|  |
| --- |
| **ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ****ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**  |
|  |
|  |
| г. Семикаракорск  |

1. Методика сбора, обобщения и анализа информации

для целей проведения независимой оценки качества

1. Общие положения

Методика социологического исследования разработана в соответствии с муниципальным контрактом от 12.08.2019 № 36

*Цель исследования –* осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

*Задача исследования* – формирование конкретных рекомендаций по улучшению деятельности организаций сферы культуры.

*Объект исследования* – деятельность организаций в сфере культуры, работники организаций сферы культуры, получатели услуг организаций сферы культуры.

1. Методологические подходы исследования

Основной целью оказания услуг является проведение сбора и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Семикаракорского района Ростовской области (далее – сбор и обобщение информации) в 2019 году и определение фактического уровня удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых организациями в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными федеральным законодательством.

Основными задачами оказания услуг являются:

- Проведение сбора и обобщения информации о качестве в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

- Разработка методики сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения независимой оценки качества.

- Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг, с использованием общедоступной информации об организациях, размещённой, в том числе, в форме открытых данных, а также специально организованные эксперименты и наблюдения в организациях в сфере культуры.

- Разработка и согласование графика очного анкетирования организаций, оказывающих социальные услуги в сфере в сфере культуры.

- Сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными и согласованными методами, предоставление результатов заказчику.

- Проведение анкетирования (опросов) о качестве оказания услуг.

- Соблюдение корректного поведения в отношении получателей социальных услуг и работников организаций при сборе информации и проведении социологических опросов.

- Сбор статистических данных.

- Проведение независимого выборочного контроля исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

- Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

- Предоставление обобщенной информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры в Общественный совет в виде обработанных полученных данных и заполненных сводных таблиц для осуществления независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, аналитического отчета, презентации и размещения данных на сайте bus.gov.ru.

- Построение рейтинга организаций в сфере культуры по результатам независимой оценки качества.

- Составление предварительных рекомендаций и предложений по улучшению качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

3. Требования к качественным характеристикам работ и услуг

Исследование осуществляются в отношении следующих организаций в сфере культуры Семикаракорского района:

- МБОУ ДО «СДШИ»;

- МБУ «ГКДЦ»;

- МБУК «Новозолотовский информационно-культурный центр»;

- МБУК «Кочетовский информационно-культурный центр»;

- МБУК «Культура Сусатского сельского поселения»;

-МБУК «Культура и спорт Задоно-Кагальницкого сельского поселения».

Администрация Семикаракорского района Ростовской области обеспечивает доступность контактов с руководителями организаций, подлежащих независимой оценке качества.

Совокупность используемых при оказании услуг методов должны позволить Исполнителю получить информацию о деятельности организаций по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;

- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления социальной услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Работы включают:

- определение методов и каналов сбора первичной информации с учетом специфики отдельных типов организаций, особенностей получателей социальных услуг, согласование их с заказчиком;

- разработку проекта графика выездов в организации, согласование его с заказчиком;

- разработку форм (в зависимости от типа организации, особенностей получателей социальных услуг) для фиксации первичной информации, включая анкеты, и для обобщения полученных данных по каждому способу сбора данных, согласование их с заказчиком;

- разработку методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным типам организаций с учетом их специфики, особенностей получателей социальных услуг, включая рекомендации интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента), порядок проведения наблюдений, интерпретации и фиксации данных, согласование их с заказчиком;

- сбор и изучение информации о каждой организации, необходимой для проведения независимой оценки качества по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг организациями, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», в том числе используя открытые источники информации, анализ нормативных правовых, локальных актов и статистических отчетов, контрольные закупки, наблюдение;

- проведение опроса (интервьюирование) не менее 50 процентов получателей социальных услуг (либо их законных представителей), находящихся в организации на дату (в период) проведения опроса;

- проведение опроса (интервьюирование) не менее 10 процентов работников, предоставляющих социальные услуги, от среднесписочной численности работников организации;

- проведение опроса (интервьюирование) руководителей всех организаций, подлежащих проведению независимой оценки качества;

- обработка информации, ввод, расчет средних, проведение процедур взвешивания и расчета коэффициентов;

- формирование итоговых массивов данных в формате, совместимом с программным обеспечением, используемым Заказчиком (Excel), заполнение отчетных форм в формате для размещения информации на сайте bus.gov.ru, расчет интегральной оценки качества, формирование рейтингов организаций социального обслуживания;

- проведение комплексного анализа качества оказания социальных услуг организациями по результатам проведенного исследования с учетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями, утвержденных приказами; составление итогового отчета о проведенном исследовании;

- выработка по результатам проведения исследования конкретных рекомендаций по улучшению деятельности каждой организации;

- выступление на заседании Общественного совета в согласованное с Заказчиком время с представлением отчета по результатам проведенного исследования, а также рекомендаций по улучшению деятельности организаций.

Методы исследования: анализ нормативных правовых и локальных актов, регулирующих деятельность организаций, анализ открытости и доступности информации об организации в сети Интернет, опрос граждан, являющихся получателями социальных услуг, их родственников, населения, анкетирование, специально организованные эксперименты и наблюдения.

Основным инструментарием для получения информации является анкета. Вопросы, включаемые в анкету, должны быть нацелены на выяснение запросов и уровня удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в организациях в сфере охраны здоровья.

Общие требования к проведению исследования: обработка данных исследования осуществляется исключительно для статистических целей при условии обязательного обезличивания персональных данных, полученных от каждого опрошенного.

Персональные данные – любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация (часть 1 статьи 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»).

Обезличивание персональных данных – действия, в результате которых невозможно определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных (часть 8 статьи 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»).

Результат исследования: итоговый отчет с аналитической информацией, со сформированным рейтингом организаций.

Отчет должен содержать следующую информацию:

- систему показателей независимой оценки качества, регламент проведения сбора и систематизации первичных данных;

- методику проведения сбора и обобщения информации;

- расчет интегральной оценки качества и рейтинги организаций по качеству предоставления услуг;

- итоговый вывод о качестве работы организаций в форме презентационных материалов, включающих цветные фотографии, подтверждающие выполнение критериев (при наличии возможности подтверждения выполнения критерия фотоснимком);

- конкретные рекомендации по улучшению деятельности каждой организации.

В дополнение к отчету в электронном виде должны быть предоставлены первичные данные (анкеты, опросники и т.д.).

Отчет об оказании услуг должен быть оформлен в соответствии с требованиями ГОСТ 7-32.2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен Постановлением Госстандарта России от 04.09.2001 № 367-ст) и вместе с прилагаемыми к нему дополнительными материалами записан на электронном носителе в формате, совместимом с MS Office.

Квоты опроса

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество работников, чел. | Количество опрашиваемых, чел |
| 1 | МБОУ ДО «СДШИ» | 38 | 1 руководитель |
| 4 работника |
| не менее 50%получателей услуг, находящихся в организации на дату проведения опроса |
| 2 | МБУ «ГКДЦ» | 33 | 1 руководитель |
| 4 работника |
| не менее 50%получателей услуг, находящихся в организации на дату проведения опроса |
| 3 | МБУК «Новозолотовский информационно-культурный центр» | 5 | 1 руководитель |
| 1 работник |
| не менее 50%получателей услуг, находящихся в организации на дату проведения опроса |
| 4 | МБУК «Кочетовский информационно-культурный центр» | 3 | 1 руководитель |
| 1 работник |
| не менее 50%получателей услуг, находящихся в организации на дату проведения опроса |
| 5 | МБУК «Культура Сусатского сельского поселения» | 7 | 1 руководитель |
| 1 работник |
| не менее 50%получателей услуг, находящихся в организации на дату проведения опроса |
| 6 | МБУК «Культура и спорт Задоно-Кагальницкого сельского поселения» | 26 | 1 руководитель |
| 3 работника |
| не менее 50%получателей услуг, находящихся в организации на дату проведения опроса |

Информация,

предоставляемая организациями сферы культуры, необходимая

для проведения независимой оценки качества оказания услуг

На официальном сайте организации культуры информация о деятельности организации размещается в следующем виде:

Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):

полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

сведения о видах предоставляемых услуг;

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация о планируемых мероприятиях;

информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Иная информация:

информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры;

результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

план по улучшению качества работы организации.

**2. Расчет интегральной оценки качества и рейтинги организаций по качеству предоставления услуг**

МБУ «ГКДЦ»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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 граждан или гиперссылки на нее)  | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 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 |
| 2.2.  | Время ожидания предоставления услуги  | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры |
| 2.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 90,0 баллов | 50% | 45 баллов |
| Итого | 100% | 95 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 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 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  | 90 баллов | 40% | 36 баллов |
| 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% | 96 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 оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| 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 |

**3. Итоговый вывод о качестве работы организаций в форме презентационных материалов, включающих цветные фотографии, подтверждающие выполнение критериев (при наличии возможности подтверждения выполнения критерия фотоснимком)**

**Муниципальное бюджетное учреждение**

**«ГОРОДСКОЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР»**

**города Семикаракорска**

**http://www.semikarakorsk-adm.ru/city-poster/**

Информация об организациях, размещаемая на официальном сайте

|  |  |
| --- | --- |
| Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии): |  |
| 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
 | **+****(схемы проезда нет)****http://www.semikarakorsk-adm.ru/city-poster/** |
| 1. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
 | **+****http://www.semikarakorsk-adm.ru/city-poster/for-us/** |
| 1. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
 | **+** |
| 1. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
 | **+****http://www.semikarakorsk-adm.ru/city-poster/ament/****Без контактов.** |
| 1. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
 | **+****http://www.semikarakorsk-adm.ru/city-poster/staffer/** |

Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

|  |  |
| --- | --- |
| 1. сведения о видах предоставляемых услуг;
 | **+** |
| 1. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
 | **+** |
| 1. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
 | **+****http://www.semikarakorsk-adm.ru/city-poster/pfhd/** |
| 1. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
 | **-** |
| 1. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 | **+** |
| 1. информация о планируемых мероприятиях;
 | **+** |
| 1. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
 | **+****http://www.semikarakorsk-adm.ru/city-poster/mun-zad/** |

Иная информация:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 | **+** |
| 1. информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры;
 | **+** |
| 1. информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры;
 | **+** |
| 1. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
 | **+****http://www.semikarakorsk-adm.ru/city-poster/assess/** |
| 1. план по улучшению качества работы организации.
 | **+** |
| 1. Обратная связь
 | **-** |

**4. Конкретные рекомендации**

**по улучшению деятельности каждой организации**

МБУ «ГКДЦ»

1. Провести работу по размещению на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» всей необходимой информации в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов;

2. Расширить на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

3. Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

4. Расширить в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).