**Отчёт по результатам оказания услуг**

по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

город Череповец

Вологодская область

подготовлено Маркетинговым агентством «Медиа-полюс»

(ИП Мезенцев Фёдор Викторович)

ОГРНИП 310532115900080

ИНН 532102739189

05.09.2019г.

Мезенцев Фёдор Викторович \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

media\_res@mail.ru

+7 (960)203 51 94

http://media-polus.ru/

**Содержание:**

1. **Описание методики проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры …..…..……………….2**
2. **Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры г. Череповец Вологодской области…………………………………………………………..…………….14**

**1. Описание методики проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.**

В рамках проведённой работы маркетинговым агентством «Медиа-полюс» были изучены официальные сайты девяти оцениваемых организаций, включая филиалы (всего 35 объектов, в том числе 1 объект, который был закрыт на реконструкцию) и информация на стендах в помещениях организаций, а также проведён онлайн-опрос потребителей услуг в соответствии с Техническим заданием к муниципальному контракту №3 от «18» июля 2019 года.

В процессе выполнения работ состоялись личные визиты в каждый изучаемый объект для визуального осмотра и фиксации фактов исполнения требований.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры производился в следующем порядке.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (Пинф) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд +Исайт |  )×100, | (1.1) |
| 2×Инорм |

где

Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)

где:

Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества (Пдист) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» (Поткруд), определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поткруд= ( | Устенд +Усайт |  )×100, | (1.3) |
| 2×Чобщ |

где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)

где:

Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги[[1]](#footnote-1) (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» (Пожид) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пожид = (Сожид + | Усвоевр |  ×100)/2, | (2.2) |
| Чобщ |

где

Сожид – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания[[2]](#footnote-2), – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

|  |
| --- |
| Пожид = Сожид |

или

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пожид =  | Усвоевр |  ×100; |
| Чобщ |

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомфуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пкомфуд =  | Укомф |  ×100, | (2.3) |
| Чобщ |

где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» (Поргдост) определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)

где:

Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Поргдост)принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы 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 социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» (Пуслугдост) определяется по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслугдост) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пдостуд = ( | Удост |  )×100, | (3.3) |
| Чинв |

где

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» (Пперв.конт уд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.конт уд = ( | Уперв.конт |  )×100, | (4.1) |
| Чобщ |

где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг |  )×100, | (4.2) |
| Чобщ |

где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист |  )×100, | (4.3) |
| Чобщ |

где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» (Преком) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком |  )×100, | (5.1) |
| Чобщ |

где

Уреком- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (Порг.услуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл |  )×100, | (5.2) |
| Чобщ |

где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (Пуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд |  )×100, | (5.3) |
| Чобщ |

где

Ууд- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований[[3]](#footnote-3), в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации4, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации[[4]](#footnote-4), рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,3×Пnкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

Пnинф **...** Пnуд  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведённым в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

**2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры г. Череповец Вологодской области.**

Результаты проведённой оценки в разрезе отдельных критериев и учреждений приведены в Приложениях 1-4 к настоящему отчёту.

При оценке критерия «Открытость и доступность информации» выявлено, что все исследуемые учреждения имеют собственный сайт, причём у всех организаций на 100% исполнены предъявляемые требования к размещаемой информации.

Также, на территории головных учреждений исследуемых организаций полностью исполнены требования к информации на досках объявлений. В некоторых случаях данные требования частично исполнены на территории филиалов. К примеру:

- в филиалах МБУК «Дворец металлургов»: ЦДМИ «Камертон», ЦНТ «Феникс» и в «Центре эстетического развития» требования к наполнению информацией досок объявлений исполнены на 53-65% (Приложение 1).

- в филиале МБУК «Череповецкое музейное объединение» - Музее военной техники «Парк Победы» данные требования исполнены на 29%.

Перечень отсутствующей информации по филиалам изучаемых организаций приведён в Приложении 1 к настоящему отчёту.

На сайтах всех организаций представлено четыре-пять каналов обратной связи: телефон, почта, форма для обратной связи и техническая возможность для выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (анкета для опроса граждан или гиперссылки на неё). У некоторых организаций отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» (FAQ) (Приложение 1).

Отметим, что, несмотря на существующие недостатки, пользователи услуг высоко оценивают доступность информации об организациях, размещённой на сайтах и информационных стендах внутри помещений. Самый высокий уровень удовлетворённости отмечен у МБУК «Детский музыкальный театр» (100%), а самый низкий – у МБУК «Череповецкое музейное объединение» (83%).

Все организации получили высокие оценки от потребителей за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». На территориях всех учреждений выполнены основные требования, предъявляемые Приказом Минтруда №334н от 31.05.2018г. Отметим, что обеспечение комфортных условий предоставления услуг не оценивается в театрально-зрелищных и концертных организациях в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

Невысокие оценки у большинства организаций получил критерий «Доступность услуг для инвалидов». Как мы можем видеть из Приложения 2 к настоящему отчёту, не все учреждения имеют пандус или подъёмные платформы. У трёх головных организаций отсутствуют парковочные места для инвалидов, а включая филиалы, всего 26 учреждений из 35 не имеют специальных парковочных мест. Сменные кресла-каталки не предусмотрены ни в одном из оцениваемых учреждений (отметим, что на учреждения, расположенные в зданиях, относящихся к культурному наследию, данное требование не распространяется). В 20 учреждениях отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, а ещё 9 учреждений расположены в исторических зданиях (к ним данное требование не относится).

Отметим, что в подавляющем большинстве исследуемых учреждений присутствуют адаптированные поручни и расширенные дверные проёмы.

В целом, стоит обратить внимание на сложности, которые возникают у маломобильных граждан для попадания внутрь учреждений. Отметим, что оценки пользователей, имеющих инвалидность или тех, кто сопровождает инвалидов, отражают сложности, которые испытывают инвалиды при получении услуг (Приложение 3). Так, самый низкий уровень удовлетворённости доступности услуг для инвалидов отмечен среди посетителей МБУК «Череповецкое музейное объединение» и МБУК «Городское филармоническое собрание» (28% и 29%, соответственно), самый высокий уровень – у МБУК «Детский музыкальный театр» (96%).

На территории 19 учреждений из 35 отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Отметим, что в МБУК «Череповецкое музейное объединение» и МБУК «Объединение библиотек» за исключением «головного» учреждения дублирование информации в фиалах почти полностью отсутствует. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, присутствует только в МБУК «Дворец химиков».

Специальная версия сайта для слабовидящих присутствует у всех учреждений. Также, во всех учреждениях предоставляется помощь инвалидам, оказываемая работниками, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), а также присутствует возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Все изучаемые организации имеют высокие оценки по критериям: «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворённость условиями оказания услуг» (Приложение 3 и Приложение 4). Отметим, что данные показатели не оценивается в театрально-зрелищных и концертных организациях, в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

С учётом вышеизложенного, предлагаем уделить внимание размещению информации на информационных стендах внутри помещений на территории и филиалов, а не только «головных» организаций. Отдельно отметим необходимость усиления работы по развитию доступной среды для инвалидов на территории учреждений г. Череповец. В частности, разместить специально оборудованные санузлы, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению основную звуковую и зрительную информацию, размещаемую на территории учреждений. Отдельно отметим необходимость решения вопроса по формированию доступной «входной зоны» в учреждениях, расположенных, в том числе и в зданиях, относящихся к культурному наследию. В случае отсутствия возможности размещения пандуса или подъёмника непосредственно перед входом, необходимо установить кнопку вызова персонала для помощи инвалидам. В крайнем случае, разместить у ступенек объявление с номером телефона сотрудников, которые смогут помочь инвалидам подняться по ступенькам. Также, важным вопросом является организация хотя бы одного парковочного места для инвалидов (или места для посадки/высадки инвалидов) перед входом в большинство оцениваемых учреждений.

Список оцениваемых организаций и количество обработанных онлайн-анкет по каждой организации приведено в Приложении 3.

Всего собрано анкет: 7 150 шт.

Мезенцев Фёдор Викторович \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

media\_res@mail.ru

+7 (960)203 51 94

http://media-polus.ru/

1. Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона«Об образовании в Российской Федерации»). [↑](#footnote-ref-1)
2. В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492. [↑](#footnote-ref-2)
3. В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». [↑](#footnote-ref-3)
4. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: K2,4,5n=(К1n + К3n)/2. [↑](#footnote-ref-4)