МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

**ОТЧЕТ**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ**

**КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**

**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

**проведения Общественным советом при Минобрнауки РД независимой оценки качества в 2018 году.**

Исполнитель: ЦСИСТ

Махачкала - 2019

# ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях независимая оценка качества условий оказания услуг (далее – НОК) является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования участников отношений (в первую очередь потребителей услуг) о качестве услуг, которое обеспечивает организация и будучи оценочной процедурой, направленна на получение сведений об деятельности организаций, о качестве условий оказываемых обучающимся при реализации программ, предоставление участникам отношений в сфере культуры соответствующей информации об уровне организации работы по реализации программ и улучшения информированности потребителей о качестве условий работы организации.

**1) Нормативно-правовой и инструктивно-методической основой для проведения НОК являются нормативно-правовые акты и письма федеральных органов власти:**

1. Федеральный закон от 21.07.2014 N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования".
2. Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”
3. Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».
4. 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».
5. Федеральный закон № 392-ФЗ от 05.12.2018 г. "О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ 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".
6. Постановление Правительства РФ от 17 апреля 2018 г. № 457 "Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта российской федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта российской федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта российской федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.
7. Приказ Минтруда России 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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.)
8. Приказ Министерства труда и социальной защиты российской федерации от 31 мая 2018 г. № 344н "Об утверждении единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.
9. Постановление Правительства РФ от 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.
10. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 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» (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726).

**3) Цели и задачи проведения НОК**

**Цели** реализации НОК качества работы учреждений культуры:

**•** улучшение информированности потребителей о качестве условий деятельности учреждений культуры;

* установление диалога между учреждениями культуры и гражданами - потребителями услуг;
* создание условий для повышения качества предоставления социальных услуг населению в сфере культуры.

Для осуществления НОКО необходимо было выполнение следующих **задач:**

* выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере культуры;
* получение сведений от получателей социальных услуг учреждений культуры о практике получения данных услуг;
* выявление соответствия и актуальности представления информации о работе учреждений культуры на официальном сайте учреждения, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
* интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
* формирование предложений по повышению качества работы организаций;
* подготовка предложений для улучшения качества работы ОО.

**2) Область применения**

Результаты НОК могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

а) посетителям учреждений культуры (законными представителями):

* в целях выбора места досуга и социокультурного развития;
* для выявления текущего уровня условий оказаний услуг.

б) учреждениям культуры, в целях:

- оценки уровня услуг и факторов, влияющих на него;

- оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников процесса и / или иных заинтересованных организаций;

- определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления услуг;

в) Заинтересованными организациями – для выработки совместных с учреждениями культуры действий по корректировке программ, методов работы и др.

г) Коллегиальными органами управления организациями, осуществляющими услуги в области культуры – в качестве механизма вовлечения пользователей и посетителей местного сообщества в реализацию задач ее развития и т.д.

д) Федеральными и региональными органами исполнительной власти – в целях принятия управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию учреждений культуры, проведении конкурсного отбора лучших организаций, при распределении грантов, и др.

**4) Общественный Совет**

Согласно решению Общественного Совета, при Министерстве культуры Республики Дагестан, на основании приказа Министерства культуры Республики Дагестан утверждены:

- положение о независимой системе оценки качества работы учреждений культуры;

- методические рекомендации органам местного самоуправления муниципальных образований и государственным организациям Республики Дагестан по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений культуры;

- порядок формирования общественных советов по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры;

- положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры;

- порядок отбора членов Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры;

- план мероприятий по формированию системы независимой оценки качества работы государственных учреждений Республики Дагестан, учреждений культуры;

- перечень государственных учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры в отношении которых проведена независимая оценка качества деятельности;

- организация-оператор по проведению независимой оценки качества деятельности учреждений культуры на территории Республики Дагестан – ООО ЦСИСТ «Центр социологических исследований и социальных технологий».

Поставлена задача организации-оператору осуществить сбор, обобщение и анализ информации о качестве деятельности учреждений культуры в срок до 1 декабря 2019г.;

Утверждены показатели, характеризующие общие критерии для независимой оценки качества о деятельности учреждений культуры.

**5) Критерии независимой оценки качества деятельности учреждений культуры**

**I. Открытость и доступность информации об организации**

1.1. Соответствие информации о деятельности учреждений культуры, размещенной на общедоступных ресурсах, перечню;

1.2. Обеспечение на официальном сайте учреждения культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефон, эл.почта, эл. сервис;

1.3. Доля пользователей услугами учреждений культуры, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности оорганизации, размещенной на стендах, сайте.

**II. Комфортность условий предоставления услуг**

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри ОО, доступность питьевой воды и пр.

2.2.

2.3. Доля пользователй удовлетворенных комфортностью условий предоставленных услуг.

**III. Доступность услуг для инвалидов**

3.1. Оборудование территории, прилегающей к учреждению культуры и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

3.2. Обеспеченность учреждения культуры условиями доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Доля пользователей услугами осуществляемыми учреждениями культуры, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

**IV Доброжелательность и вежливость работников организации**

4.1. Доля посетителей и пользователей, удовлетворенных вежливостью работников организации.

4.2. Доля посетителей и пользователей, удовлетворенных вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг.

4.3 Доля посетителей и пользователей, удовлетворенных вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

**IV. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

5.1. Доля посетителей и пользователей, готовых рекомендовать организацию родственникам, знакомым.

5.2. Доля посетителей и пользователей, удовлетворенных удобством графика работы организации.

5.3. Доля посетителей и пользователей, удовлетворенных в целом условиями оказания о услуг.

**6) Сроки проведения НОКО**

Независимая оценка проводилась в ноябре-декабре 2019 года.

# МЕТОДИКА И ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ

В задачу проведения НОКО входило получение информации, соответственно НОКО как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования, которые позволили получить информацию о качестве предоставляемых услуг.

В рамках данной НОКО было проведено:

* анкетирование **750** респондентов – посетителей музеев и библиотеки - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг, из них:
* ГБУ РД «Дагестанский музей изобразительных искусств им.П.С.Гамзатовой" -135 респондентов;
* ГБУ РД «Национальный музей им А.Тахо-Годи-150 респондентов;
* ГБУ РД «Музей – заповедник – этнографический комплекс «Дагестанский аул» -120 респондентов;
* ГБУ РД «Дербентский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»-140 респондентов;
* ГБУ РД «Национальная библиотека РД им.Р.Гамзатова»-205 респондентов.

Приложение к приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами[1](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71847682/#1111): - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»[2](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71847682/#2222) | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | |
| 3.1.[3](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71847682/#3333) | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений 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 санитарно-гигиенических помещений в организации | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»[2](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71847682/#2222) | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»[2](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71847682/#2222) | | | |
| 5.1. | 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) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| Итого | | | 100 % | 100 баллов |

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания**

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (Пинф) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд +Исайт | )×100, | (1.1) |
| 2×Инорм |

где

Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «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)» (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)

где:

Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества (Пдист) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» (Поткруд), определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поткруд= ( | Устенд +Усайт | )×100, | (1.3) |
| 2×Чобщ |

где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)

где:

Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги[[1]](#footnote-1) (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» (Пожид) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пожид = (Сожид + | Усвоевр | ×100)/2, | (2.2) |
| Чобщ |

где

Сожид – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания[[2]](#footnote-2), – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

|  |
| --- |
| Пожид = Сожид |

или

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пожид = | Усвоевр | ×100; |
| Чобщ |

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомфуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пкомфуд = | Укомф | ×100, | (2.3) |
| Чобщ |

где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие 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» (Поргдост) определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)

где:

Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Поргдост)принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы 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 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» (Пуслугдост) определяется по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслугдост) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пдостуд = ( | Удост | )×100, | (3.3) |
| Чинв |

где

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» (Пперв.конт уд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.конт уд = ( | Уперв.конт | )×100, | (4.1) |
| Чобщ |

где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг | )×100, | (4.2) |
| Чобщ |

где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист | )×100, | (4.3) |
| Чобщ |

где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» (Преком) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком | )×100, | (5.1) |
| Чобщ |

где

Уреком- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (Порг.услуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл | )×100, | (5.2) |
| Чобщ |

где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (Пуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд | )×100, | (5.3) |
| Чобщ |

где

Ууд- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации, рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,3×Пnкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

Пnинф **...** Пnуд  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

Sou =∑Soun /Nou , (7)

где:

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Soun – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Nou– количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:

Su =∑Sou / Qu,(9)

где:

Su – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Qu – количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «в» настоящего пункта.

**Методика проведения независимой оценки качества**

В целях инструментального обеспечения реализации НОК разработана. Методика проведения независимой оценки качества условий деятельности (НОК) организаций.

Методика предполагает следующий порядок проведения НОК:

I. Ранжирование организаций по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях.

Ранжирование организаций проводится по показателям блока I (Приложение 1) - «Открытость и доступность информации об организации».

Оценивание блока I проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности наличие на официальном сайте организации: полнота и актуальность информации об организации; сведения о работниках организаций; доступность взаимодействия с о организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов; сведения о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан.

Для расчета значений показателей блока I используются данные социологического опроса руководителей организаций и получателей (потребителей) образовательных услуг. При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Открытость и доступность информации об организации» получается оценка значения интегрального фактора по блоку I.

Максимально возможное интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки, которое образовательная организация может набрать по блоку I – **20 баллов**.

II. Ранжирование организаций по показателям комфортности условий, в которых осуществляется деятельность

Ранжирование организаций проводится по показателям блока II (Приложение1) – «Комфортность условий предоставления услуг».

Оценивание блока II проводится по 2-м показателям, характеризующим в совокупности комфортность условий, в которых осуществляется деятельность: материально-техническое и информационное обеспечение; наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания; условия для работы; наличие возможности развития способностей и интересов, наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи;

Для расчета значений показателей блока II используются данные социологического опроса сотрудников организаций и получателей (потребителей) услуг. При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Комфортность условий предоставления услуг» получается оценка значения интегрального фактора по блоку II. Максимально возможное интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки, которое организация может набрать по блоку II – **20 баллов**.

III. Ранжирование организаций по показателям доступности услуг для инвалидов.

Оценивание блока III проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Обеспеченность организации условиями доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (специальное оборудование группового и индивидуального пользования). Доля участников отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доступности услуг для инвалидов» получается оценка значения интегрального фактора по блоку III. Максимально возможное интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки, которое организация может набрать по блоку III – **15 баллов**.

IV. Ранжирование организаций по показателям доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций. Ранжирование организаций проводится по показателям блока IV (Приложение 1) – «Доброжелательность и вежливость работников организации».

Оценивание блока IV проводится по 3-м показателям, характеризующим долю участников отношений, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организаций (первичная встреча); долю участников отношений, удовлетворенных вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг и долю участников отношений, удовлетворенных вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Для расчета значений показателей блока IV используются данные анкетного опроса получателей (потребителей) услуг. При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доброжелательность и вежливость работников организации» получается оценка значения интегрального фактора по блоку IV. Максимально возможное интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки, которое организация может набрать по блоку III – **15 баллов.**

V. Ранжирование организаций по показателям удовлетворенности качеством о деятельности организаций.

Ранжирование организаций проводится по показателям блока V (Приложение 1) – «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Оценивание блока V проводится по 3-м показателям, характеризующим долю участников отношений, готовых рекомендовать организацию родственникам, знакомым; долю участников отношений, удовлетворенных удобством графиком работы организации и долю участников отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг.

Для расчета значений показателей блока V используются данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг. При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Удовлетворенность условиями оказания услуг» получается оценка значения интегрального фактора по блоку V. Максимально возможное интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки, которое организация может набрать по блоку V – **30 баллов**.

**Формирование итогового аналитического отчета**

Оператор проведения НОК на основе полученных результатов:

1. Анализирует и обобщает полученные в ходе НОК данные.
2. Составляет итоговый аналитический отчет.

3) Результаты независимой оценки передаются на рассмотрение в отдел культуры Министерства культуры РД, курирующих деятельность подведомственных министерству организаций и выносятся на обсуждение Общественного совета при Министерстве культуры Республики Дагестан.

4) Результаты независимой оценки публикуются на сайтах  
Министерства культуры Республики Дагестан и на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях [http://bus.gov.ru.](http://bus.gov.ru/)

**1.ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛТУРЫ**

**РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

**1.1 Общая характеристика объектов независимой оценки качества деятельности учреждений культуры**

Независимая оценка качества деятельности проведена в отношении 5 государственных учреждений. В рамках данной НОК было проведено анкетирование 750респондентов - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве услуг, предоставляемых учреждениями культуры. В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества деятельности организаций.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **ГБУ** | **Интегральное значение по совокупности общих критериев** |
|  | Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан "Национальный музей Республики Дагестан им. А.Тахо-Годи" | 89,04 |
|  | Государственное бюджетное учреждение "Дербентский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник" | 86,28 |
|  | Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан "Национальная библиотека Республики Дагестан им.Р.Гамзатова" | 81,02 |
|  | Государственное бюджетное учреждение "Музей-заповедник-этнографический комплекс "Дагестанский аул" | 78,54 |
|  | Государственное бюджетное учреждение "Дагестанский музей изобразительных искусств им. П.Гамзатовой" | 63,90 |

# 1.2. Рейтинг государственных учреждений культуры по результатам по итогам независимой оценки

**Музейные учреждения**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан "Национальный музей Республики Дагестан им. А.Тахо-Годи" |
|  | Государственное бюджетное учреждение "Дербентский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник" |
|  | Государственное бюджетное учреждение "Музей-заповедник-этнографический комплекс "Дагестанский аул" |
|  | Государственное бюджетное учреждение "Дагестанский музей изобразительных искусств им. П.Гамзатовой" |

**Библиотечные учреждения**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан "Национальная библиотека Республики Дагестан им.Р.Гамзатова" |

1. Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона«Об образовании в Российской Федерации»). [↑](#footnote-ref-1)
2. В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492. [↑](#footnote-ref-2)