

Приложение 1  
к протоколу заседания  
Общественного совета по  
независимой оценке качества условий  
оказания услуг организациями  
культуры Ачинского района  
от 25.11.2020 № 3

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями культуры Ачинского района в 2020 году**

В Ачинском районе сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении двух учреждений культуры:

1. МБУК «Централизованная клубная система Ачинского района»,
2. МБУК «Центральная районная библиотека».

Оператором по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Ачинского района в 2020 году являлся ООО Исследовательская компания «Лидер». Контракт от 09.10.2020 № 62 заключен в соответствии с п. 4 ч.1 ст.93 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (сумма контракта – 10 000,00 руб.).

Оценка проводилась Оператором следующими способами:

1. метод анализа официальных сайтов организаций культуры в сети "Интернет" в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277.

Организации культуры разместили на своих сайтах, в сети "Интернет" всю необходимую информацию и оценены в 10 баллов каждая организация.

2. метод сбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры. Оценка проводилась Оператором методом наблюдения в процессе посещения организации. В оценке информационных стендов изучался критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" (пункт 1.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Данная форма одновременно использовалась также для оценки критериев "Комфортности условий предоставления услуг" и "Доступность услуг для инвалидов" (пункт 1.1, 2.1, 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599)

После посещения организаций было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации и на нем есть информация. Таким образом все организации получают максимальную оценку в 10 баллов из 10 возможных.

3. метод опроса для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался. Для проведения опроса была использована "Методика 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" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет не более 600 респондентов в одной организации.

Анкетирование получателей услуг организаций культуры проведено в период с 13 октября по 6 ноября 2020 года.

Электронная анкета, которая использовалась для проведения опроса в организации, размещена по ссылке: <https://forms.gle/NXLT1TWdHGmAELz5>

Анкеты были размещены на официальном сайте Ачинского района, сайтах учреждений культуры.

В опросах приняло участие: МБУК «Централизованная клубная система Ачинского района» - 127 человек. МБУК «Центральная районная библиотека» - 260 человек.

Учреждения оценивались по пяти критериям:

- открытость и доступность информации,
- комфортность условий оказания услуг,
- доступность услуг для инвалидов,
- доброжелательность, вежливость работников учреждений,
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Итоговые оценки по анкетам представлены в таблице

№ пп	Критерии	Удовлетворенность, %		Общий % удовлетворенности
		МБУК «ЦКС Ачинского района»	МБУК ЦРБ	
1	открытость и доступность информации об организации	98,8	100	99,4
2	комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	86	96	91
3	доступность услуг для инвалидов	26	62	44
4	доброжелательность, вежливость работников организации	97,2	99,6	98,4
5	удовлетворенность условиями оказания услуг	81,06	100	90,8
	<b>Общий балл:</b>	<b>84,55</b>	<b>91,52</b>	<b>88,03</b>

Представленные данные дают возможность проанализировать в какой организации по каком критерию наибольшая / наименьшая удовлетворённость посетителей, в том числе по каждому показателю.

По результатам опроса МБУК «Централизованная клубная система Ачинского района» получил 84,55 баллов. МБУК «Центральная районная библиотека» - 91,52 баллов из 100 максимальных.

Основные результаты показали, что учреждения оцениваются позитивно и демонстрируют высокий уровень оказания услуг. В целом по шкале удовлетворенности картина соответствует уровню «хорошо» (61-80 баллов) и «отлично» (81-100 баллов).

Среднее значение суммы баллов составляет 88,03 балла и соответствует уровню «хорошо».

Если говорить о средних значениях, то самые высокие значения отрасли отмечаются по показателю «Открытость и доступность информации» - 99,4 баллов.

Самые низкие значения по показателям: «Доступность услуг для инвалидов» - 44 балла. Следует поработать по улучшению показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 90,8 баллов и «Комфортность условий оказания услуг» - 91 балл.

Оператор сформулировал основные недостатки и положительные результаты по итогам оценки организаций культуры.

В результате проведенного анализа организаций культуры Ачинского района, прошедших независимую оценку, можно сделать следующие выводы и рекомендации:

1. Основные проблемы учреждений культуры района связаны с материально-техническим обеспечением.

2. Оборудовать прилегающие к организациям территории и помещения с учетом условий доступности для инвалидов, также обеспечить условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Председатель Общественного совета  
по независимой оценке качества условий оказания услуг  
организациями культуры Ачинского района



Л.Д. Малкова