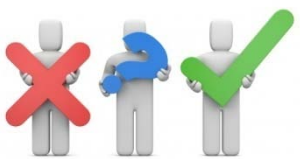




О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ ОБЛАСТИ В 2018 ГОДУ

Фалалеева Галина Владимировна
начальник Управления государственной политики
в сфере культуры и искусства



НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ



ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ

«О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

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»

ПРИКАЗ МИНИСТЕРСТВА КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

от 27 апреля 2018 г. № 599

«Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

ПРИКАЗ МИНИСТЕРСТВА ТРУДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

от 31 мая 2018 г. № 344н

«Об утверждении единого порядка 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»



ПОКАЗАТЕЛЬ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Указом Президента РФ от 14.11.2017 N 548
«Об оценке эффективности деятельности органов
исполнительной власти субъектов Российской Федерации»
утвержден

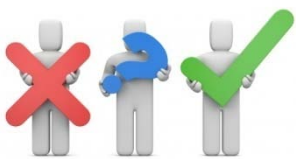
ПЕРЕЧЕНЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Показатель 20: Оценка удовлетворенности населения услугами в сферах образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания (с 1 августа 2018 года)



Показатель 24: Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы (с 1 января 2019 года по итогам работы за 2018 год)



ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

КРИТЕРИЙ «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ»

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 сети «Интернет»



2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.);
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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



КРИТЕРИЙ «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ»*

1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг :

- комфортной зоны отдыха;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

2. Время ожидания предоставления услуги



(показатель не применяется для оценки организаций культуры – статья 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»)

3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией





ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

КРИТЕРИЙ «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»

1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:



2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

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



ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

КРИТЕРИЙ «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ»*

1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия



КРИТЕРИЙ «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»*

1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации



* Критерии не применимы к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. №3612-1



ПРОВЕДЕНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ В 2018 ГОДУ



14
юр.лиц

- БУК ВО «ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА ИМ.И.В.БАБУШКИНА»
- БУК ВО «ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА»
- БУК ВО «ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ СПЕЦИАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ СЛЕПЫХ»
- БУК ВО «ВОЛОГОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИСТОРИКО-АРХИТЕКТУРНЫЙ И ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК»
- БУК ВО «ВЕЛИКОУСТЮГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИСТОРИКО-АРХИТЕКТУРНЫЙ И ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК»
- БУК ВО «ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ КАРТИННАЯ ГАЛЕРЕЯ»
- БУК ВО «БЕЛОЗЕРСКИЙ ОБЛАСТНОЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ»
- АУК ВО «ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ФИЛАРМОНИЯ ИМ. В.А.ГАВРИЛИНА»
- АУК ВО «ВОЛОГОДСКИЙ ОРДЕНА «ЗНАК ПОЧЕТА» ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР»
- БУК ВО «ВОЛОГОДСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ТЕАТР ЮНОГО ЗРИТЕЛЯ»
- БУК ВО ВОЛОГОДСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ТЕАТР КУКОЛ «ТЕРЕМОК»
- БУК ВО ЦЕНТР НАРОДНОЙ КУЛЬТУРЫ»
- АУК ВО «КУЛЬТУРНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «ДОМ ДЕДА МОРОЗА»
- АУК ВО «ВОЛОГДАРЕСТАВРАЦИЯ»



КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ В 2018 ГОДУ

ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ
ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ
КУЛЬТУРЫ

89,8 БАЛЛОВ

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

98,9 БАЛЛОВ

ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ
ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

63,8 БАЛЛОВ

МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНОЕ
ЗНАЧЕНИЕ КАЖДОГО КРИТЕРИЯ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА –

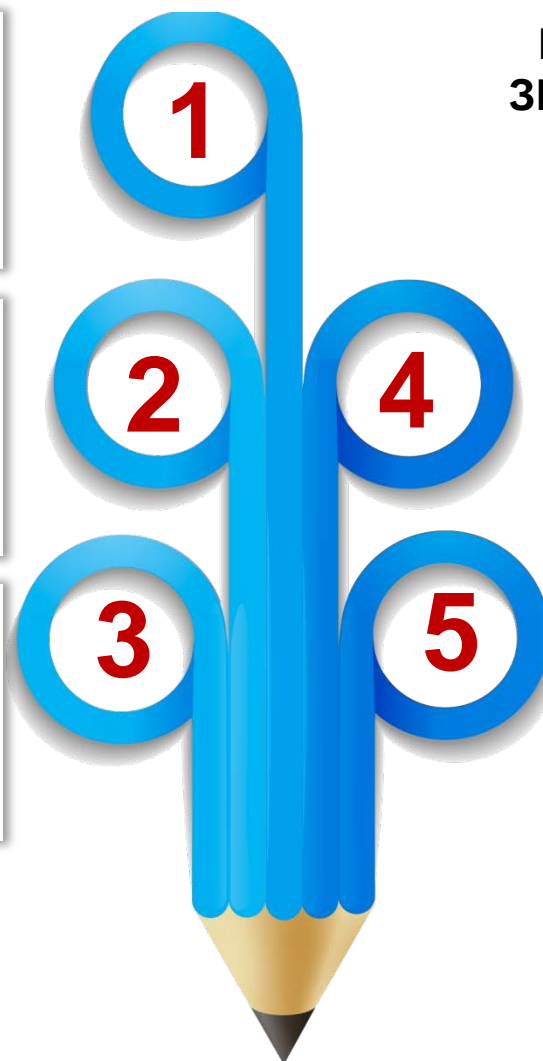
100 БАЛЛОВ

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ,
ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ
ОРГАНИЗАЦИИ

98,7 БАЛЛОВ

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

99,1 БАЛЛОВ



Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов**



ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ в 2018 году

МЕСТО В РЕЙТИНГЕ	НАИМЕНОВАНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ	БАЛЛ
1	БУК ВО «ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ СПЕЦИАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ СЛЕПЫХ»	96,0
2	БУК ВО «БЕЛОЗЕРСКИЙ ОБЛАСТНОЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ»	95,2
3	АУК ВО «КУЛЬТУРНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «ДОМ ДЕДА МОРОЗА»	93,8
4	БУК ВО «ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА»	92,6
5	БУК ВО «ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА ИМ. И.В.БАБУШКИНА»	91,6
6	БУК ВО «ВОЛОГОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИСТОРИКО-АРХИТЕКТУРНЫЙ И ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК»	90,5
7	АУК ВО «ВОЛОГДАРЕСТАВРАЦИЯ»	89,4
8	БУК ВО ВОЛОГОДСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ТЕАТР КУКОЛ «ТЕРЕМОК»	89,4
9	БУК ВО «ВЕЛИКОУСТЮГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИСТОРИКО-АРХИТЕКТУРНЫЙ И ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК»	86,6
10	БУК ВО ЦЕНТР НАРОДНОЙ КУЛЬТУРЫ»	83,8
11	БУК ВО «ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ КАРТИННАЯ ГАЛЕРЕЯ»	83,1
12	БУК ВО «ВОЛОГОДСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ТЕАТР ЮНОГО ЗРИТЕЛЯ»	72,0
13	АУК ВО «ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ФИЛАРМОНИЯ ИМ. В.А.ГАВРИЛИНА»	71,7
14	АУК ВО «ВОЛОГОДСКИЙ ОРДЕНА «ЗНАК ПОЧЕТА» ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР»	69,6



ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ В 2018 ГОДУ



Ответы респондентов свидетельствуют о том, что большинство из них оценивают качество предоставляемых услуг в государственных организациях культуры достаточно высоко



Практически всем организациям культуры необходимо повысить уровень доступности организации для инвалидов (обеспечить разумную приспособляемость) с учетом реальных возможностей, а также обеспечить готовность сотрудников организаций культуры (методическую и психологическую) к взаимодействию с посетителями, с ограниченными возможностями здоровья посредством курсов повышения квалификации, обучающих семинаров



Необходимо проверить официальные сайты организаций культуры на соответствие требованиям к наличию информации, которая должна быть размещена на официальном сайте, наличие альтернативной версии сайта для слабовидящих, наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»

Департамент культуры и туризма Вологодской области

160000, г. Вологда, Советский пр., д.6

Сайт: www.depcult.gov35.ru

E-mail: depcult@gov35.ru

тел. (8172) 23-00-90 (доб. 1810)

факс (8172) 23-00-90 (доб. 1888)