



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
КУЛЬТУРЫ ОРЕНБУРГСКОЙ
ОБЛАСТИ В 2018 ГОДУ

Аналитический отчёт по результатам
мониторинга. Том 1. Сводный отчет по
результатам проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг
государственными организациями культуры
Оренбургской области;



ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Основания для выполнения исследования

- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-р
- Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
- Федеральный закон от 05.12.2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- 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»
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

Цели проведения работ:

По результатам мониторинга вычислить итоговую оценку каждой организации культуры на основании собранной информации, отражающей степень удовлетворенности населения качеством условий оказываемых услуг, уровень открытости и доступности информации на официальных сайтах организаций культуры.

Мониторинг в 2018 году проводится в отношении 51 организации, осуществляющей деятельность в сфере культуры на территории Оренбургской области

Задачи исследования:

- формирование механизма оценки условий качества оказания услуг организациями культуры Оренбургской области;
- оценка доступности качества оказания услуг, предоставляемых организациями культуры Оренбургской области, с применением балльной системы;
- оценка доброжелательности, вежливости работников организации, качеством оказания услуг, предоставляемых организациями культуры Оренбургской области, с применением балльной системы;
- рейтингование организациями культуры Оренбургской области»; на основании результатов оценки качества условий предоставляемых ими услуг;
- определение уровня удовлетворенности населения качеством условий предоставляемых услуг учреждениями культуры;
- формирование механизма влияния на повышение качества и доступности для населения услуг, предоставляемых учреждениями культуры.

Объект исследования

Учреждения культуры Оренбургской области

Предмет исследования

Качества условий оказания социальных услуг в сфере культуры учреждениями Оренбургской области»;

Выборка количественного опроса в государственных организациях Оренбургской области

№ орг-ции	название	кол-во анкет
1	Государственный областной драматический театр им. М.Горького	116
2	Оренбургский областной театр музыкальной комедии	113
3	Оренбургский государственный областной театр кукол	126
4	Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи	116
5	Оренбургская областная филармония	107
6	ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»	106
7	ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»	116
8	ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»	104

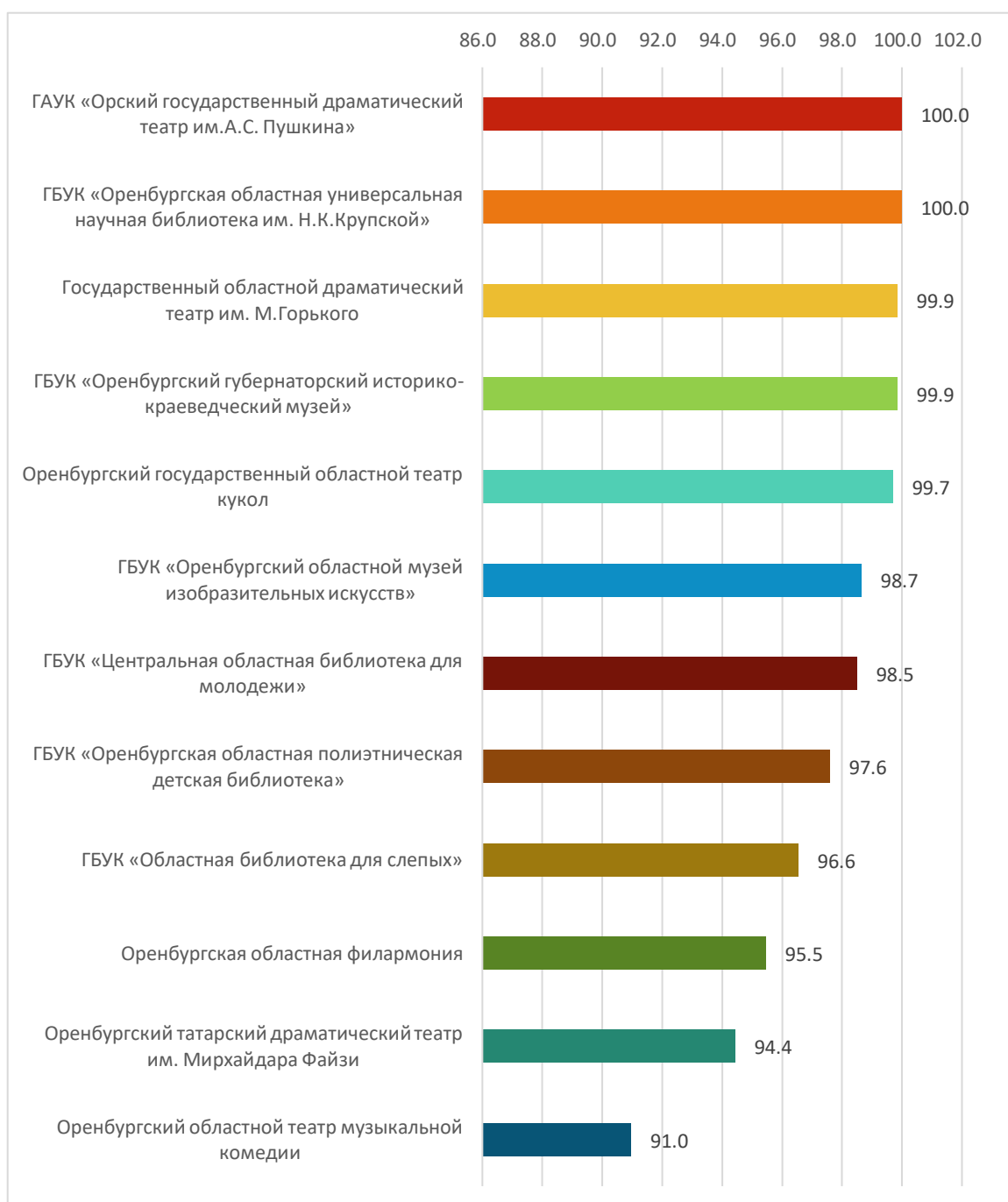
9	ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»	108
10	ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»	95
11	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»	120
12	ГБУК «Областная библиотека для слепых»	119

Результаты исследования

Общий рейтинг

По результатам обследования, все организации получили общий балл свыше 80, сто, согласно критериям сайта bus.gov.ru, соответствует оценке «отлично».

Общий рейтинг организаций отражён на диаграмме.



12. ГБУК «Областная библиотека для слепых»

Баллы по показателям независимой оценки качества:

№	критерий/показатель	баллы
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	62,5
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100,0
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»	88,8
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100,0
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	100,0
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	100,0
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80,0
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100,0
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	94,0
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	100,0
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100,0
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100,0
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	100,0
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100,0
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
Общий показатель		96,6

*Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг –
100%.*

Результаты количественного опроса получателей услуг:

		%
Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?	Да	49,6%
	Нет	50,4%
Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах?	Полностью удовлетворён	100,0%
	Скорее, удовлетворён	0,0%
	Скорее, не удовлетворён	0,0%
	Полностью не удовлетворён	0,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"?	Да	31,9%
	Нет	68,1%
Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте?	Полностью удовлетворён	73,7%
	Скорее, удовлетворён	26,3%
	Скорее, не удовлетворён	0,0%
	Полностью не удовлетворён	0,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились?	Очень хорошо	58,0%
	Хорошо	42,0%
	Плохо	0,0%
	Очень плохо	0,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации?	Очень хорошо	47,9%
	Хорошо	52,1%
	Плохо	0,0%
	Очень плохо	0,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да	100,0%
	Нет	0,0%
Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?	Очень хорошо	42,9%
	Хорошо	57,1%
	Плохо	0,0%
	Очень плохо	0,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт?	Очень хорошо	73,1%
	Хорошо	26,9%
	Плохо	0,0%
	Очень плохо	0,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Как Вы оцениваете доброжелательность и	Очень хорошо	74,8%

вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?	Хорошо	25,2%
	Плохо	0,0%
	Очень плохо	0,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?	Да	100,0%
	Нет	0,0%
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм?	Очень хорошо	100,0%
	Хорошо	0,0%
	Плохо	0,0%
	Очень плохо	0,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым?	Готов	100,0%
	Скорее, готов	0,0%
	Скорее, не готов	0,0%
	Совершенно не готов	0,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения?	Очень удобно	84,9%
	Удобно	15,1%
	Не удобно	0,0%
	Очень не удобно	0,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?	Очень хорошо	83,2%
	Хорошо	16,8%
	Плохо	0,0%
	Очень плохо	0,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?	Полностью удовлетворён	58,8%
	Скорее, удовлетворён	41,2%
	Скорее, не удовлетворён	0,0%
	Полностью не удовлетворён	0,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Ваш пол	Мужской	83,2%
	Женский	16,8%
Ваш возраст	до 29 лет	25,2%
	30-39 лет	21,8%
	40-49 лет	21,8%
	50-59 лет	18,5%
	60 лет и старше	12,6%