



ства условий

АН ПОО «МАНО»

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Муниципальным казенным учреждением «Макаровский краеведческий музей» муниципального образования «Макаровский городской округ»  
Сахалинской области

Ректор АН ПОО «МАНО»  
д.п.н., профессор, Академик РАН, Федеральный эксперт,  
Заслуженный Учитель РФ

В.И.Гам

« 14

Сентября

2020 г.



ОМСК - 2020

**Таблица 6. Результаты по критерию 1. Открытость и доступность информации об организации**

Наименование организации	Значение показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Значение показателя 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Значение показателя 1.3. Доля участников отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Итого баллов по критерию 1
Максимальный балл	30	30	40	100
МКУ «Макаровский краеведческий музей»	25,39773	27	39,09264	91,49

**Выводы по результатам оценки (по критерию 1):**

В целом на сайтах и стендах внутри организаций представлен релевантный объем информации (коэффициент релевантности – 0,82) в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 20.02.2015 года № 277. Анализ степени открытости и доступности информации об условиях оказания услуг учреждением культуры показал, что сайт организации в полной мере оформлен в соответствии с нормативными требованиями. Представлена общая информация об организации культуры, условиях оказания услуг. Информация о деятельности организации культуры размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети «Интернет». Указанная информация размещается на странице сайта, доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта

сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официальных сайтов, обеспечивают круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Информация обновляется в течение 10 рабочих дней со дня её создания, получения или внесения соответствующих изменений.

**Основные информационные дефициты:**

**(по индикатору 1.1.)**

*Организация*

*Параметры программы  
изучения (Приложение 3)*

МКУ «Макаровский краеведческий музей»

9, 13

Отсутствует версия сайта для слабовидящих.

**(по индикатору 1.2.)**

В организации работают средства взаимодействия (3 способа) с получателями услуг (телефон, электронная почта, электронная форма для обращений).

Отсутствует раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы», анкета для изучения качества предлагаемых услуг.

**(по индикатору 1.3.)**

Отмечается высокое значение индикатора от общего числа опрошенных получателей услуг, которые полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», 98 баллов из 100 возможных.

Пользователи услуг обращаются как к стендам внутри помещения организаций (средний показатель – 53%), так и пользуются информацией в сети Интернет (средний показатель – 25%).

**Таблица 7. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»**

Наименование организации	Значение показателя 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ( $\Pi_{\text{комф. усл}}$ )	Значение показателя 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$ )	Итого баллов по критерию 2 ( $K^2$ )
<b>Максимальный балл</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
МКУ «Макаровский краеведческий музей»	50	49,60938	99,61

**Выводы по результатам оценки (по критерию 2):**

Анализ официальной информации на основании оценок организации оператора по критерию оценки комфортности условий предоставления услуг показал, что в организациях созданы необходимые условия комфортности. Для развернутого анализа приведем данные анкетирования потребителей услуг (Приложение 2) (Таблица 8).

**Таблица 8. Развернутые данные анализа комфортности условий  
(удовлетворены в % от общего числа респондентов)**

Удовлетворенность комфортностью условий	наличие	наличием	доступностью	наличием и доступностью	санитарным	возможностью
	комфортной зоны отдыха	понятностью навигации в помещениях учреждения	питьевой воды в помещении учреждения	санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	состоянием помещений учреждения	бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)
	1	2	3	4	5	6
МКУ «Макаровский краеведческий музей»	100	100	99	100	99	96

Анализ данных Таблицы 8 показывает, что полная удовлетворенность условиями оказания услуг по трем параметрам изучения. В целом удовлетворенность комфортностью отметили 99 % от общего числа опрошенных респондентов.

По совершенствованию комфортности условий выражены следующие замечания потребителей услуг (Таблица 9):

**Таблица 9. Замечания по улучшению качества условий оказания услуг**

Замечания по улучшению качества условий оказания услуг	МКУ «Макаровский краеведческий музей»

В Таблице 10 на основании Приложения 5 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций, а также общие результаты по критерию 3.

**Таблица 10. Результаты по Критерию 3. Доступность услуг для инвалидов**

Наименование организации	Значение показателя 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Значение показателя 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.3. Доля участников отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	Итого баллов по критерию 3
Максимальный балл	30	40	30	100
МКУ «Макаровский краеведческий музей»	30	16	27,93103	73,93

**Выводы по результатам оценки (по критерию 3):**

Следует отметить средний уровень оснащенности организации культуры в создании необходимых условий доступности услуг для инвалидов.

**Основные дефициты:**

(по индикатору 3.1, 3.2.)

- отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика).

По индикатору 3.3 критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» следует отметить, что организации по оценкам потребителей показали высокий уровень удовлетворенности инвалидов условиями доступности услуг.

**Основные рекомендации:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию;
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика, (тифлосурдопереводчика);
- создать версию сайта для слабовидящих.

В таблице 11 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для организаций культуры, а также общие результаты по критерию 4 (Приложение 6).

**Таблица 11. Результаты по Критерию 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

Наименование организации	Значение показателя 4.1. Доля, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.2. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.3. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 4
<b>Максимальный балл</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
МКУ «Макаровский краеведческий музей»	39,6875	39,6875	20	<b>99,38</b>

**Выводы по результатам оценки (по критерию 4):**

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», как правило, набирает наиболее высокие баллы во всех учреждениях. Отмечается, что в большинстве случаев получатели услуг удовлетворены и высоко оценивают доброжелательность и вежливость сотрудников учреждений культуры, что подтверждается результатами исследования.



**Рекомендации:**

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%;
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, до 100%;
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%.

В Таблице 12 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций культуры, а также общие результаты по критерию 5 (Приложение 7).

**Таблица 12. Результаты по Критерию 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Наименование организации	Значение показателя 5.1. Доля готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.2. Доля, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.3. Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 5
Максимальный балл	30	20	50	100
МКУ «Макаровский краеведческий музей»	29,76563	19,84375	49,60938	99,22

**Выводы по результатам оценки (по критерию 5):**

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, 99 баллов из 100 возможных.

**Рекомендации:**

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, до 100%;
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации, до 100%;
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, до 100%.

### 5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итоговой оценки качества условий оказания услуг. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организацией культуры определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации по формуле (2):

$$S = \left( \sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества,  $m = 1...5$ ;

$K^m$  - значения m-го критерия в баллах.

**Таблица 13. Итоговая оценка качества условий оказания услуг**

	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Итог
МКУ «Макаровский краеведческий музей»	91,49	99,61	73,93	99,38	99,22	<b>92,72</b>

## Приложение 8. Список экспертов

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Агалакова Елена Анатольевна	Проректор по учебной работе, к.п.н., доцент, Засл. работник науки и образования
2.	Гам Александр Владимирович	Проректор по развитию
3.	Михайлова Валерия Евгеньевна	Начальник отдела научно-методического сопровождения, к.п.н., доцент, Почетный работник СПО
4.	Гам Антон Владимирович	Декан факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации
5.	Кичук Евгения Андреевна	Методист факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации