

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ВИТАДИНИ»

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Пр-т Победы, 18, каб.7.

ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479

Тел. +7 (914) 63-00-108

**ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО СБОРУ И
ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ В РАМКАХ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В**

Бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

«Театр кукол» ЗА 2019 ГОД

Ханты-Мансийск , 2019

О проведении экспертизы по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления деятельности в Бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол» в 2019 году

1. Описание социальной проблемы и ее текущее состояние.

В целях реализации Федерального закона № 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 и образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 05 декабря 2017 г. и Перечня поручений Президента РФ по реализации Послания Президента Федеральному Собранию РФ от 12 декабря 2012 г. Минтрудом России совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти с участием общественных организаций разработан проект постановления Правительства Российской Федерации «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги». На основании Постановления Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организации в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» осуществлен сбор и обобщение материала в соответствии с требованиями независимой оценки качества (далее – НОК) в текущем, 2019 году.

К организациям, оказывающим социальные услуги, в рамках данного постановления отнесены государственные и муниципальные учреждения в сфере образования, здравоохранения, социального обслуживания, культуры, физической культуры и спорта.

Важнейшим элементом независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, является информационная

открытость учреждений, обеспечение доступности информации об их деятельности для граждан-потребителей услуг.

Для проведения независимой оценки использованы:

I. Показатели, характеризующие Открытость и доступность информации об организации культуры:

1) Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещении организации;

на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации).

2) Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

телефона;

электронной почты;

- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);

- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;

- раздела «Часто задаваемые вопросы»;

- иного электронного сервиса.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации.

II. Показатели, характеризующие Комфортность условий предоставления услуг

1) Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

1) Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2) Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

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 (учреждения) для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

V. Показатели, характеризующие Удовлетворенность условиями оказания услуг

1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2. Объект социальной экспертизы

Независимое исследование качества условий предоставления услуг в организации культуры Бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».

3. Предмет социальной экспертизы

Изучение общественного мнения об условиях предоставляемых услуг, качестве предоставления услуг, информированности населения и пользователей услугами, открытость информации о деятельности организации, доброжелательности и вежливости персонала, определение интегральной оценки качества условий предоставления услуг.

4. Заключение о соответствии нормативных правовых актов и деятельности органов государственной власти, решений и деятельности органов местного самоуправления положениям социальной культурной политики, реализуемой в учреждении

Основными нормативными актами, подлежащими обязательному исполнению в учреждениях культуры, является:

Федеральный Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре».

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1.

Независимая оценка качества проводится в соответствии с Федеральным

законом от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре»; Федеральным законом от 05 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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»; Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 года № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, организациями образования, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»; Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 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».

Проведенная социальная экспертиза в аспекте объекта – независимой оценки качества предоставления услуг организациями культуры – показала:

Основные положения данных статей Закона в целом соблюдаются в БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».

По результатам проведенной социальной экспертизы требование законодательства в представленных частях соблюдается в БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».

Имеющиеся данные социологических опросов не выявили фактов нарушения представленных положений Закона.

5. Положения документов, имеющиеся материалы и/или факты деятельности, которые могут иметь негативные социальные последствия, оценка их возможных масштабов

Не выявлены.

6. Оценка на предмет соответствия законным интересам граждан проектов нормативных правовых актов, социальных проектов и программ, вывод о целесообразности и допустимости их реализации

Проведение экспертизы по сбору данных и оценке показателей условий предоставления услуг организации культуры осуществлялось последовательно в 4 этапа.

- На первом «организационном» этапе проведены следующие мероприятия:

- 1) определение Перечня в текущем периоде;
- 2) уточнение при необходимости показателей условий предоставления услуг организации культуры;
- 3) определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

- На втором «подготовительном» этапе:

- 1) проведен анализ нормативно - правовой базы о порядке предоставления услуг культуры, мнений экспертов, представителей получателей услуг

организации культуры, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

2) разработаны методика и инструментарий сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам, форм для регистрации первичной информации, анкет.

- На третьем «сбор первичной информации» этапе осуществлено:

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций культуры, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

2) проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) сбор статистических данных;

4) проведение анкетирования (опросов);

5) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

- На четвертом «анализ и оценка условий предоставления услуг организации культуры» этапе проведено:

1) систематизация выявленных проблем деятельности организации культуры;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций культуры;

4) анализ первоначальных значений исследуемых параметров и показателей;

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций культуры с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг;

6) расчет интегральной оценки качества работы организаций культуры с целью предоставления информации для дальнейшего формирования рейтинга.

Анализ показателей НОК

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

1.1. Показатель «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».	30	30	30

1.2. Показатель «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».	30	30	30

1.3 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной

на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».	40	40	39,5

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».	50	50	50

2.2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
-------	-------------------------	---------------------	--------------------	--

1	БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».	50	50	50
---	---	----	----	----

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. Показатель «Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».	30	30	24

3.2. Показатель «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».	40	40	40

3.3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».	30	30	30

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»

4.1. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».	40	40	39,5

4.2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

№	Наименование	Значение	Значение	Значение
---	--------------	----------	----------	----------

п/п	учреждения	показателя	параметра	показателя с учетом значимости критерия
1	БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».	40	40	38,6

4.3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».	20	20	19,8

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1. Показатель «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом
-------	-------------------------	---------------------	--------------------	------------------------------

				значимости критерия
1	БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».	30	30	28,6

5.2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».	20	20	19,8

5.3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».	50	50	49,4

	Югры «Театр кукол».			
--	---------------------	--	--	--

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»: 99,5% достижения максимально возможных значений показателей.

Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»: 100% достижения максимально возможных значений показателей.

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»: 94% достижения максимально возможных значений показателей.

Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций»: 97,9% достижения максимально возможных значений показателей.

Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» : 97,8% достижения максимально возможных значений показателей.

Результаты анкетирования получателей услуг (законных представителей получателей услуг)

№ п/п	Вариант вопроса	Положительные ответы (процент)
1	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	99,2
2	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	98,5
3	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации	96,9
4	Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	97,3
5	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	96,7
6	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное	99,4

	оказание услуги при обращении в организацию	
7	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	95,8
8	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	96,9
9	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	99,1
10	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	98,5

Основные половозрастные характеристики респондентов

Мужчин -48,2%

Женщин- 51,8%

Возрастной состав:

От 14 до 18 лет –16,9%

От 19 до 25 лет-24,6%

От 26 до 35 лет –26,7%

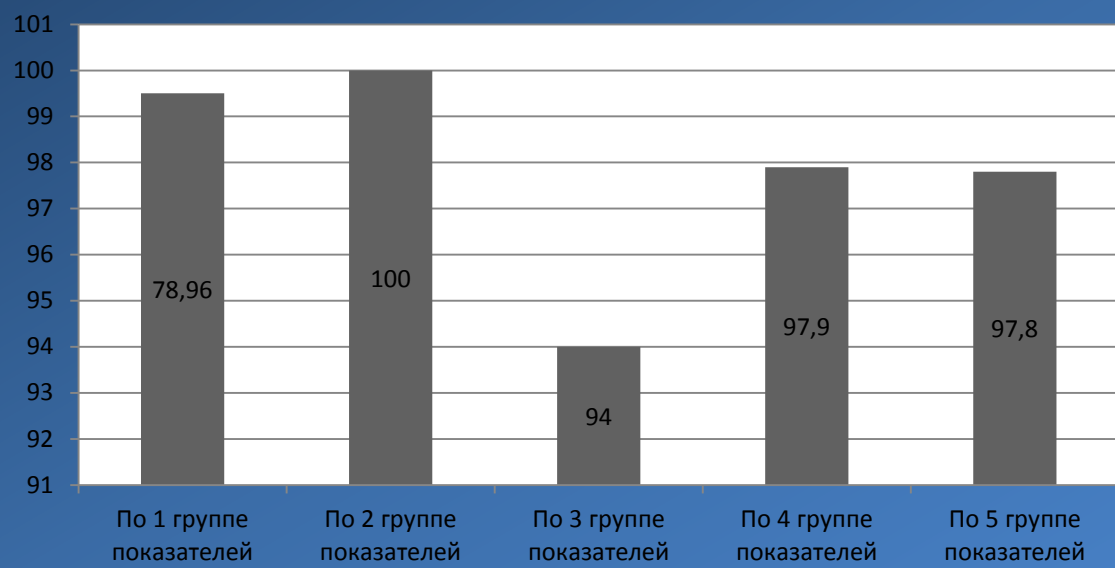
От 36 до 55 лет –22,4%

Старше 56 лет – 9,4%

Итоговые показатели по всем группам

№ п/п	Наименование учреждения	Суммарное значение показателей	Суммарное значение параметров
1	БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Театр кукол».	97,9	97,9

Значения по всем группам показателей



Предложения по улучшению качества работы организации.

- приобрести сменные кресла-коляски;
- организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- составить план мероприятий по улучшению условий в рамках указанных параметров.

Заключение подготовлено специалистами-экспертами ООО «Витадини»