**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**«ВИТАДИНИ»**

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Пр-т Победы, 18, каб.7.

ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479

Тел. +7 (914) 63-00-108

**ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ В РАМКАХ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В**

Бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры» **ЗА 2019 ГОД**

**Ханты-Мансийск , 2019**

О проведении экспертизы по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления деятельности в Бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры» в 2019 году

**1. Описание социальной проблемы и ее текущее состояние.**

В целях реализации Федерального закона № 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 и образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 05 декабря 2017 г. и Перечня поручений Президента РФ по реализации Послания Президента Федеральному Собранию РФ от 12 декабря 2012 г. Минтрудом России совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти с участием общественных организаций разработан проект постановления Правительства Российской Федерации «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги». На основании Постановления Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организации в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» осуществлен сбор и обобщение материала в соответствии с требованиями независимой оценки качества (далее – НОК) в текущем, 2019 году.

К организациям, оказывающим социальные услуги, в рамках данного постановления отнесены государственные и муниципальные учреждения в сфере образования, здравоохранения, социального обслуживания, культуры, физической культуры и спорта.

Важнейшим элементом независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, является информационная открытость учреждений, обеспечение доступности информации об их деятельности для граждан-потребителей услуг.

Для проведения независимой оценки использованы:

**I. Показатели, характеризующие Открытость и доступность информации об организации культуры:**

1) Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещении организации;

на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации).

2) Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

телефона;

электронной почты;

- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);

- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;

- раздела «Часто задаваемые вопросы»;

- иного электронного сервиса.

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

**II. Показатели, характеризующие Комфортность условий предоставления услуг**

1) Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- 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;

- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**III.** Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

1) Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории 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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2) Обеспечение в организации (учреждении) 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 (учреждения) для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) 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).

**IV. Показатели, характеризующие 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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**V. Показатели, характеризующие 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) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**2. Объект социальной экспертизы**

Независимое исследование качества условий предоставления услуг в организации культуры Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры».

**3. Предмет социальной экспертизы**

Изучение общественного мнения об условиях предоставляемых услуг, качестве предоставления услуг, информированности населения и пользователей услугами, открытость информации о деятельности организации, доброжелательности и вежливости персонала, определение интегральной оценки качества условий предоставления услуг.

**4. Заключение о соответствии нормативных правовых актов и деятельности органов государственной власти, решений и деятельности органов местного самоуправления положениям социальной культурной политики, реализуемой в учреждении**

Основными нормативными актами, подлежащими обязательному исполнению в учреждениях культуры, является:

Федеральный Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства РФ о культуре».

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1.

 Независимая оценка качества проводится в соответствии с Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства РФ о культуре»; Федеральным законом от 05 декабря 2017 года № 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»; Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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»; Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 года № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, организациями образования, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»; Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675Н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Проведенная социальная экспертиза в аспекте объекта – независимой оценки качества предоставления услуг организациями культуры – показала:

Основные положения данных статей Закона в общем соблюдаются в БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры».

По результатам проведенной социальной экспертизы требование Законодательства в представленных частях соблюдается в БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры».

Имеющиеся данные социологических опросов не выявили фактов нарушения представленных положений Закона.

**5. Положения документов, имеющиеся материалы и/или факты деятельности, которые могут иметь негативные социальные последствия, оценка их возможных масштабов**

Не выявлены.

**6. Оценка на предмет соответствия законным интересам граждан проектов нормативных правовых актов, социальных проектов и программ, вывод о целесообразности и допустимости их реализации**

Проведение экспертизы по сбору данных и оценке показателей условий предоставления услуг организации культуры осуществлялось последовательно в 4 этапа.

- На первом «организационном» этапе проведены следующие мероприятия:

1) определение Перечня в текущем периоде;

2) уточнение при необходимости показателей условий предоставления услуг организации культуры;

3) определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

- На втором «подготовительном» этапе:

1) проведен анализ нормативно - правовой базы о порядке предоставления услуг культуры, мнений экспертов, представителей получателей услуг организации культуры, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

2) разработаны методика и инструментарий сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам, форм для регистрации первичной информации, анкет.

- На третьем «сбор первичной информации» этапе осуществлено:

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций культуры, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

2) проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) сбор статистических данных;

4) проведение анкетирования (опросов);

5) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

- На четвертом «анализ и оценка условий предоставления услуг организации культуры» этапе проведено:

1) систематизация выявленных проблем деятельности организации культуры;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций культуры;

4) анализ первоначальных значений исследуемых параметров и показателей;

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций культуры с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг;

6) расчет интегральной оценки качества работы организаций культуры с целью предоставления информации для дальнейшего формирование рейтинга.

**Анализ показателей НОК**

**1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

**1.1. Показатель «**Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 1 | БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры». | 30 | 30 | 30 |

**1.2. Показатель «**Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 1 | БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры». | 30 | 30 | 30 |

**1.3 Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 1 | БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры». | 40 | 40 | 40 |

**2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

**2.1. Показатель «**Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 1 | БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры». | 50 | 50 | 50 |

**2.2. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 1 | БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры». | 50 | 50 | 50 |

**3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

**3.1. Показатель «**Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 1 | БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры». | 30 | 30 | 30 |

**3.2. Показатель «**Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 1 | БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры». | 40 | 40 | 40 |

**3.3. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей   
услуг – инвалидов)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 1 | БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры». | 30 | 30 | 30 |

**4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»**

**4.1. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 1 | БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры». | 40 | 40 | 40 |

**4.2. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 1 | БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры». | 40 | 40 | 40 |

**4.3. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 1 | БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры». | 20 | 20 | 20 |

**5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

**5.1. Показатель «**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)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 1 | БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры». | 30 | 30 | 30 |

**5.2. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 1 | БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры». | 20 | 20 | 20 |

**5.3. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 1 | БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры». | 50 | 50 | 50 |

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»: 100% достижения максимально возможных значений показателей.

Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»: 100% достижения максимально возможных значений показателей.

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»: 100% достижения максимально возможных значений показателей.

Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций»: 100% достижения максимально возможных значений показателей.

Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» : 100% достижения максимально возможных значений показателей.

Результаты анкетирования получателей услуг (законных представителей получателей услуг)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Вариант вопроса | Положительные ответы (процент) |
| 1 | Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 100 |
| 2 | Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100 |
| 3 | Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации | 100 |
| 4 | Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации | 100 |
| 5 | Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию | 100 |
| 6 | Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 100 |
| 7 | Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме | 100 |
| 8 | Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) | 100 |
| 9 | Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг | 100 |
| 10 | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | 100 |

Основные половозрастные характеристики респондентов

Мужчин -47,5

Женщин- 52,5

Возрастной состав:

От 14 до 18 лет –13,6

От 19 до 25 лет-22,4

От 26 до 35 лет –30,1

От 36 до 55 лет –25,3

Старше 56 лет – 8,6

Итоговые показатели по всем группам

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Суммарное значение показателей | Суммарное значение параметров |
| 1 | БУ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры». | 100 | 100 |

**Предложения по улучшению качества работы организации.**

Замечаний нет.

Заключение подготовлено специалистами-экспертами ООО «Витадини»