

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 2»

УДК: 303.424(571.13)::[379.81]

Инв. № _____

СОГЛАСОВАНО

Министр культуры Алтайского края

_____ Е.Е. Безрукова
(подпись)

(дата)

М.П.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ГЭПИЦентр-2»

_____ В.В. Дрягин
(подпись)

(дата)

М.П.

ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРИКЛАДНОГО
СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ
(итоговый)

Государственный контракт № Ф.2018.1012 от «10» декабря 2018 г.

Руководитель темы

(подпись, дата)

И.Б. Соловейкина

Барнаул 2018

Список исполнителей

Ответственный
исполнитель

(подпись, дата)

Е.А. Кузнецова
(разделы 1, 5, 6,
заключение)

Исполнители темы

(подпись, дата)

И.И. Терехова
(введение, раздел 2)

(подпись, дата)

О.А. Важинский
(разделы 3-4)

Нормоконтролер

(подпись, дата)

Т.И. Гунина

Реферат

Отчет 73 с., 1 ч., 10 табл., 11 рис., 7 источников, 2 прил.

АЛТАЙСКИЙ КРАЙ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОРГАНИЗАЦИЯ КУЛЬТУРЫ

Объектом исследования являлись одиннадцать организаций культуры Алтайского края.

Цель данного исследования состояла в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры шести муниципальных образований Алтайского края.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе организаций культуры указанных муниципальных образований. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организации культуры, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющих свою деятельность на территории шести муниципальных образований Алтайского края.

Нормативные ссылки

Настоящий отчет подготовлен в соответствии со стандартом ГОСТ 7.32.-2001. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления. – М., 2001.

Обозначения и сокращения

В настоящем отчете применяют следующие сокращения и обозначения:

МБУК - Муниципальное бюджетное учреждение культуры.

МКУК - Муниципальное казенное учреждение культуры.

КГБУ - Краевое государственное бюджетное учреждение.

КГКУ - Краевое государственное казенное учреждение.

МР – Муниципальный район.

НОК – независимая оценка качества.

см. – смотри.

Оглавление

Введение	6 стр.
1. Методологический раздел	8 стр.
1.1 Цель и задачи исследования	8 стр.
1.2 Объект и предмет исследования	8 стр.
2 Процедурный раздел	10 стр.
2.1 Описание метода и техники сбора данных	10 стр.
2.2 Описание метода выбора единиц анкетирования	11 стр.
2.3 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества	14 стр.
3 Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях (включая филиалы)	18 стр.
4 Результаты оценки уровня удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	22 стр.
5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	25 стр.
6 Рейтинг организаций культуры	34 стр.
Заключение и рекомендации	38 стр.
Список использованных источников	44 стр.
Приложение А Техническое задание (Приложение № 1 к государственному контракту № Ф.2018.1012 от «10» декабря 2018 г.)	45 стр.
Приложение Б Образец анкеты	71 стр.

Введение

В соответствии с государственным контрактом № Ф.2018.1012 от 10 декабря 2018 г. по заказу Министерства культуры Алтайского края в декабре 2018 г. специалистами ООО «ГЭПИЦентр-2» была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальными и краевыми государственными учреждениями культуры, осуществляющими свою деятельность на территории шести муниципальных образований Алтайского края (см. Техническое задание к контракту в Приложении А).

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования. Современный этап развития общества характеризуется возрастанием роли и значения информации в управлении социально-экономическими процессами. От достоверности и своевременности информации зависит объективность оценки и прогноза развития социально-экономических процессов, справедливость регулирующих воздействий, направленных на поддержку позитивных и ослабление негативных тенденций. В современном демократическом обществе, обладающем развитыми гражданскими институтами и вступившем в информационную стадию, значительную, если не ключевую роль играет способность органов государственной власти и органов местного самоуправления к эффективной коммуникации как к целенаправленному информационному взаимодействию с «управляемым» сообществом, предполагающему учет общественного мнения в управленческой практике.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения общественного мнения по оценке качества государственных услуг, включая сферу культуры, получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг такими организациями, а также в целях повышения эффективности их деятельности. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры сформированы на основании приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 во исполнение статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Таким образом, обоснованность и необходимость выявления степени открытости и доступности информации об организациях культуры, а также поддержания органами местного самоуправления региона и Министерством культуры Алтайского края обратной связи с получателями услуг для определения уровня их удовлетворенности качеством работы таких организаций подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке качества предоставляемых

услуг организациями культуры и обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

1 Методологический раздел

1.1 Цель и задачи исследования

Целью настоящего исследования являлся сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг одиннадцатью организациями культуры, осуществляющих свою деятельность на территории шести муниципальных образований Алтайского края далее также – организации.

Для достижения поставленной цели решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) получение показателей, характеризующих уровень открытости и доступности информации об организациях культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на их официальных сайтах и информационных стендах в соответствии со статьей 36.2 Закона РФ от 09 октября 1992 г. № 3612-1 и приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277;

2) получение показателей, характеризующих качество условий оказания услуг организациями культуры, определяемые путем анализа полученных при изучении мнений получателей услуг данных:

- об открытости и доступности информации об организации культуры;
- о комфортности условий предоставления услуг;
- о доступности услуг для инвалидов;
- о доброжелательности, вежливости работников организации;
- об общем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг.

Дополнительной задачей в рамках настоящего исследования было составление рейтинга Организаций культуры.

1.2 Объект и предмет исследования

Объектом исследования являлись 11 организаций культуры (см. табл.1), осуществляющих свою деятельность на территории 6 муниципальных образований Алтайского края. Полный перечень оцениваемых организаций с указанием филиалов представлен в Приложении №1 к Техническому заданию (см. Приложение А).

Таблица – 1 Перечень организаций культуры подлежащих независимой оценке качества услуг в 2018 году

№ пп	Наименование муниципального образования	Наименование организации культуры	Фактический адрес организации культуры	Официальный сайт организации культуры
1	Заринский район	МКУК «Многофункциональный культурный центр» Заринского района	659100, Алтайский край, г. Заринск, ул. Ленина, 25	<u>нет</u>
2	Мамонтовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	658560, Алтайский край, Мамонтовский район, с. Мамонтово, ул.	В настоящий момент ведется работа по созданию единого сайта

№ пп	Наименование муниципального образования	Наименование организации культуры	Фактический адрес организации культуры	Официальный сайт организации культуры
		Мамонтовского района	Советская, 142	МБУК «МФКЦ» Мамонтовского района Алтайского края
3	Тальменский район	МКУК «Тальменский многофункциональный культурный центр»	658030, Алтайский край, Тальменский район, р.п. Тальменка, ул. Куйбышева, 91	http://mkuktmdk.jimdo.com
4	Троицкий район	МБУК «Троицкий многофункциональный культурный центр»	659840 Алтайский край Троицкий район с. Троицкое ул. Комсомольская, 16	http://www.troiskrdk.ru/
5	Шипуновский район	МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района	658390, Алтайский край, Шипуновский район, с. Шипуново, проспект Комсомольский, 93	http://мфкц.култ.рф/
6	г. Барнаул	КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской»	656015, Алтайский край, г. Барнаул, просп. Строителей, 21	http://www.akdb22.ru/
7	г. Барнаул	КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	656031, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Папанинцев, 205	http://bibl22.ru/
8	г. Барнаул	КГБУ «Государственный художественный музей Алтайского края»	656056, Алтайский край, г. Барнаул, ул. М. Горького, 16	http://ghmak.ru/
9	г. Барнаул	КГБУ «Алтайский государственный краеведческий музей»	656043, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Ползунова, 46	http://www.agkm.ru/
10	г. Барнаул	КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая»	656056, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Л. Толстого, 2	http://gmilika22.ru/
11	г. Барнаул	КГБУ «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова»	656038, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Молодежная, 5	http://akunb.altlib.ru/

Предметом исследования выступили суждения получателей услуг организаций с оценкой параметров, определенных задачами данного социологического исследования, а также сведения, размещаемые на официальном сайте Организаций в сети Интернет и на информационных стендах в помещениях Организаций и их филиалов.

2 Процедурный раздел

2.1 Описание метода и техники сбора данных

Для сбора информации использованы методы:

1) *Личный опрос*, включая:

метод очного индивидуального анкетирования – письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты: читает вопросы, обдумывает их и собственноручно отмечает выбранные им варианты ответов (либо опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету). Под респондентами в данном исследовании понимаются потребители услуг организаций культуры 14 лет и старше и родители (законные представители) получателей услуг 13 лет и младше;

метод анкетного поквартирного опроса на планшетах – индивидуальное формализованное интервью с респондентом с использованием специального программного обеспечения для «безбумажной» технологии СAPI-опросов по стандартизированному инструментарию (анкете);

индивидуальное личное формализованное интервью с респондентом в местах достижимости (в домохозяйствах и в местах скопления населения, включая помещения оцениваемых организаций культуры) с использованием стандартизированного инструментария (анкеты).

2) *Онлайн анкетирование* потребителей услуг организаций культуры 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше посредством системы anketolog.ru в сети Интернет.

3) *Метод телефонного опроса* - индивидуальное формализованное интервью с потребителями услуг организаций культуры 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше с использованием специального программного обеспечения для «безбумажной» технологии СAPI-опросов.

4) *Метода заочного индивидуального анкетирования* – письменная форма опроса получателей услуг путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте.

5) *Контент-анализ* содержания официальных сайтов Организаций на предмет наличия сведений о них в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования.

6) *Контрольная закупка* – обращение в Организацию посредством телефонной связи и электронных сервисов (сайт, электронная почта) с целью оценки работы (оказания услуги) учреждения.

7) *Наблюдение* – сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на информационных стендах в помещениях Организаций, а также об оборудовании этих помещений.

При проведении сбора первичной информации обязательным требованием являлось исполнение норм Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

2.2 Описание метода выбора единиц анкетирования

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена Заказчиком в соответствии с Методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17 марта 2017 г. № 261, исходя из численности получателей услуг Организаций за 2017 год, и составила (см. табл. 2):

Таблица – 2 Определение численности выборочной совокупности респондентов – получателей услуг организаций, в абс. значении (человек)

№ пп	Наименование муниципального образования	Наименование организации культуры	Количество получателей услуг в год, в т.ч. в филиалах, чел.	Категория организации культуры	Объем выборки план
1	Заринский район	МКУК «Многофункциональный культурный центр» Заринского района	7733	Малые организации культуры	не менее 150
2	Мамонтовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Мамонтовского района	22741	Средние организации культуры	не менее 500
3	Тальменский район	МКУК «Тальменский многофункциональный культурный центр»	38944	Средние организации культуры	не менее 500
4	Троицкий район	МБУК «Троицкий многофункциональный культурный центр»	22923	Средние организации культуры	не менее 500
5	Шипуновский район	МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района	33035	Средние организации культуры	не менее 500
6	г. Барнаул	КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской»	8100	Малые организации культуры	не менее 150
7	г. Барнаул	КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	4100	Малые организации культуры	не менее 150
8	г. Барнаул	КГБУ «Государственный художественный музей Алтайского края»	50588	Крупные организации культуры	не менее 1000

№ пп	Наименование муниципального образования	Наименование организации культуры	Количество получателей услуг в год, в т.ч. в филиалах, чел.	Категория организации культуры	Объем выборки план
9	г. Барнаул	КГБУ «Алтайский государственный краеведческий музей»	116648	Крупные организации культуры	не менее 1000
10	г. Барнаул	КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая»	44787	Средние организации культуры	не менее 500
11	г. Барнаул	КГБУ «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова»	70100	Крупные организации культуры	не менее 1000
Итого					не менее 5950

Фактическая выборка настоящего социологического исследования составила 7789 единиц. Распределение выборочной совокупности в соответствии с оцениваемыми организациями представлено в табл. 3.

Таблица – 3 Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с оцениваемой организацией, в абс. значении (человек)

№ пп	Наименование муниципального образования	Наименование организации культуры	Фактическая выборка
1	Заринский район	МКУК «Многофункциональный культурный центр» Заринского района	576
2	Мамонтовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Мамонтовского района	929
3	Тальменский район	МКУК «Тальменский многофункциональный культурный центр»	672
4	Троицкий район	МБУК «Троицкий многофункциональный культурный центр»	824
5	Шипуновский район	МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района	682
6	г. Барнаул	КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской»	212
7	г. Барнаул	КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	151
8	г. Барнаул	КГБУ «Государственный художественный музей Алтайского края»	1002
9	г. Барнаул	КГБУ «Алтайский государственный краеведческий музей»	1068
10	г. Барнаул	КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая»	543

№ пп	Наименование муниципального образования	Наименование организации культуры	Фактическая выборка
11	г. Барнаул	КГБУ «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова»	1130
Итого			7789

Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с каналом обратной связи представлено в табл. 4. Следует отметить, что доминирующее число анкет (77,5%) получено по Интернет-каналу обратной связи. Методом личного опроса (в том числе очного индивидуального анкетирования) заполнено 21,7% анкет, в форме телефонного опроса получено 0,8% ответов. По каналу обратной связи «электронная почта» заполненных анкет получено не было.

Таблица – 4 Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с каналом обратной связи по каждой оцениваемой организации, в абс. значении (человек)

№ пп	Наименование муниципального образования	Наименование организации культуры	Канал обратной связи		
			Интернет-канал	Личный опрос	Опрос по телефону
1	Заринский район	МКУК «Многофункциональный культурный центр» Заринского района	576	-	-
2	Мамонтовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Мамонтовского района	645	263	21
3	Тальменский район	МКУК «Тальменский многофункциональный культурный центр»	663	-	9
4	Троицкий район	МБУК «Троицкий многофункциональный культурный центр»	806	-	18
5	Шипуновский район	МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района	682	-	-
6	г. Барнаул	КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской»	124	87	1
7	г. Барнаул	КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	117	34	-
8	г. Барнаул	КГБУ «Государственный художественный музей Алтайского края»	648	348	6
9	г. Барнаул	КГКУ «Алтайский государственный краеведческий музей»	836	231	1
10	г. Барнаул	КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая»	482	59	2

№ пп	Наименование муниципального образования	Наименование организации культуры	Канал обратной связи		
			Интернет-канал	Личный опрос	Опрос по телефону
11	г. Барнаул	КГБУ «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова»	461	666	3
Итого			6040	1688	61

2.3 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества

Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов по каждому из общих ее критериев. В табл. 3 представлен порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества.

Таблица – 5 **Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества условий оказания услуг организациями культуры**

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса	100 баллов	30%	30 баллов

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
	граждан или гиперссылки на нее)			
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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений 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 санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать	100 баллов	40%	40 баллов

№ п/п	Показатель	Макси- мальная величина	Значи- мость по- казателя	Значение показателя с учетом его значимости
	<p>услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по	100 баллов	20%	20 баллов

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
	оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1.	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)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

Значения показателей оценки качества условий оказания услуг рассчитывались в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018г. № 344н.

3 Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях (включая филиалы)

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества работы организаций культуры, оцениванию подлежали следующие показатели:

- соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (максимальное значение показателя с учетом его значимости – 30 баллов);

- обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (максимальное значение показателя с учетом его значимости – 30 баллов).

Участвующие в исследовании организации культуры Алтайского края получили следующие оценки (см. табл. 6).

Таблица – 6 Значения показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях (включая филиалы), а также наличие дистанционных способов обратной связи

Показатель		Показатель 1.1.			Показатель 1.2.				
		Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:			Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:				
		на официальном сайте организации в сети Интернет	на информационных стендах в помещении организации	Итого 1.1	телефона,	электронной почты,	электронных сервисов	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг	Итого 1.2
Максимальное значение показателя в баллах		50	50	100	25	25	25	25	100
Значимость показателя					30%				30%
Максимальное значение показателя с учетом его значимости					30				30
МКУК «Многофункциональный культурный центр» Заринского района	Значение показателя в баллах	0,0	1,3	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	с учетом его значимости				1,2				0,0
МБУК «Многофункциональный культурный центр» Мамонтовского района	Значение показателя в баллах	0,0	2,7	2,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	с учетом его значимости				2,7				0,0
МКУК «Тальменский многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	11,0	2,4	13,4	25,0	25,0	25,0	25,0	100,0
	с учетом его значимости				13,4				30,0

Показатель		Показатель 1.1.			Показатель 1.2.				
		Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:			Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:				
		на официальном сайте организации в сети Интернет	на информационных стендах в помещении организации	Итого 1.1	телефона,	электронной почты,	электронных сервисов	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг	Итого 1.2
МБУК «Троицкий многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	14,0	3,3	17,3	25,0	25,0	25,0	0,0	75,0
	с учетом его значимости			17,3					22,5
МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района	Значение показателя в баллах	12,0	1,7	13,7	25,0	25,0	25,0	0,0	75,0
	с учетом его значимости			13,7					22,5
КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской»	Значение показателя в баллах	12,0	2,0	14,0	25,0	25,0	25,0	0,0	75,0
	с учетом его значимости			14,0					22,5
КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	Значение показателя в баллах	13,0	7,0	20,0	25,0	25,0	25,0	25,0	100,0
	с учетом его значимости			20,0					30,0
КГБУ «Государственный художественный музей Алтайского края»	Значение показателя в баллах	14,0	2,0	16,0	25,0	25,0	25,0	25,0	100,0
	с учетом его значимости			16,0					30,0

Показатель		Показатель 1.1.			Показатель 1.2.				
		Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:			Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:				
		на официальном сайте организации в сети Интернет	на информационных стендах в помещении организации	Итого 1.1	телефона,	электронной почты,	электронных сервисов	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг	Итого 1.2
КГБУ «Алтайский государственный краеведческий музей»	Значение показателя в баллах	15,0	6,0	21,0	25,0	25,0	25,0	0,0	75,0
	с учетом его значимости				21,0				22,5
КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая»	Значение показателя в баллах	13,0	3,0	16,0	25,0	25,0	25,0	0,0	75,0
	с учетом его значимости				16,0				22,5
КГБУ «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова»	Значение показателя в баллах	18,0	5,0	23,0	25,0	25,0	25,0	25,0	100,0
	с учетом его значимости				23,0				30,0

4 Результаты оценки уровня удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателей, сформированных на основании мнений получателей услуг организаций о различных аспектах их оказания. Оцениваемые организации культуры получили следующие оценки (см. табл. 7).

При подсчете оценки по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» учитывалось мнение респондентов, которые указали, что сами являются инвалидами или в их семье есть люди с ограниченными возможностями здоровья, которые посещают оцениваемую организацию культуры. Всего оценку по данному показателю дали 1028 респондентов из числа участников анкетирования, получающих услуги во всех обследуемых организациях. 904 респондента полностью или частично удовлетворены доступностью услуг оцениваемой организации для инвалидов и представителей других маломобильных групп.

Таблица – 7 Значения показателей, характеризующих уровень удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организаций культуры

Показатель	Показатель 1.3.	Показатель 2.3.	Показатель 3.3.	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3.	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3.	
Максимальное значение показателя в баллах	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Значимость показателя	40,0%	50,0%	30,0%	40,0%	40,0%	20,0%	30,0%	20,0%	50,0%	
Максимальное значение показателя с учетом его значимости	40	50	30	40	40	20	30	20	50	
МКУК «Многофункциональный культурный центр» Заринского района	Значение показателя в баллах	91,7	99,5	64,4	99,8	99,8	96,7	93,1	99,7	99,5
	с учетом его значимости	36,7	49,7	19,3	39,9	39,9	19,3	27,9	19,9	49,7
МБУК «Многофункциональный культурный центр» Мамонтовского района	Значение показателя в баллах	95,7	99,6	66,7	99,7	99,9	98,1	91,7	98,6	99,9
	с учетом его значимости	38,3	49,8	20,0	39,9	40,0	19,6	27,5	19,7	49,9
МКУК «Тальменский многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	99,5	99,9	97,4	99,7	100,0	99,6	97,0	100,0	100,0
	с учетом его значимости	39,8	49,9	29,2	39,9	40,0	19,9	29,1	20,0	50,0
МБУК «Троицкий многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	99,7	99,6	97,6	99,9	99,8	99,4	97,1	100,0	99,9
	с учетом его значимости	39,9	49,8	29,3	40,0	39,9	19,9	29,1	20,0	49,9
МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района	Значение показателя в баллах	91,9	99,4	77,8	99,9	99,9	96,6	88,4	99,7	99,7
	с учетом его значимости	36,7	49,7	23,3	39,9	39,9	19,3	26,5	19,9	49,9

Показатель		Показатель 1.3.	Показатель 2.3.	Показатель 3.3.	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3.	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3.
КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской»	Значение показателя в баллах	99,8	100,0	95,2	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	с учетом его значимости	39,9	50,0	28,6	40,0	40,0	20,0	30,0	20,0	50,0
КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	Значение показателя в баллах	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,3	100,0	100,0
	с учетом его значимости	40,0	50,0	30,0	40,0	40,0	20,0	29,8	20,0	50,0
КГБУ «Государственный художественный музей Алтайского края»	Значение показателя в баллах	98,3	99,3	88,2	99,8	99,9	99,7	93,4	100,0	100,0
	с учетом его значимости	39,3	49,7	26,4	39,9	40,0	19,9	28,0	20,0	50,0
КГБУ «Алтайский государственный краеведческий музей»	Значение показателя в баллах	99,5	99,4	80,2	99,9	99,8	99,9	89,6	99,8	100,0
	с учетом его значимости	39,8	49,7	24,1	40,0	39,9	20,0	26,9	20,0	50,0
КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая»	Значение показателя в баллах	98,1	99,6	99,0	99,6	100,0	100,0	95,0	100,0	100,0
	с учетом его значимости	39,2	49,8	29,7	39,9	40,0	20,0	28,5	20,0	50,0
КГБУ «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова»	Значение показателя в баллах	98,4	99,5	96,4	99,6	99,9	99,7	94,0	99,6	99,8
	с учетом его значимости	39,4	49,7	28,9	39,9	40,0	19,9	28,2	19,9	49,9

5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

По итогам анализа сведений из общедоступных информационных ресурсов и мнений получателей услуг оцениваемых учреждений культуры Алтайского края была сформирована общая оценка качества условий оказания услуг обследуемых организаций.

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, приведены в табл. 8.

Следует отметить, что наиболее низкие оценки большинство организаций получили по критериям «Доступность услуг для инвалидов» и «Открытость и доступность информации об организации культуры». В частности, по результатам наблюдения установлено, что в большинстве обследованных муниципальных организаций культуры (включая филиалы) не созданы условия, обеспечивающие доступность территории и помещений организаций для инвалидов. В большинстве учреждений отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Краевые учреждения культуры получили сравнительно более высокие оценки по данному критерию в диапазоне от 94,0 до 49,7 балла.

При расчете оценки по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» для организаций культуры КГБУ «Государственный художественный музей Алтайского края», КГКУ «Алтайский государственный краеведческий музей», КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая», размещающихся в объектах культурного наследия, применялись показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 г. № 2834.

Таблица – 8 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в баллах

Показатель	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»				Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1.	3.2.	3.3.	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах	30	30	40	100	50	50	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100
МКУК «Многофункциональный культурный центр» Заринского района	1,3	0	36,7	38,0	44,8	49,7	94,6	0,0	6,8	19,3	26,1	39,9	39,9	19,3	99,2	27,9	19,9	49,7	97,6
МБУК «Многофункциональный культурный центр» Мамонтовского района	2,7	0	38,3	41,0	48,6	49,8	98,4	0,7	7,9	20,0	28,6	39,9	40,0	19,6	99,4	27,5	19,7	49,9	97,2
МКУК «Тальменский многофункциональный культурный центр»	13,4	30	39,8	83,2	49,7	49,9	99,6	0,2	13,6	29,2	43,1	39,9	40,0	19,9	99,8	29,1	20,0	50,0	99,1
МБУК «Троицкий многофункциональный культурный центр»	17,3	22,5	39,9	79,7	49,4	49,8	99,2	3,9	19,7	29,3	53,0	40,0	39,9	19,9	99,7	29,1	20,0	49,9	99,1
МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района	13,7	22,5	36,7	72,9	44,9	49,7	94,6	0,6	8,2	23,3	32,1	39,9	39,9	19,3	99,2	26,5	19,9	49,9	96,3
КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской»	14,0	22,5	39,9	76,4	49,8	50,0	99,8	6,0	25,1	28,6	59,7	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0
КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	20,0	30	40,0	90,0	49,4	50,0	99,4	24,0	40,0	30,0	94,0	40,0	40,0	20,0	100,0	29,8	20,0	50,0	99,8
КГБУ «Государственный»	16,0	30	39,3	85,3	47,6	49,7	97,2	7,5	25,3	26,4	59,3	39,9	40,0	19,9	99,8	28,0	20,0	50,0	98,0

Показатель	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»				Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1.	3.2.	3.3.	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
художественный музей Алтайского края»																			
КГБУ «Алтайский государственный краеведческий музей»	21,0	22,5	39,8	83,3	46,9	49,7	96,6	7,5	18,1	24,1	49,7	40,0	39,9	20,0	99,9	26,9	20,0	50,0	96,8
КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая»	16,0	22,5	39,2	77,7	47,1	49,8	96,9	7,5	28,1	29,7	65,2	39,9	40,0	20,0	99,9	28,5	20,0	50,0	98,5
КГБУ «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова»	23,0	30	39,4	92,4	47,1	49,7	96,9	18,0	24,8	28,9	71,7	39,9	40,0	19,9	99,8	28,2	19,9	49,9	98,0

На рис. 1-11 приведены значения общих критериев оценки качества условий оказания услуг по каждой организации культуры в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599.



Рисунок – 1 Оценка качества условий оказания услуг МКУК «Многофункциональный культурный центр» Заринского района, в баллах



Рисунок – 2 Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Многофункциональный культурный центр» Мамонтовского района, в баллах



Рисунок – 3 Оценка качества условий оказания услуг МКУК «Тальменский многофункциональный культурный центр», в баллах



Рисунок – 4 Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Троицкий многофункциональный культурный центр», в баллах

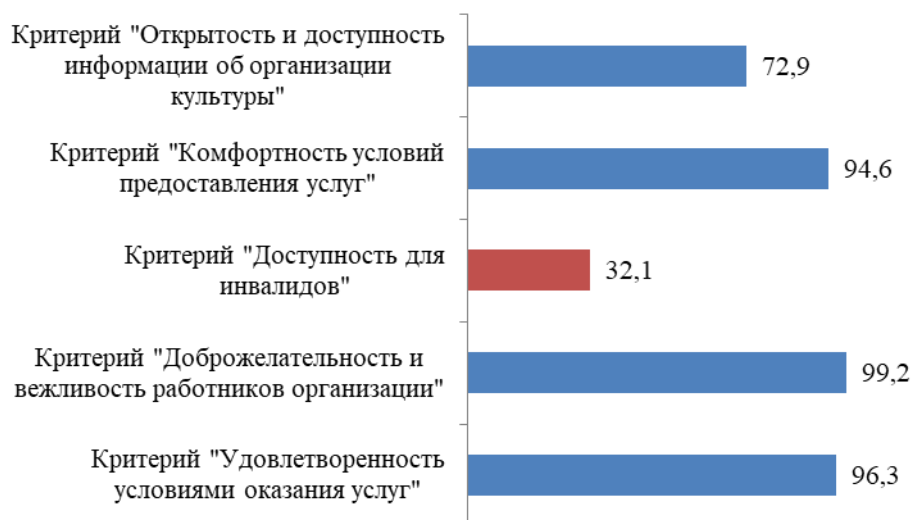


Рисунок – 5 Оценка качества условий оказания услуг МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района, в баллах



Рисунок – 6 Оценка качества условий оказания услуг КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской», в баллах



Рисунок – 7 Оценка качества условий оказания услуг КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих», в баллах

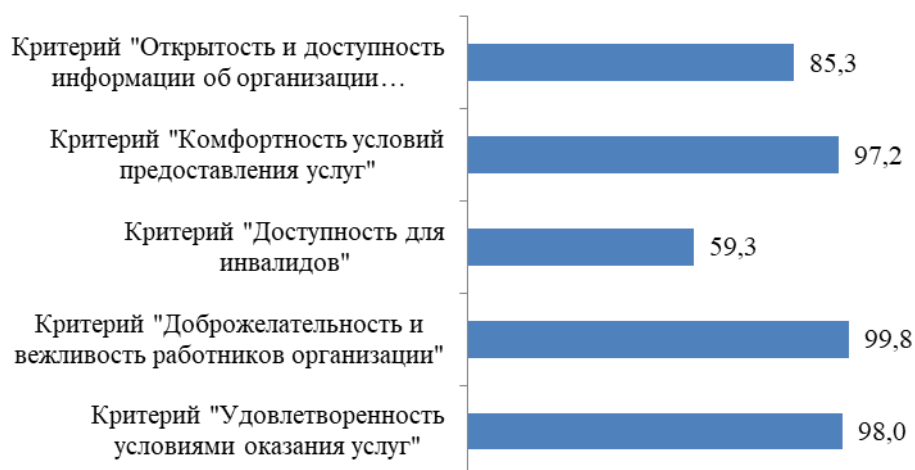


Рисунок – 8 Оценка качества условий оказания услуг КГБУ «Государственный художественный музей Алтайского края», в баллах



Рисунок – 9 Оценка качества условий оказания услуг КГБУ «Алтайский государственный краеведческий музей», в баллах

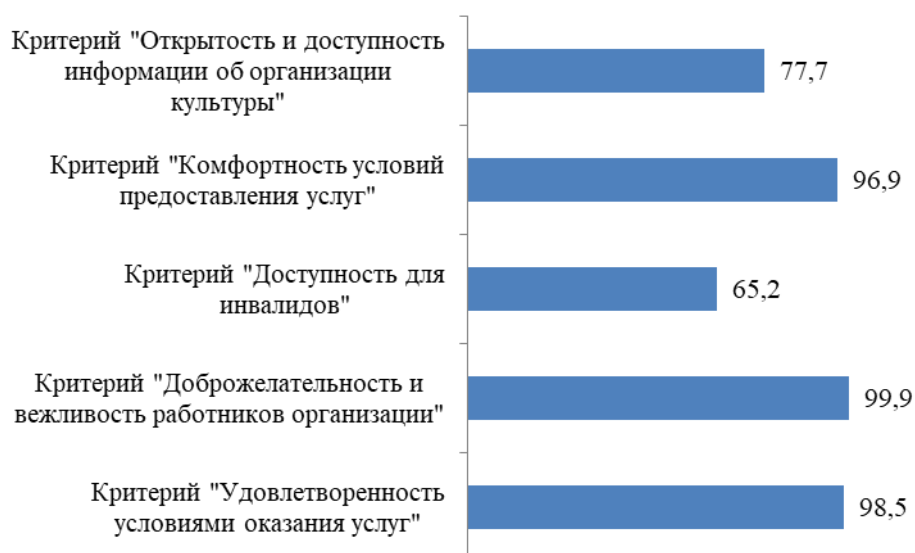


Рисунок – 10 Оценка качества условий оказания услуг КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая», в баллах



**Рисунок – 11 Оценка качества условий оказания услуг
КГБУ «Алтайская краевая универсальная научная библиотека
им. В.Я. Шишкова», в баллах**

6 Рейтинг организаций культуры

В рамках решения дополнительной задачи социологического исследования, был составлен рейтинг оцениваемых организаций культуры Алтайского края.

Результаты проведенного исследования показали, что 8 из 11 оцениваемых организаций культуры получили высокие итоговые баллы (в диапазоне от 483,2 до 424,8 балла).

Первые пять мест рейтинга заняли государственные учреждения культуры, подведомственные Министерству культуры Алтайского края. Лидером рейтинга оценки качества условий оказания услуг организациями культуры среди оцениваемых учреждений стало КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих». Указанная организация культуры получила 483,2 балла в совокупности оценок по пяти критериям. Следует отметить, что учреждение КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» получило также максимальный среди прочих оцениваемых организаций балл по критерию «Доступность для инвалидов» (94,0 балла). На втором месте рейтинга находится КГБУ «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова» (458,7 балла); на третьем - КГБУ «Государственный художественный музей Алтайского края» (439,7 балла). Два краевых учреждения получили оценки 438,3 и 435,8 балла (КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая» и КГБУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской»).

Три организации культуры получили достаточно высокие итоговые баллы в диапазоне от 430,7 до 424,8 балла (МБУК «Троицкий многофункциональный культурный центр», КГБУ «Алтайский государственный краеведческий музей», МКУК «Тальменский многофункциональный культурный центр»). Замыкают рейтинг муниципальные организации культуры, набравшие в сумме баллов по пяти критериям менее 400,0 баллов: МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района (395,2 балла); МБУК «Многофункциональный культурный центр» Мамонтовского района (364,7 балла); МКУК «Многофункциональный культурный центр» Заринского района (355,5 балла). Рейтинг филиалов см. в табл. 9.

Таблица – 9 Рейтинг организаций культуры с учетом значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, в баллах

Наименование организации	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий «Доступность для инвалидов»	Критерий «Доброжелательность и вежливость работников организации»	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Итого по 5 показателям (баллы)	Место в рейтинге
КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	90,0	99,4	94,0	100,0	99,8	483,2	1
КГБУ «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова»	92,4	96,9	71,7	99,8	98,0	458,7	2
КГБУ «Государственный художественный музей Алтайского края»	85,3	97,2	59,3	99,8	98,0	439,7	3
КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая»	77,7	96,9	65,2	99,9	98,5	438,3	4
КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской»	76,4	99,8	59,7	100,0	100,0	435,8	5
МБУК «Троицкий многофункциональный культурный центр»	79,7	99,2	53,0	99,7	99,1	430,7	6
КГКУ «Алтайский государственный	83,3	96,6	49,7	99,9	96,8	426,3	7

Наименование организации	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий «Доступность для инвалидов»	Критерий «Доброжелательность и вежливость работников организации»	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Итого по 5 показателям (баллы)	Место в рейтинге
краеведческий музей»							
МКУК «Тальменский многофункциональный культурный центр»	83,2	99,6	43,1	99,8	99,1	424,8	8
МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района	72,9	94,6	32,1	99,2	96,3	395,2	9
МБУК «Многофункциональный культурный центр» Мамонтовского района	41,0	98,4	28,6	99,4	97,2	364,7	10
МКУК «Многофункциональный культурный центр» Заринского района	38,0	94,6	26,1	99,2	97,6	355,5	11

Сводный показатель оценки качества условий оказания услуг организациями культуры по всем обследованным учреждениям, рассчитанный в соответствии с пунктом 9 (а) Приказа Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н приведен в табл. 10.

Таблица – 10 Сводный показатель оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в баллах

Наименование организации	Значение показателя оценки качества, в баллах
КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	96,6
КГБУ «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова»	91,7
КГБУ «Государственный художественный музей Алтайского края»	87,9
КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая»	87,7
КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской»	87,2
МБУК «Троицкий многофункциональный культурный центр»	86,1
КГКУ «Алтайский государственный краеведческий музей»	85,3
МКУК «Тальменский многофункциональный культурный центр»	85,0
МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района	79,0
МБУК «Многофункциональный культурный центр» Мамонтовского района	72,9
МКУК «Многофункциональный культурный центр» Заринского района	71,1

Заключение и рекомендации

Результаты проведенного в 2018 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве работы 11 организаций культуры Алтайского края, дают основание сделать следующие выводы.

Полученные обследованными организациями культуры Алтайского края оценки качества условий оказания услуг являются относительно высокими и составляют:

- для критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры» КГБУ «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова» получило оценку 92,4 балла из 100 возможных; КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» и КГБУ «Государственный художественный музей Алтайского края» получили 90,0 и 85,3 балла из 100 возможных соответственно;

- для критерия «Комфортность условий предоставления услуг» все обследованные организации получили оценку выше 90,0 баллов;

- для критерия «Доступность услуг для инвалидов» одно краевое учреждение культуры получило 94,0 балла из 100 возможных (КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»);

- для критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» 2 из 11 организаций получили максимальный балл (КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих», КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской»). Все остальные организации получили близкие к 100 баллам оценки в диапазоне от 99,9 до 99,2 балла;

- для критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» одно учреждение получило максимальную оценку 100 баллов (КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской»). Прочие обследованные организации получили оценки в диапазоне от 99,8 до 96,3 балла из 100 возможных.

Тем не менее, в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены и зафиксированы следующие недостатки.

1. Несмотря на высокие оценки, полученные всеми организациями по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в сети Интернет» по результатам опроса получателей услуг (оценки в диапазоне от 40,0 до 36,7 балла), общая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» ниже 100 баллов. Согласно данным, полученным в ходе анализа официальных сайтов организаций, а также стендов в помещениях (включая филиалы), выявлены значительные нарушения требований, предъявляемых к открытости и доступности информации об

организациях культуры, закрепленных в Приказе Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277. 2 из 11 обследованных организаций получили 1,3 и 2,7 баллов по подкритерию показателя 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (МКУК «Многофункциональный культурный центр» Заринского района и МБУК «Многофункциональный культурный центр» Мамонтовского района). Кроме того, у данных муниципальных учреждений культуры отсутствуют собственные официальные сайты. Согласно полученной в результате обследования информации, официальный сайт МБУК «Многофункциональный культурный центр» Мамонтовского района в настоящий момент находится в разработке, однако, сроки размещения информации о произошедших в структуре организации культуры на официальных сайтах органов местного самоуправления, установленные Приказом № 277, составляют не более 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений. Следует отметить, что на официальных сайтах Администрации Заринского района, Администрации Мамонтовского района, Администрации Тальменского района, Администрации Шипуновского района, Администрации Троицкого района также отсутствует установленная Приказом информация о подведомственных муниципальных организациях культуры. На официальных сайтах ряда обследованных организаций представлена устаревшая информация по отдельным показателям информационной открытости: на официальном сайте МБУК «Троицкий многофункциональный культурный центр» представлен отчет об использовании имущества и балансовый отчет за 2016 год; на сайтах МКУК «Тальменский многофункциональный культурный центр» и МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района представлены устаревшие версии Уставов организаций (2011-2016 гг.). Требуется обновления и пополнения информация о проводимых мероприятиях – на сайтах МКУК «Тальменский многофункциональный культурный центр» и КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» сведения о мероприятиях отсутствуют. На сайте ряда МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района информация о проводимых и планируемых мероприятиях устарела (январь 2018 г.). В перечне размещенных на официальных сайтах обследованных организаций документов у 6 учреждений отсутствуют «копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры» (МКУК «Тальменский многофункциональный культурный центр», МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района, КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской», КГБУ «Государственный художественный музей Алтайского края», КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая», КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и

слабовидящих»). Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры представлена только на официальном сайте КГБУ «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова». На всех обследованных сайтах отсутствуют «копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию». На сайтах учреждений культуры МКУК «Тальменский многофункциональный культурный центр», МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района, МБУК «Троицкий многофункциональный культурный центр», КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской», КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих», КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая» отсутствуют планы по улучшению качества работы организаций. На сайтах МБУК «Троицкий многофункциональный культурный центр», МКУК «Тальменский многофункциональный культурный центр», КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая» не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

2. Во всех организациях культуры (включая филиалы) выявлены нарушения в оформлении информационных стендов, в частности, информация о деятельности организации культуры представлена не в полном объеме, либо отсутствует: контактные данные организации (почтовый адрес, контактные телефоны, адрес электронной почты); информация об учредителе и учредительные документы; копия плана финансово-хозяйственной деятельности; информация о материально-техническом обеспечении; информация о руководителе учреждения.

3. Выявлено несоответствие требованиям критерия «доступность услуг для инвалидов»: в большинстве обследованных муниципальных организаций культуры (включая филиалы) прилегающая территория и помещения не оборудованы для комфортного пребывания и передвижения людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп, об этом свидетельствуют результаты проведенного наблюдения. По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» МКУК «Многофункциональный культурный центр» Заринского района получил 0 баллов из 30 возможных, МКУК «Тальменский многофункциональный культурный центр» - 0,2 балла, МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района – 0,6 балла, МБУК «Многофункциональный культурный центр» Мамонтовского района – 0,7 балла. Пять организаций получили от 3,9 до 7,5 баллов (МБУК «Троицкий многофункциональный культурный центр», КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской», КГБУ «Государственный художественный музей Алтайского края», КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая», КГБУ «Алтайский государственный краеведческий музей»). Во всех обследованных учреждениях культуры отсутствует такой элемент показателя

3.1 как «наличие сменных кресел-колясок». Результаты проведенного наблюдения подтверждаются также оценками, полученными в ходе опроса получателей услуг: по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» максимальную оценку по показателю (40,0 баллов) получило только одно учреждение культуры - КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих».

Для совершенствования деятельности всех оцениваемых краевых и муниципальных организаций культуры (включая филиалы) рекомендованы следующие меры:

1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности муниципальных организаций культуры на официальных сайтах органов местного самоуправления (либо на официальных сайтах профильных структурных подразделений органов местного самоуправления) в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277. В частности, необходимо сформировать разделы: «организации культуры» с указанием активных ссылок на официальные сайты организаций, либо, при их отсутствии, разместить полную информацию о деятельности организации культуры, включая сведения о филиалах; «независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры», а также своевременно обновлять и пополнять размещенную в указанных разделах информацию. Не соответствует требованиям Приказа информация, размещенная на официальных сайтах органов местного самоуправления всех обследованных районов Алтайского края: Администрации Заринского района, Администрации Мамонтовского района, Администрации Тальменского района, Администрации Шипуновского района, Администрации Троицкого района.

2. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности организаций культуры на официальных сайтах в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277. Официальный сайт организации культуры должен содержать полный перечень структурных подразделений (филиалов) организации, включая необходимые документы и другие сведения. В случае наличия у структурных подразделений (филиалов) собственных Интернет-сайтов, информация об этом также размещается на официальном сайте организации культуры с указанием активных ссылок на сторонние информационные ресурсы. Разработать собственные официальные сайты муниципальным организациям культуры: МКУК «Многофункциональный культурный центр» Заринского района и МБУК «Многофункциональный культурный центр» Мамонтовского района.

3. По итогам обсуждения на Общественном совете по независимой оценке качества условий оказания услуг краевыми государственными и муниципальными учреждениями культуры (при Министерстве культуры Алтайского края) результатов НОК, сформировать и опубликовать на

официальном сайте в сети «Интернет» планы по улучшению качества работы обследованных организаций в срок, определенный отраслевыми нормативными правовыми актами; разместить на официальных сайтах органов местного самоуправления и обследованных организаций актуальную информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг.

4. Совершенствовать материально-техническую базу организаций (включая филиалы); разместить информацию о материально-техническом обеспечении организаций на официальных сайтах в сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях филиалов.

5. Актуализировать и дополнять электронные сервисы организаций. Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений согласно п. 3 приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277.

6. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее (МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района, КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской», КГБУ «Алтайский государственный краеведческий музей»).

7. Предпринять меры по приведению в соответствие с действующими нормативами информационные стенды во всех организациях (включая филиалы).

8. Предпринять меры по повышению доступности услуг всех оцениваемых муниципальных организаций культуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья по всем критериям доступности. Для краевых государственных организаций культуры необходимо обратить внимание на отсутствие выделенных стоянок для инвалидов (и наличие вертикальных знаков/горизонтальной разметки) для отдельных учреждений (КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской», КГБУ «Государственный художественный музей Алтайского края», КГКУ «Алтайский государственный краеведческий музей», КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая», КГБУ «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова»). Для всех обследованных краевых государственных учреждений культуры обеспечить наличие в организациях сменных кресел-колясок. Для краевых государственных учреждений культуры, располагающихся в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, обеспечить доступность получения услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ № 2834 от 20.11.2015г.

9. При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры региона, рекомендуется применять

следующие методы сбора первичной информации: онлайн анкетирование получателей услуг и индивидуальное очное анкетирование (в том числе личный опрос) как наиболее результативные.

Список использованных источников

1. Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
2. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
3. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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»
4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 07 марта 2017 г. № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»
7. Официальные сайты муниципальных и краевых организаций культуры Алтайского края (дата обращения: 03.12.2018)

