

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
ГОРОДА КРАСНОЯРСКА
в 2017 году**

Красноярск, 2017

Общая характеристика независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Нормативная база проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры города Красноярска (далее – НОК) основывается на приказе министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», а также на Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации 07.03.2017 № 261.

Цель проведения НОК - сбор обобщенной и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, осуществленные по двум направлениям:

- 1) изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры;
- 2) изучение мнения получателей услуг.

Методика и инструментарий независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах (минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 160 баллов) и включает в себя совокупность методов социологического исследования, которые позволят получить комплексную информацию об оцениваемых объектах.

При проведении НОК будет использоваться общедоступная информация об организации, размещаемая в форме открытых данных (контент-анализ информации на официальных сайтах организаций культуры), а также результаты социологического опроса, проведенного среди получателей услуг.

В 2017 году НОК подлежали восемь организаций культуры г. Красноярска:

таблица 1

№	Учреждение (наименование, адрес)	ФИО директора учреждения, контактный телефон	Период проведения независимой оценки качества
1.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры» (ул. Коломенская, 25)	Некрасов Андрей Владимирович, т. 264-30- 27, 264-80-11	с III квартала 2017 года
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая» (ул. Юности, 16)	Трухина Наталия Вадимовна, т. 264-15-92, 264-06-56	с III квартала 2017 года
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	Гниденко Иван Дмитриевич	с III квартала 2017 года

	(ул. Вавилова, 1в)	т. 236-46-53	
4.	Муниципальное автономное учреждение специализированный детский кинотеатр «Мечта» (ул. Мичурина, 30)	Караева Лариса Фазиловна т. 202-66-91, 281-30-93	с III квартала 2017 года
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба им. В.И. Сурикова» (ул. Ленина, 98)	Березинская Анастасия Михайловна т. 211-02-13 211-24-78	с III квартала 2017 года
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» (12 филиалов) (ул. Вавилова, 23)	Терешкова Нина Николаевна т. 265-46-09 265-74-98	с III квартала 2017 года
7.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского» (19 филиалов) (ул. Сурикова, 2)	Григорьева Оксана Евгеньевна т. 227-18-23	с III квартала 2017 года
8.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Творческий экспериментальный центр» (ул. Маерчака, 42)	Васильев Антон Дмитриевич т. 212-67-35	с III квартала 2017 года

Период проведения НОК: с 11 сентября по 21 сентября 2017 года.

Оценка отражения деятельности организаций культуры проводилась специалистами оператора - автономной некоммерческой организации «Красноярский городской инновационно-технологический бизнес-инкубатор».

Расчет интегрального значения показателей *i*-ой организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

Интегральное значение показателей *i*-ой организации культуры, определяемое путем анализа информации, размещенной на официальном сайте (N_i^{OTKP}), рассчитывалось по формуле:

$$N_i^{OTKP} = \sum_s \sum_k Z_{iks}, \text{ где:}$$

Z_{iks} – интегральное значение уровня поисковой доступности *k*-ого информационного объекта по *s*-му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте *i*-ой организации культуры.

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности *k*-ого информационного объекта по *s*-му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте *i*-ой организации культуры, определялся с учетом следующего правила (схемы):

«1» – информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Максимально возможный балл по данному направлению экспертизы – 20 баллов.

Исследование интернет-сайтов организаций культуры осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией в соответствии с показателями, определенными Методическими рекомендациями, являющимися приложением к приказу Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Анализ информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры, представлен в таблице 2.

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»
1.1. (s ₁)	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России 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»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2 (s ₂)	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
		10	План по улучшению качества работы организации	0
		$N_i^{откр}$		17

Таким образом, интегральное значение показателей для проанализированных организаций культуры в целом можно охарактеризовать как высокое и выше среднего, что говорит о достаточно высоком уровне открытости и доступности информации об организациях культуры.

Отметим, что отсутствие на сайтах информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры является результатом объективно сложившейся ситуации – организации культуры только проходят процедуру независимой оценки.

Расчет интегрального значения показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг *i*-ой организации культуры

Для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организациями культуры города Красноярск 21.07.2017 Общественным советом при главном управлении культуры администрации города Красноярск определена оптимальная для конкретного учреждения комбинация, включающая необходимое количество анкет:

1. Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры» – 500 шт.;
2. Муниципальное автономное учреждение «дворец культуры имени 1 Мая» – 500 шт.;
3. Муниципальное автономное учреждение «Городской дворец культуры «Свердловский» – 500 шт.;
4. Муниципальное автономное учреждение специализированный детский кинотеатр «Мечта» – 500 шт.;
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба им. В.И. Сурикова» – 150 шт.;
6. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» (12 филиалов) – 150 шт.;
7. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского» (19 филиалов) – 1000 шт.;
8. Муниципальное автономное учреждение культуры «Творческий экспериментальный центр» – 150 шт.

Итого всего 3450 анкет для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организациями культуры города Красноярск.

Интегральное значение показателей *i*-ой организации культуры, определяемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг ($N_i^{\text{удовл}}$), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{\text{удовл}} = \sum_j \frac{1}{p_{ij}} \sum_p m_{ijp}, \text{ где:}$$

m_{ijp} – значение показателя, сформированное p -ым получателем услуг i -ой организацией культуры по j -ому показателю;

P_{ij} – количество получателей услуг, оценивших качество оказания услуг i -ой организацией культуры по j -ому показателю.

Вопросы, предложенные для анкетирования получателей услуг, позволяют определить эффективность работы организации по ряду показателей:

- класс функциональных показателей: ориентированы на сервисные аспекты в функционировании учреждения;
- класс технических показателей: ориентированы на использование информационных каналов распространения информации об учреждении;
- класс коммуникативных показателей: связаны с оценкой работы персонала;
- класс содержательных показателей: позволяют оценить качественные аспекты работы учреждения.

Указанные показатели, согласно установленной процедуре, также переводятся в фиксируемые числовые значения (представлены в таблицах 3 – 10).

Расчет интегрального значения показателей для Муниципального автономного учреждения «Дворец культуры «Свердловский»

таблица 5

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах		Сумма баллов по каждому вопросу ($\sum m_{ijp}$)	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\sum m_{ijp}/p$)
1	2	3	4		5	6	7=5/6
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10		4 625	500	9.25
		В целом хорошо	7,5				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				
		Плохо, много недостатков	2,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0				
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10		4 375	500	8.75
		В целом хорошо	7,5				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				
		Плохо, много недостатков	2,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0				
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10		4 250	500	8.5
		В целом хорошо	7,5				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				
		Плохо, много недостатков	2,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0				
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10		4 625	500	9.25
		В целом хорошо	7,5				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				
		Плохо, много недостатков	2,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0				
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10		4 625	500	9.25
		В целом хорошо	7,5				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				
		Плохо, много недостатков	2,5				
		Совершенно не удобно	0				
j6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2	5000	500	10
			нет	0			
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	2			
			нет	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах		Сумма баллов по каждому вопросу ($\sum m_{ijp}$)	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\sum m_{ijp}/p$)
1	2	3	4		5	6	7=5/6
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2			
			нет	0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2			
			нет	0			
Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	2					
	нет	0					
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10		4 625	500	9.25
		В целом хорошо	7,5				
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5				
		Плохо, много нарушений	2,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0				
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10		4 625	500	9.25
		В целом хорошо	7,5				
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5				
		Плохо, много нарушений	2,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0				
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10		4 625	500	9.25
		В целом хорошо	7,5				
		Удовлетворительно	5				
		Плохо	2,5				
		Неудовлетворительно	0				
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10		4 750	500	9.5
		В целом хорошо	7,5				
		Удовлетворительно	5				
		Плохо	2,5				
		Неудовлетворительно	0				
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10		4 625	500	9.25
		В целом хорошо	7,5				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				
		Плохо, много недостатков	2,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0				
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10		4000	500	8
		В целом хорошо	7,5				
		Удовлетворительно, незначительные	5				

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Сумма баллов по каждому вопросу ($\sum m_{ijp}$)	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\sum m_{ijp}/p$)
1	2	3	4	5	6	7=5/6
		недостатки				
		Плохо, много недостатков	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10	3 625	500	7.25
		В целом хорошо	7,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	3 875	10	7.75
		В целом хорошо	7,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

Итак, интегральное значение показателей ($N_i^{\text{удовл}}$) Муниципального автономного учреждения Дворец культуры «Свердловский», сформированное на основании мнений **500** получателей услуг, составляет **124.5 балла**, что говорит о достаточно высокой оценке качества оказания услуг.

Расчет общего балла организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг

Общий балл i -ой организации культуры (N_i) определяется по каждой организации культуры, в отношении которой проводилась независимая оценка качества оказания услуг, по формуле:

$$N_i = N_i^{\text{откр}} + N_i^{\text{удовл}}, \text{ где:}$$

N_i – общий балл i -ой организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг.

$N_i^{\text{откр}}$ – интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте i -ой организации культуры;

$N_i^{\text{удовл}}$ – интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг i -ой организации культуры.

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории города Красноярск, сведены в таблицу 11.

таблица 11

№	Учреждение (наименование, адрес)	$N_i^{\text{откр}}$	$N_i^{\text{удовл}}$	N_i
1.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский» (ул. Вавилова, 1в)	17	124.5	141.5

Анализ общего балла организаций культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг позволяет охарактеризовать общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в проанализированных учреждениях культуры как высокий и выше среднего.

Так, качество оказания услуг Муниципальным автономным учреждением «Дворец культуры «Свердловский» можно оценить как высокое (141,5 балла из 160 возможных соответственно).

Рекомендации по улучшению качества оказываемых услуг.

Обратимся к интерпретации результатов НОК и выработке общих рекомендаций для улучшения качества услуг, предоставляемых организациями культуры.

**Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры
«Свердловский»**

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения и размещение информации о деятельности организации в соответствии с приказом министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 №277 (добавить копии лицензий на осуществление деятельности (при их наличии), результаты НОК, план по улучшению качества работы организации).

Параметры качества, на которые, по мнению пользователей услуг, необходимо обратить внимание:

создание более качественных полиграфических материалов, информирующих потребителей услуг о деятельности организации.

Общие выводы по итогам НОК

Особенностью представленных к НОК организаций является то, что их посещение сводится не только к событийно-праздничным мероприятиям, но может являться типичной повседневной практикой проведения свободного времени. В данных организациях, как правило, реализуют многопрофильные программы, что обеспечивает максимально полное вхождение в их деятельность разных групп населения как получателей услуг. Такие особенности влияют на то, что и требования к организациям затрагивают практически все стороны функционирования как равно значимые.

По результатам изучения мнения потребителей услуг выявлено, что наиболее сильными (благополучными), с точки зрения потребителей, позициями организаций культуры являются те, что прямо зависят от личных и профессиональных качеств сотрудников (доступность и актуальность информации о деятельности организаций; компетентность, доброжелательность и вежливость персонала и т.п.) и минимально связаны с объективными факторами, влияющими на деятельность организаций (конструктивные особенности помещений, финансирование организации и т.п.). Таким образом, можно констатировать, что квалификации работников вполне достаточно для работы в традиционных условиях, когда межличностная коммуникация является доминирующей.

Слабые же стороны связаны, в первую очередь, с внешними факторами, присутствующими вне зависимости от квалификации работников. Например, доступность услуг для маломобильных групп населения принципиально зависит от конструктивных особенностей зданий, проектировавшихся, как правило, без учета потребностей данной группы. Наличие (или отсутствие) электронных сервисов, улучшение материально-технического оснащения и возможность проведения мероприятий по

продвижению деятельности организаций среди населения (включая подготовку качественных полиграфических материалов) также напрямую зависит от наличия (отсутствия) соответствующей статьи расходов в бюджете организации или ее учредителя.

Таким образом, можно сделать вывод, что организации культуры города Красноярска, в отношении которых осуществлялась независимая оценка качества оказания услуг, по мнению потребителей услуг успешно выполняют возложенные на них функции, однако существует необходимость в разработке конкретных мероприятий по устранению выявленных недостатков в функционировании данных организаций.