

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель Общественного совета  
при Исполнительном комитете  
муниципального образования  
город Набережные Челны  
Республики Татарстан

 В. А. Зайцева

09 ноября 2021 года

## О Т Ч Е Т

### о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в городе Набережные Челны Республики Татарстан за 2021 год

На основании протокола № 6 от 8 декабря 2020 года заседания Общественного совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны в период с 18 октября по 28 октября 2021 года проводилась независимая оценка качества (далее – НОК) условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры.

Цель: выявить организационные, содержательные, информационные дефициты в предоставлении услуг учреждениями культуры и определить пути их разрешения.

Задачи:

- организовать в учреждениях культуры (далее УК) сбор сведений, проанализировать условия для организации предоставления потребителям услуг в сфере культуры;
- повысить информированность потребителей о качестве условий предоставляемых дополнительных услуг;
- выявить положительные тенденции в развитии УК, обозначить «риски» и пути их минимизации;
- сформировать рейтинг УК по предоставлению услуг потребителям в сфере культуры, значимого для широкого круга заинтересованных пользователей: посетителей, руководства УК, муниципального органа управления культуры.

Независимая оценка качества (далее - НОК) оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры организована и проведена в городе в IV квартале 2021 года с охватом 6 учреждений (Историко-краеведческий музей, Картинная галерея, ДК КамАЗа, ДДН «Родник», ГКЦ «Эврика», ЦК «Кызыл Тау»).

Общественный совет (далее - ОС) при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны в рамках рабочего заседания определил и утвердил:

- 1) перечень организаций (учреждений), из них:
  - 6 учреждений культуры.
- 2) сроки проведения НОК оказания услуг;
- 3) техническое задание для организации-оператора по осуществлению сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями (учреждениями) культуры города.

Нормативной основой при проведении НОК условий оказания услуг явились следующие документы: Федеральный Закон № 392-ФЗ от 05.12.2017 года «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», Приказ от 13 марта 2019г. N 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

НОК оказания услуг осуществлялась по 5 группам критериев оценки:

№ критерия	Наименование общих критериев оценки	Максимальное интегральное значение критерия по одной УК	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1	Открытость и доступность информации об учреждениях культуры	100 баллов	30%/30%40%	100 баллов
2	Комфортность условий предоставления услуг	100 баллов	50%/50%	100 баллов
3	Доступность услуг для инвалидов	100 баллов	30%/40%/30%	100 баллов
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	100 баллов	40%/40%/20%	100 баллов
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	100 баллов	30%/20%/50%	100 баллов
<b>Итого</b>			<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>

Интегральное значение в части показателей, характеризующих общих критерий оценки, формировалось на основе оценки следующих подкритериев:

**I. Открытость и доступность информации об УК** (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов УК, очное – визуальное изучение отчетно-статистических документов УК) – 100% - 100 баллов:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации :

1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)

1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;

1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. (30% - 30 баллов)

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы (40% - 40 баллов):

1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. (20% - 20 баллов)

1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет». (20% - 20 баллов)

**II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания ее предоставления** (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов УК, очное – визуальное изучение отчетно-статистических документов УК) – 100% - 100 баллов:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг.

2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти. (50% - 50 баллов)

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры.

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией. (50% - 50 баллов)

**III. Доступность услуг для инвалидов** – 100% - 100 баллов:

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

3.1.1 - Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: 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. (30% - 30 баллов)

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

3.2.1 - Наличие 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 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. (40% - 40 баллов)

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. (30% - 30 баллов)

**IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников УК** (инструменты получения достоверной информации: опрос посетителей и родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования) – 100% - 100 баллов:

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

4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги

(работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию. (40% - 40 баллов)

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

4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы. (40% - 40 баллов)

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

4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)). (20% - 20 баллов)

**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** (инструменты получения достоверной информации: опрос посетителей, родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования) – 100% - 100 баллов:

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

5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым. (30% - 30 баллов)

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации. (20% - 20 баллов)

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры.

5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации. (50% -- 50 баллов)

Сбор информации проводился 18 и 19 октября 2021 года 2 рабочими комиссиями и добровольцами из числа ветеранов отраслей, ведущих специалистов под руководством организации-оператора в лице председателя Общественного совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны путем:

- контент-анализ информации на официальных сайтах УК, на информационных стенда и табличках;

- изучение статистических документов, отчетов о результатах самообследования в УК;

- визуальный осмотр состояния кабинетов УК, внутренних помещений и дворовой территории УК;

- наблюдение на территории и внутри зданий на предмет оценки безопасности, благоустройства и комфорта в УК;

- изучение мнения администрации УК на предмет качества условий предоставления услуг в сфере культуры, дополнительных услуг;

- метод «тайных /слепых» звонков для оценки оперативности реагирования и времени ожидания;

- анкетирование посетителей, родителей, законных представителей получателей услуг.

Социологическое исследование на основе анкетирования посетителей, родителей законных представителей получателей услуг проводилось с помощью репрезентативной

квотной выборки – 20% респондентов от общего числа посетителей организации. Анкетированием было охвачено 377 респондентов, из них: 259 женщин и 118 мужчин.

### Результаты оценочных процедур по муниципальному образованию.

Результаты оценочных процедур НОК условий оказания услуг и их интерпретация в данном аналитическом отчете представлены в виде количественных (количество баллов) и процентных (процент от максимального балла, определенных по каждому блоку общих критериев) характеристик.

Итоги НОК условий оказания услуг 6 УК по муниципальному образованию город Набережные Челны показали, что качество оказания услуг составило **2956** баллов из **3000** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **98,5** от общего числа максимальных баллов. В том числе по пяти основным блокам критериев:

№ критерия	По совокупным результатам общих критериев оценки по муниципальному образованию	Интегральное значение критерия по муниципальному образованию (в баллах)	% (от максимального интегрального значения критерия по муниципальному образованию)
1	По результатам оценки открытости и доступности информации об УК	99,5 баллов	100%
2	По результатам оценки комфортности условий предоставления услуг	99,2 баллов	99%
3	По результатам доступности услуг для инвалидов	94,3 баллов	94%
4	По результатам доброжелательности, вежливости и компетентности работников УК	100 баллов	100%
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	99,7 баллов	100%

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг УК по совокупности интегральных общих значений критериев открытости и доступности, комфортности, доброжелательности, компетентности и вежливости, удовлетворенности качеством оказания услуг.

Разбросанность результатов по УК колеблется в диапазоне от 94% до 100%.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев УК по диапазонам представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждому УК	Уровень	Количество УК	Наименование организаций культуры
1	От 81 балла до 100 баллов включительно	Оптимальный	6	<i>Средний балл – 98,5 баллов</i> Историко-краеведческий музей, Картинная галерея. ДДН «Родник», ДК «КамАЗ»,

				ГКЦ «Эврика», ЦК «Кызыл Тау».
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональ- ный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет
3	Менее 40 баллов	Не эффектив- ный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет

**В сумме 5-ти показателей НОК условий оказания услуг среди 6 УК выявлено:**

- 6 УК показали результат от 94,3 до 100 баллов, что составляет 100% учреждений.
- результат ниже 40 баллов не достигнуто ни одним учреждением.

Итоговая таблица результатов НОК 2021:

№ п/п	Наименование организаций	Откры- тость и досу- пность инфор- мации (max 100)	Комфо- ртность услови- й предос- тавлен- ия услуг (max 100)	Досту- пность услуг для инвал- идов (max 100)	Доб- рож- елат- ельн- ость , веж- ливо- сть рабо- тник- ов (max 100)	Удо- влет- воре- нос- ть усло- вия оказ- ания услу- г (max 100)	Общее количе- ство баллов (max 500)	Рейти- нг
1.	Муниципальное автономное учреждение города Набережные Челны «Историко-краеведческий музей»	100	100	100	100	100	500	1
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Набережночелнинская картинная галерея»	100	100	100	100	100	500	1
3.	Муниципальное автономное учреждение города Набережные Челны Дом дружбы народов «Родник»	99	98	96	100	98	491	2
4.	Муниципальное автономное учреждение города Набережные Челны Дворец культуры «КамАЗ»	99	100	90	100	100	489	3
5.	Муниципальное автономное учреждение города Набережные Челны городской культурный центр «Эврика»	100	98	90	100	100	488	4
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры «Кызыл Тау»	99	99	90	100	100	488	4

По результатам обработанных материалов НОК оказания услуг 6-ью учреждениями культуры по разделу «Открытость и доступность информации об организациях» выявлено следующее:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество	Наименование учреждения культуры
1	От 81 балла до 100 баллов включительно	Оптимальный	6	<i>Средний балл – 99,5 баллов: все 6 УК</i>
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	<i>Средний балл – 0 баллов нет</i>
3	Менее 40 баллов	Неэффективный	0	<i>Средний балл – менее 0 баллов нет</i>

- **наивысшего порога (значение среднего балла 100) достигли 33% УК;**
- **средний порог показателя по данному критерию – 99,5 баллов, это числовое значение достигли 50 % УК;**
- 0 учреждений культуры набрали баллы ниже значения 40 баллов (0 % от общего количества проверенных учреждений).

Рейтинг учреждений культуры (в баллах) по показателю **«Комфортность условий и доступность получения услуг»** представлен в таблице.

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество	Наименование учреждения культуры
1	От 81 балла до 100 баллов включительно	Оптимальный	6	<i>Средний балл – 99 баллов: все УК</i>
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	<i>Средний балл – 0 баллов нет</i>
3	Менее 40 баллов	Неэффективный	0	<i>Средний балл – менее 0 баллов нет</i>

По результатам обработанных материалов НОК выявлен средний показатель **«Комфортности условий и доступности получения услуг»** составляет 99 баллов, это 99% качества.

Максимальное количество (100 баллов) набрали Историко-краеведческий музей, Картинная галерея и ДК «КамАЗ».

Из 6 учреждений культуры остальные 3 набрали баллы ниже 100 баллов (50% учреждений).

Рейтинг учреждений культуры (в баллах) по показателю **«Доступность услуг для инвалидов»** представлен в таблице.

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество	Наименование учреждения культуры
1	От 81 балла до 100 баллов включительно	Оптимальный	6	<i>Средний балл – 94,3 балла: все УК</i>
2	От 40 баллов до 80	Рациональный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i>

	баллов включительно			нет
3	Менее 40 баллов	Неэффективный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет

По результатам обработанных материалов НОК выявлен средний показатель **«Комфортности условий и доступности получения услуг»** составляет 94,3 балла, это 94% качества.

Максимальное количество (100 баллов) набрали Историко-краеведческий музей и Картинная галерея.

Из 6 учреждений культуры 4 набрали баллы 90-96 баллов (66,7% учреждений).

Необходимо обеспечить в организациях условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.

Рейтинг учреждений культуры (в баллах) по показателю **«Доброжелательность, вежливость работников»** представлен в таблице.

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество	Наименование учреждения культуры
1	От 81 балла до 100 баллов включительно	Оптимальный	6	<i>Средний балл – 100 баллов:</i> все УК
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет
3	Менее 40 баллов	Неэффективный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет

По результатам обработанных материалов НОК выявлен средний показатель **«Доброжелательности, вежливости и компетентности работников культурно-досуговых организаций»** составляет 100 баллов, это 100% качества.

Максимальное количество 100 баллов набрали все учреждения культуры.

Рейтинг учреждений культуры (в баллах) по показателю **«Удовлетворенности условиями оказания услуг»** представлен в таблице.

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество	Наименование учреждения культуры
1	От 81 балла до 100 баллов включительно	Оптимальный	6	<i>Средний балл – 99,7баллов:</i> все УК
2	От 41 балла до 80 баллов включительно	Рациональный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет
3	Менее 40 баллов	Неэффективный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет



По результатам обработанных материалов НОК выявлен средний показатель критерия «Удовлетворенности условиями оказания услуг учреждениями культуры» составляет 99,7 баллов - это 100% качества.

Максимальное количество 100 баллов набрали 5 учреждений культуры.

В отсмотренных учреждениях культуры по данным анкетирования качество оказания услуг соответствует уставной деятельности, муниципальным заданиям и планам организаций.

В среднем 98,4% опрошенных потребителей услуг довольны открытостью и доступностью информации о деятельности учреждений культуры на сайте и на стендах внутри организации.

98,5% опрошенных считают, что в учреждениях культуры созданы комфортные условия предоставления услуг: наличие зоны ожидания; навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, запись на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

100% опрошенных инвалидов считают, что они получают услуги наравне с другими посетителями учреждений культуры.

В среднем 100% опрошенных считают, что в учреждениях культуры работники всегда доброжелательны, вежливы, компетентны и оперативны в обслуживании.

99,6% посетителей из числа опрошенных удовлетворены условиями и качеством оказания услуг.

#### **Общий вывод:**

В целом во всех учреждениях культуры города Набережные Челны регулярно проводится работа по созданию необходимых условий для эффективного обслуживания населения. Поставленные цели соответствуют реализуемым задачам по обеспечению достойного уровня предоставляемых услуг.

Созданные условия в учреждениях, согласно опросу потребителей и наблюдению экспертов Общественного совета, соответствуют критериям качества оказываемых услуг населению в учреждениях культуры.

#### **Рекомендации:**

1. Провести анализ результатов НОК оказания услуг с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне организации культуры запросам и ожиданиям потребителей по всем показателям.

2. Выявить причины, снижающие качество оказания услуг и продумать возможности его повышения.

3. Провести анализ организации платных дополнительных услуг и ценообразования, качества проводимых мероприятий индивидуального и группового характера. Увеличить объем и качество реализации дополнительных услуг.

4. Включить в план по улучшению качества работы конкретные мероприятия, направленные на создание комфортных условий предоставления услуг, совершенствование материально-технического и информационного обеспечения.

5. Активизировать работу по расширению количества оказываемых услуг для лиц с ОВЗ и инвалидов, разместить их на официальном сайте организации. Усовершенствовать систему пространственно-ориентирующей информации внутри здания для посетителей.

6. Обеспечить доступность сведений о ходе рассмотрения письменных и устных обращений граждан (по телефону, электронной почте, виртуальной приемной) и наличия ранжированной информации об обращениях граждан, назначить ответственных лиц по взаимодействию организации культуры с гражданами.

7. Разработать, согласовать с управлением культуры и утвердить план мероприятий по улучшению качества оказания услуг населению по результатам НОК 2021 года.

8. Разместить итоговые результаты НОК оказания услуг и план мероприятий по улучшению качества работы организации культуры на официальных сайтах организации в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).