**ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА**

**УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОКАЗЫВАЮЩИМИ УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Независимая оценка качества условий оказания услуг осуществляется на основе Методических рекомендаций, являющихся приложением к приказу Минкультуры России от 27.04.2018 г № 599

Цели проведения независимой оценки качества:

- предоставление гражданам информации о качестве оказания социальных услуг в сфере культуры

- повышение качества деятельности учреждений культуры

## Объекты независимой оценки качества условий оказания услуг:

## - ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»

Период проведения исследования: оценка качества условий оказания услуг проводилась в период с 01 мая по 30 сентября 2018 года.

Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:

- открытость и доступность информации об организации социальной сферы

- комфортность условий предоставления услуг

- доступность услуг для инвалидов

- доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы

- удовлетворенность условиями оказания услуг организации социальной сферы.

Методика и инструментарий оценки**:**

Независимая оценка включала в себя совокупность методов социологического исследования (анализ официальных сайтов организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, а также сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), анкетирование, анализ нормативных документов – протокол Общественного совета), которые позволили получить комплексную информацию о наблюдаемых объектах.

Результаты независимой оценки качества: представлены в приложении № 1

Итоговая оценка качества условий оказания услуг значимости критериев:

(97 х 20% + 98 х 20% + 74 х 15% + 100 х 15% + 98 х 30%): 100 % = 94,5 баллов.

Основные недостатки в работе учреждения, отраженные в пожеланиях респондентов: предусмотреть возможность прохода по электронным билетам без обмена на бумажный носитель, предусмотреть возможность проведения выставок, чтобы в антракте появилась возможность интересно провести время, предусмотреть реализацию дисков с аудиозаписями в филармонии

Предложения по совершенствованию деятельности учреждения:

- Вести целенаправленную и систематическую работу по привлечению активных интернет-пользователей;

- Проводить опрос граждан по изучению мнения в рамках проведения независимой оценки качества с использованием следующих форм опроса: телефонного опроса, онлайн-анкетирование;

- Довести результаты анкетирования до всех работников учреждения.

Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

## Учреждение: ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»

## Количество респондентов, принявших участие в опросе – 236 чел

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели | Значимость показателя | Параметры показателя | Значение параметров в баллах |
| **1** | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы** | | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах:  - на информационных стендах  - на официальном сайте организации | 30% | * + 1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку, установленным нормативным правовым актам1:   - полное, сокращенное название, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда  - учредительные документы  - извлечение из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;  - схема размещения справочных служб и рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;  - порядок получения справок и консультаций;  - местонахождение и контактные телефоны исполнительного органа государственной власти Костромской области, осуществляющего контроль над предоставлением государственной услуги  - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг | 100 |
|
|
|
|
|
|
| * + 1. 1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы1:     2. - полное, сокращенное название, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда     3. - дата создания организации, сведения об учредителе (лях)     4. - учредительные документы     5. - ФИО, должности руководящего состава, структурных подразделений     6. - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг     7. - копия плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы об объеме предоставляемых услуг     8. - информация о материально-техническом обеспечении   - копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию  - информация о планируемых мероприятиях  - информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности  - результаты НОК  - план по улучшению качества работы | 100 |
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: | 30% | 1.2.1 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - телефона  - электронной почты  - электронных сервисов – форма подачи электронного обращения: жалобы, предложения, получение консультации  - раздел «Часто задаваемые вопросы»  - наличие анкеты для опроса граждан или ссылка на нее  - иного дистанционного способа взаимодействия | 100 |
|
|
|
|
|
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте в сети интернет | 40% | 1.3.1. Доля получателей услуг удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 100 |
|
|
|
|
| 1.3.2. Доля получателей услуг удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет | 81 |
|
|
|
|
|  | ИТОГО по критерию Открытость и доступность информации об организации социальной сферы | 100% |  | 97 |
| **2** | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг** | | | |
| 2.1 | Обеспечение организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг | 30 % | 2.1.1 Наличие комфортных условий для предоставления услуг2:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью  - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы  - наличие и доступность питьевой воды  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений  - санитарное состояние помещений организации  - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки)  - доступность записи на получение услуги (на сайте, по телефону, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении) | 100 |
|
|
|
|
|
|
| 2.2 | Время ожидания | 40% |  | - |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 30 % | 2.3.1 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 96 |
|
|
|
|
|  | ИТОГО по критерию Комфортность условий предоставления услуг | 100 % |  | 98 |
| **3** | **Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** | | | |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории к ней с учетом доступности для инвалидов | 30 % | 3.1.1 Наличие в помещениях организации социальной сферы и прилегающей к ней территории3:  - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  - сменных кресел-колясок  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы | 80 |
|
|
|
|
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 40 % | 3.2.1 Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика  - наличие альтернативной версии 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 и на прилегающей территории  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 80 |
|
|
|
|
|
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью для инвалидов | 30 % | 3.3.1 Доля получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: | 63 |
|
|
|
|
|  | ИТОГО по критерию Доступность услуг для инвалидов | 100 % |  | 74 |
| **4** | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы** | | | |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 40 % | 4.1.1 Доля получателей услуг удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассы, гардероба) при непосредственном обращении в организацию: | 100 |
|
|
|
|
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 40 % | 4.2.1 Доля получателей услуг удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы): | 100 |
|
|
|
|
| 4.3 | Доля получателей услуг удовлетворенных доброжелательностью, вежливость работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | 20 % | 4.3.1. Доля получателей услуг удовлетворенных доброжелательностью, вежливость работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи жалобы, предложений): | 100 |
|
|
|
|
|  | ИТОГО по критерию Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы | 100 % |  | 100 |
| **5** | **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | 30 % | 5.1.1 Доля получателей услуг готовых рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым: | 100 |
|
|
|
|
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 20 % | 5.2.1 Доля получателей услуг удовлетворенных получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы, графиком работы и ее подразделений: | 100 |
|
|
|
|
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 50 % | 5.3.1 Доля получателей услуг удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы: | 95 |
|
|
|
|
|  | ИТОГО по критерию Удовлетворенность условиями оказания услуг | 100 % |  | 98 |

1 – Статья 36.2 Закона РФ от 9 октября 1992 г № 3612 -1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 г № 277

2 - Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона РФ 9 октября 1992 г № 3612 -1

3 – Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 г № 2834

Исполнительный директор НО «Фонд развития Костромской области» А. П. Каланова