хватает |
| 1. Все хватает |
| 1. Всего в полна хватает . |
| 1. Расписание занятий на стендах |
| 1. Всего достаточно! |
| 1. Всего достаточно |
| 1. Всего хватает |
| 1. Все отлично |
| 1. Мне хватает |
| 1. Все хватает |
| 1. Все хватает |
| 1. Информация представлена в полном объёме, широко раскрыта, доступна каждому |
| 1. Всего достаточно |
| 1. Расписание занятий |
| 1. Все хватает |
| 1. Нет информации с результатами проводимых фестивалей и конкурсов. |
| 1. Достаточно существующих |
| 1. все нормально |
| 1. Всей хватает |
| 1. Всего хватает |
| 1. Всё хватает. Вопросов нет. Всё предельно ясно. |
| 1. Все хватает |
| 1. Информирование на 100 процентов. |
| 1. Хватает |
| 1. Всего хватает |
| 1. 3д виртуальная экскурсии |
| 1. Всего хватает |
| 1. На мой взгляд всего достаточно. |
| 1. Все в полной мере отражено. |
| 1. Все отлично! |
| 1. Все хватает |
| 1. Полного Списка мероприятий, которые будут проводиться в ближайшее время |
| 1. Вся необходимая информация есть |
| 1. Всего хватает |
| 1. Все хватает |
| 1. Достаточно |
| 1. Можно сделать информацию о лучших работниках дворца |
| 1. Все отлично |
| 1. Хватает информации в полном объёме. Спасибо за большой и полный объём |
| 1. Достаточно |
| 1. Все хватает |
| 1. Всего хватает |
| 1. Всего хватает |
| 1. Достаточно того, что есть |
| 1. Рассылки |
| 1. Хватает |
| 1. Все нормально |
| 1. Все устраивает |
| 1. Строка "Публичный вопрос" |
| 1. Таких нет |
| 1. Все хорошо!!! |
| 1. Хватает всего |
| 1. Все хватает сполна |
| 1. Фото, видео |
| 1. Все хватает |
| 1. На экране телевизора |
| 1. Всего достаточно |
| 1. Всего хватает |

Вопрос 7. 2 Критерий. Какие условия комфортности нужно улучшить? Можно выбрать варианты из предыдущего вопроса.

|  |
| --- |
| 1. Все хорошо |
| 1. Увеличить площадь ДК |
| 1. все устраивает |
| 1. Всё хорошо |
| 1. Всё уютно и комфортно. |
| 1. 2,4,6. |
| 1. Больше концертов для пенсионеров |
| 1. Ремонт крыльца |
| 1. Не хватает кафе или автоматов самообслуживания |
| 1. Столовая |
| 1. все на высшем уровне |
| 1. Зоной отдыха |
| 1. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |
| 1. Никакие |
| 1. Поставить диванчики |
| 1. Комфортно |
| 1. Тёплая вода для мытья рук Не всегда есть салфетки для рук в уборной |
| 1. Все условия в организации предусмотрены |
| 1. Отсутствие терминала в кассе учреждения |
| 1. Зону отдыха ( телевещание) |
| 1. Буфет |
| 1. Все хорошо |
| 1. Больше стаканов для питья и вахтерам быть добрее |
| 1. поставить кофе автомат |
| 1. Кафе открыть |
| 1. Увеличить зону отдыха |
| 1. Открыть кафе, или пецерию |
| 1. Разместить автомат с напитками |
| 1. Никакие |
| 1. Всё хорошо |
| 1. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) Да |
| 1. Туалет |
| 1. Организовать кафе. |
| 1. - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |
| 1. Установить автомат с бахилами. |
| 1. Наличие комфортной зоны ожидания |
| 1. Все устраивает |
| 1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) |
| 1. Удобность зоны мест ожидания покомфортнее бы... Раздражает объявления "компьютерной женщины" при входе в здание. Когда приходится ждать долго в фойе ребенка, то слышать каждые две минуты одно и то же очень утомляет. |
| 1. Увеличить количество одноразовых стаканчиков |
| 1. Изменить весь интерьер |
| 1. Всё устраивает |
| 1. Наличие питьевой воды. Установка фонтанчика |
| 1. Сделать туалет более удобным для детей. |
| 1. Все хорошо |
| 1. Сделать комнаты для переодевания для детей, которые занимаются у вас. Наши дети переодеваются в фойе!  Часто не бывает воды и стаканов для неё. |
| 1. Всё и везде сделано для людей. Везде чувствуешь себя хорошо. Доброжелательный персонал. |
| 1. Вода и одноразовые стаканчики не всегда в наличии |
| 1. Провести урок вежливости с администраторами. Сделать бесплатные бахилы. Платить деньги за выступления на городских мероприятиях. |
| 1. Отказаться от бахилы или сделать их бесплытными. Провести урок вежливости с администраторами. |
| 1. Зону ожидания |
| 1. Не хватает буфета для детей |
| 1. Без претензий |
| 1. Все комфортно |
| 1. Места для родителей |
| 1. Наличие жидкого мыла, туалетной бумаги, бумажных полотенец. |
| 1. Нет |
| 1. Можно поставить мягкие диваны для ожидающих. |
| 1. Места для переодевания |
| 1. Установить в кассе учреждения терминалы для оплаты |
| 1. Вежливости персоналу |
| 1. Все очень хорошо |
| 1. Все устраивает |
| 1. Всё есть |
| 1. Всего достаточно |
| 1. Не всегда есть стаканы для воды. |
| 1. Без замечаний |
| 1. Комфортная зона отдыха ,кофе -автомат |
| 1. Банкомат поставить |
| 1. кинотеатр верните |
| 1. Всем очень довольна. |
| 1. Поменять кресла на мягкие |
| 1. Устраивает всё |
| 1. With fiy |
| 1. Достаточно существующих |
| 1. В помещении очень комфортно! Всегда чисто! |
| 1. Все хорошо. |
| 1. Все отлично |
| 1. Хотелось бы банкомат Сбербанк |
| 1. Все хорошо |
| 1. Можно оформить столовую |
| 1. Все достаточно комфортно, уютно, |
| 1. Больше сцену сделать. Расширить сам октябрь по площади. |
| 1. Зону отдыха |
| 1. Установить кофе - автомат |
| 1. Все комфортно |
| 1. все нормально |
| 1. Всё условия комфорты |
| 1. Всё сделано для людей. Люди чувствуют себя как дома. |
| 1. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги |
| 1. Поставить кофе автомат |
| 1. Все очень уютно и комфортно |
| 1. Все хорошо |
| 1. Ни какие |
| 1. Организация буфета либо кафе |
| 1. доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |
| 1. Нужен стационарный буфет для воспитанников |
| 1. Можно унитазы поставить чуть ниже: деткам маленького роста не удобно посещать туалет. |
| 1. Сделать кафе или киоск м выпечкой, типа буфета |
| 1. Все комфортно |
| 1. Открыть буфет или кафе! Это обязательно нужно! Так как дети приходят на занятия в Д.К Октябрь и после об.образрвательной школы, и после муз.школы! |
| 1. Все очень комфортно |
| 1. Все необходимые условия созданы |
| 1. Навигацию по дк. Возможно стоит повесить таблички с указанием направлений в те или иные кабинеты (к некоторым кабинетам, возможно, необходимы таблички с указанием направлений на протяжении всего пути следования) |
| 1. Всё отлично |
| 1. Все хорошо |
| 1. нормально |
| 1. Все отлично |
| 1. Спасибо большое, в ДК "Октябрь" всё очень комфортно |
| 1. Всего хватает |
| 1. Все прекрасно. |
| 1. Все устраивает |
| 1. Установить терминал в кассе |
| 1. Всё устраивает |
| 1. Все норм |
| 1. Режим работы кафе адаптировать под посетителей |
| 1. Открыть кафе |
| 1. Зона ожидания |
| 1. Из имеющихся площадей комфортности достаточно |
| 1. Все устраивает |
| 1. Все устраивает |
| 1. Анти кафе |
| 1. Охрана |
| 1. Все устраивает |
| 1. Устраивает |
| 1. Все очень хорошо!! |
| 1. Кофемашина |
| 1. Установить терминал в кассе |
| 1. Все нравится |
| 1. Все отлично |
| 1. провести асфальтирование площади ДК |

Вопрос 17. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

|  |
| --- |
| 1. Поставить банкомат |
| 1. все отлично |
| 1. Так держать. |
| 1. Все устраивает |
| 1. Открыть кафе |
| 1. Поставить банкомат |
| 1. Все отлично |
| 1. Таких нет, замечательное учреждение |
| 1. Освещенность |
| 1. Предложений нет |
| 1. Нет |
| 1. Все устраивает! |
| 1. Всё хорошо |
| 1. Открыть буфет или кафе! |
| 1. Относиться с уважением к участникам коллективов, к их родителям! |
| 1. Услуги предоставляются на отличном профессиональном уровне |
| 1. Терминал в кассе, |
| 1. Все хорошо |
| 1. Обеспечение коллективов костюмами для выступлений |
| 1. Спасибо за работу! |
| 1. Оказание услуг устраивает |
| 1. Все отлично! |
| 1. Большая доступность передвижения и возможность наблюдать за детьми и выбирать в какой части холла ожидать детей) |
| 1. Принять меры по поддержания более комфортной температуры. Холодно бывает. |
| 1. Все отлично |
| 1. Не хватает пункта питания, для лёгкого перекуса детям после занятий. |
| 1. Не имею |
| 1. Всё устраивает |
| 1. Всё нравится |
| 1. Побольше оборудованных!!!классов для занимающихся! Для того, что бы не отменялись занятия, если вдруг концерт или прочее.. |
| 1. ДК Октябрь лучший в городе. Так держать. |
| 1. Все отл |
| 1. Всё организовано на высшем уровне |
| 1. Сделать бахилы бесплатными. За выступления давать детям деньги. |
| 1. Все хорошо |
| 1. Поставили шлагбаум, как встречать или ждать детей на улице? |
| 1. Нет |
| 1. Большее предоставление костюмов |
| 1. Провести работу с обслуживающим персоналом. |
| 1. Очень хорошие мероприятия проходят! Спасибо вам! |
| 1. Удачи в творчестве |
| 1. Стать еще лучше |
| 1. Отдать помещение под административным корпусом для занятий деткам |
| 1. Больше развлекательных программ |
| 1. Всё организовано грамотно и высокопрофессионально |
| 1. Буфет надо |
| 1. Услуги оказываются на высоком профессиональном уровне |
| 1. Я всем довольна! Очень приятно приходить в эту организацию! Желаю процветания!!! |
| 1. Все устраивает. |
| 1. Молодцы так держать |
| 1. Поставить банкомат Сбербанк |
| 1. Все услуги оказываются в полном объёме в зависимости от наличия помещений в здании. ВСЕ занятия на высшем уровне |
| 1. Все хорошо! |
| 1. Все условия хорошие |
| 1. Необходимость проведения ремонта входной группы центрального входа. |
| 1. Продолжения работы в том же духе и не уставать. |
| 1. Желаю творческих успехов |
| 1. Нет |
| 1. усиление контроля за соблюдением работниками организаций общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, утв. Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания; обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками организаций информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения; |
| 1. Все очень хорошо, всегда чисто, стоит Кулер с водой, мероприятия очень интересные, а персонал доброжелательный |
| 1. Как ранее уже написали, развестись таблички-указатели направления к кабинетам по всему дк |
| 1. Творческих успехов!!! |
| 1. По условиям организации и комфорта прибывания - нет. |
| 1. Пожалуйста, сделайте мобильную версию сайта. Или сайт с адаптивным дизайном |
| 1. Повторюсь: все прекрасно. На сегодняшний день ДК Октябрь - лучшее учреждение культуры в городе. Интересные мероприятия, хорошее оборудование, четкая организация, неравнодушие сотрудников. Это все про Октябрь. Руководитель учреждения может гордиться своим коллективом и результатами его работы. |
| 1. Так держать |
| 1. Процветания!!! |
| 1. Больше креативных идей и творческих успехов! |

# Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

**Таблица № 14.** **Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Переменная** | **Вариант ответа** | **%** |
| **10.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?** | 2.Нет | 2,8 |
| **6.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)** | 2.Нет | 1,9 |

Из таблицы №7 мы видим, что неудовлетворенность коррелирует с доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями, что нашло подтверждения в некоторых текстовых ответах респондентов.

# **Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:**

1. Наличие неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации осуществляющих первичный контакт и оказание услуг в организации.
2. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации.

# Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Создать онлайн-кассу.**
2. **Следить за актуализацией афиш.**
3. **Поставить кафе, терминал, кулер.**
4. **Сделать ремонт крыльца.**
5. **Увеличить зону отдыха.**
6. **Разместить на информационных стендах расписание занятий.**
7. **Провести работу с обслуживающим персоналом.**

# Информация о результатах контрольных мероприятий (на официальный сайт ГМУ)

Ниже представлены данные показателей оценки качества условий оказания услуг, в формате удобном для занесения на Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (сайт ГМУ) [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

З**начения Показателей оценки для занесения на сайт ГМУ на вкладке «Количественные показатели»:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели на сайте ГМУ | 1.1.1. | 1.1.2. | 1.2.1. | 1.3.1. | | 1.3.2. | | 1.Критерий. Итоговое значение, баллы | 2.1.1. | 2.3.1. | | 2.Критерий. Итоговое значение, баллы | 3.1.1. | 3.2.1. | 3.3.1 | | 3.Критерий. Итоговое значение, баллы |
|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Дворец культуры "Октябрь" Нижневартовска** | 10 | 8 | 4 | 420 | 430 | 415 | 425 | **96,06** | 5 | 632 | 647 | **98,84** | 5 | 5 | 63 | 64 | **99,53** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели на сайте ГМУ | 4.1.1. | | 4.2.1. | | 4.3.1. | | 4.Критерий. Итоговое значение, баллы | 5.1.1. | | 5.2. | | 5.3. | | 5.Критерий. Итоговое значение, баллы | Итоговое значение по совокупности общих критериев показателей, характеризующих оценки по организации. | Число опрошенных |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Дворец культуры "Октябрь" Нижневартовска** | 628 | 647 | 642 | 647 | 638 | 647 | **98,24** | 641 | 647 | 642 | 647 | 645 | 647 | **99,41** | **98,42** | 647 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# Приложение 1. Экспертные оценки.

Перечень информационных объектов, показатели комфортности и доступности для инвалидов взяты из документа **Минтруд России от 27.05.2019 г. «Примеры 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»,** из приложения к данному документу «Приложение 1 к расчету показателя 1.1 Культура.», а также нормативно правовых актов на которые ссылается упомянутый документ.

Содержание форм, представленных ниже отображает установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах. А также наличие доступности условий предоставления услуг.

**таблицы на сайт ГМУ.Муниципальное бюджетное учреждение "Дворец культуры "Октябрь"**

1. **Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».**

**1.1 Оценочная ведомость:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)** | Наличие – «1»  Нет – «0» |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | **1** |
| 1. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | **1** |
| 1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | **1** |
| 1. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | **1** |
| 1. Режим, график работы организации культуры | **1** |
| 1. Виды предоставляемых услуг организацией культуры | **1** |
| 1. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) | **1** |
| 1. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | **1** |
| 1. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | 1 |
| **Всего** | **9** |
| **Нормативное количество материалов/единиц информации** | **9** |

**1.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 -** Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА |  |
|  | Уровень поисковой доступности информационного объекта на **информационных стендах** в помещении организации: **«1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден** | **Дворец культуры «Октябрь»** |
| **№** | **Наименование информационного объекта** |  |
| 1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | **1** |
| 2 | Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | **1** |
| 3 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | **1** |
| 4 | Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | **1** |
| 5 | Режим, график работы организации культуры | **1** |
| 6 | Виды предоставляемых услуг организацией культуры | **1** |
| 7 | Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) | **1** |
| 8 | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | **1** |
| 9 | Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | **1** |
|  | **ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ** | **9** |
|  | Нормативное количество материалов/единиц информации | **9** |
|  | **Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 -** Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10. | **10** |

**2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 -** Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА |  |
|  | Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).** | **Дворец культуры «Октябрь»** |
| **№** | **Наименование информационного объекта** | **https://www.dc-october.ru/** |
| 1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | **1** |
| 2 | Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | **1** |
| 3 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | **1** |
| 4 | Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) | **1** |
| 5 | Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | **1** |
| 6 | Режим, график работы организации культуры | **1** |
| 7 | Виды предоставляемых услуг организацией культуры | **1** |
| 8 | Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) | **1** |
| 9 | Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | **0** |
| 10 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | **1** |
| 11 | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | **1** |
| 12 | Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | **0** |
|  | **ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ** | **10** |
|  | Нормативное количество материалов/единиц информации | **12** |
|  | **Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 -** Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10. | **8** |
|  | **ТРЕБОВАНИЯ (выдержки):**  **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от**  **20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):**  2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений. |  |

**3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.1.** **Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:** 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия. | **Дворец культуры «Октябрь»** |
| **Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1** отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно. | **4** |

**4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».**

**4.1 Оценочная ведомость:**

|  |  |
| --- | --- |
| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: | Наличие – «1»  Нет – «0» |
| 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | 1 |
| 2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры; | 1 |
| 3) наличие и доступность питьевой воды; | 1 |
| 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | 1 |
| 5) санитарное состояние помещений организации культуры; |  |
| 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки); | 1 |
| 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры); | 1 |
| 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | 1 |

**4.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.**

|  |  |
| --- | --- |
| **4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».** | **Дворец культуры «Октябрь»** |
| **Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1** отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно. | **5** |

**5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».**

**5.1 Оценочные ведомости:**

|  |  |
| --- | --- |
| Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1) | Наличие – «1»  Нет – «0» |
| 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); | 1 |
| 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | 1 |
| 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | 1 |
| 4) сменных кресел-колясок; | 1 |
| 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры . | 1 |

|  |  |
| --- | --- |
| Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1) | Наличие – «1»  Нет – «0» |
| 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | 1 |
| 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | 1 |
| 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | 1 при проведении целевых мероприятий |
| 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культурыв сети «Интернет» для инвалидов по зрению; | 1 |
| 5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории; | 1 |
| 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | не предусмотрено уставом |

**5.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.**

|  |  |
| --- | --- |
| **5.Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».** | **Дворец культуры «Октябрь»** |
| **Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1** отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. | **5** |
| **Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1** отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | **2** |

# Приложение 2. Анкета для получателей услуг

**Анкета для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры разработана на основе законодательства и учитывают изменения, внесенные следующими нормативно правовыми актами:**

1. 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 учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
2. «Единый порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
3. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры».
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями…”.

Анкеты содержат по 19 вопросов и включают все необходимые показатели, предусмотренные НПА, а также характеристики социального портрета респондента.

**Анкета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

**Состоит из разделов:**

1. **Приглашение к опросу;**
2. **Опросная часть. Оценка по критериям.**
3. **Общие сведения (портрет респондента, обратная связь – раздел 6 таблицы)**

Анкета составлена на основании Приказа Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих на общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»), Приказа Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями…».

**АНКЕТА**

1. **Вводная часть (приглашение к опросу)**

**Уважаемый участник опроса!**

**Приглашаем Вас оценить качество условий оказания услуг организацией культуры.**

**Ваше мнении позволит улучшить работу организации.**

**Опрос займет 2 минуты Вашего времени.**

1. **Оценка по критериям (баллы на основании Приложения к Приказу Минкультуры России от 27.04.2018 № 599)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | п.п.  сайта  ГМУ | Вопрос | Ответы |
|  | 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» |  |
| 1 |  | При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? | Да  Нет (закрывает вопрос 2) |
| 2 | 1.3.1 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? | Да  Нет |
| 3 |  | Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? | Да  Нет (закрывает вопр. 4) |
| 4 | 1.3.2 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»? | Да  Нет |
| 5 |  | Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает? | Поле для текста |
|  |  | **2.Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** |  |
| 6 | 2.3.1 | Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность наличие питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | Да  Нет |
| 7 |  | Какие условия комфортности нужно улучшить? Можно выбрать варианты из предыдущего вопроса. | Поле для текста |
|  |  | **3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |  |
| 8 |  | Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | - да  - нет (закрывает вопросы 3 Критерия) |
| 9 | 3.3.1 | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | Да  Нет |
|  |  | **4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»** |  |
| 10 | 4.1.1 | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? | Да  Нет |
| 11 | 4.2.1 | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги? | Да  Нет |
| 12 | 4.3.1 | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)? | Да  Нет |
| 13 |  | Если Вы ответили «Нет» на какой-либо вопрос о доброжелательности, вежливости работников организации – укажите, пожалуйста, причину | Поле для текста |
|  |  | **5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |  |
| 14 | 5.1.1 | Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | Да  Нет |
| 15 | 5.2.1 | Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)? | Да  Нет |
| 16 | 5.3.1 | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | Да  Нет |
| 17 |  | Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации. | Поле для текста |
|  |  | **6.Общие сведения (портрет респондента, обратная связь)** |  |
| 18 |  | Ваш пол | Мужской  Женский |
| 19 |  | Ваш возраст | Категории:  Моложе 18 лет  18-30 31-45  46-55  Старше 55 лет |

# Приложение 3. Нормативно правовые акты, на основании которых выполнялись услуги по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
2. 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».
3. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».
4. 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».
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».
6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 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».
7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» (в случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия).
8. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
9. Приказ 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».
10. Методический документ Минтруда России от 27.05.2019 г. «Примеры 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».