**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**

 «Оказание услуг по сбору и обобщению информации,

получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг

**МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ**

Улан-Удэ, 2019

Содержание

Введение…………………………………………………………..…………….…......3

Глава 1. Программа исследования………………………………………..….........6

Глава 2. Методика расчета показателей качества работы организаций культуры………………………………………………………………………….......21

Глава 3. Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры (с применением балльной системы и в процентном соотношении), по организациям …….………..…….31

Глава 4. Анализ значений по группам показателей ………….….......................76

Глава 5. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров ………...............….102

Глава 6. Систематизация выявленных проблем деятельности государственных и муниципальных организаций культуры Республики Бурятия ……………………………………………………………..……..….….….115

Заключение………………………….……………………….………….…..............153

**Введение**

Сфера культуры поставила в центр своей деятельности самого человека, как высшую общественную ценность, его интересы, потребности, сделав его участником созидательной культурной деятельности, а государство призвано лишь стимулировать самоорганизацию социокультурной деятельности
и саморазвитие культуры посредством правовой, экономической, организационной поддержки культуры, а так же обеспечить создание соответствующей сегодняшнему дню инфраструктурысоциокультурной сферы, условий для реализации духовных потребностей человека. Учреждения культуры всех форм собственности призваны направлять усилия на создание, развитие, распространение культуры, организацию содержательного общения, отдыха человека и восстановления его сил. Необходимо обеспечить распространение духовно-культурных ценностей, их активное творческое освоение людьми в сфере досуга в целях формирования гармонично развитой, творчески активной личности.

Инфраструктура социально-культурной сферы – это совокупность материальных, организационных, финансово-экономических, кадровых, информационно-методических и иных условий осуществления социально-культурной деятельности.

Социокультурная сфера охватывает разветвленную инфраструктуру образовательных, воспитательных, информационных, природоохранительных, рекреационных и других государственных и общественных институтов.

 Система организаций культурной сферы многослойна, разделена
на уровни, виды и формы социокультурной сферы. По видам выделяются институты социально-культурной сферы (научно-исследовательские учреждения, учреждения искусств, творческие союзы и иные объединения художественно-творческой направленности); образовательно-воспитательные учреждения; научно-просветительские учреждения; культурно-досуговые учреждения (в том числе и ведомственные); санаторно-курортные и туристско-экскурсионные учреждения; культуроохранительные институты. Каждая форма социокультурных учреждений имеет свои специфические особенности и должна быть выражена
в определенной системе показателей.

Однако независимая оценка качества условий оказаний услуг организациями культуры в определенной степени «усредняет» разграничение по формам культурной деятельности вследствие установленных законодательством требований. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры базируется на определенных показателях, которые как раз и выявляют способность организаций культуры предоставить гражданам качественные услуги
и рассчитываются в баллах.

Единый порядок 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 (далее
соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона
от 5 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».

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены в сфере
культуры – приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599, приказами Минтруда РФ от 31.05.2018 № 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», от 30.10.2018
№ 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».

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах
и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

При проведении сбора и анализа информации об условиях деятельности организаций культуры в рамках независимой оценки
ООО «Витадини» руководствуется следующими нормативными актами:

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства РФ о культуре»;

- Федеральным законом от 5.12.2017 № 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»;

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 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»;

- постановлением Правительства Российской Федерации
от 31.05.2018 № 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»;

- перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599;

- Методикой 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 (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н);

- единым порядком 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, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;

- Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

**Глава 1. Программа исследования**

**(описание инструментария оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Бурятия)**

**Термины и определения:**

**Выборка** (вторичная совокупность) – часть объектов генеральной совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом

**Выборочный метод** – метод выборочного исследования, позволяющий делать заключения о характере распределения изучаемых признаков генеральной совокупности на основании рассмотрения некоторой ее части, называемой выборочной совокупностью или выборкой

**Генеральная совокупность** – совокупность всех возможных социальных объектов, которая подлежит изучению в пределах программы социологического исследования.

**Гипотеза** – это вероятностное предположение о причинах явления, взаимосвязях между изучаемыми социальными явлениями, структуре изучаемой проблемы, возможных подходах к решению социальных проблем.

**Задачи социологического исследования** – совокупность конкретных целевых установок, направленных на анализ и решения проблемы.

**Метод анкетирования** – психологический вербально-коммуникативный метод, заключающийся в осуществлении взаимодействия между интервьюером
и опрашиваемыми посредством получения от субъекта ответов на заранее сформулированные вопросы.

**Невключенное наблюдение** – вид наблюдения, при котором исследователь находится вне изучаемого объекта.

**Независимая оценка качества** – оценочная процедура, которая направлена на получение сведений о деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, о получении информации о таких параметрах, как:

* открытость и доступность информации об организации;
* комфортность условий предоставления услуг;
* доступность услуг для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников организаций;
* удовлетворенность условиями оказания услуг;

обсуждение полученных сведений в Общественных советах при органах исполнительной власти субъектов РФ с целью улучшения качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, и принятия управленческих решений.

**Объем выборки** – число единиц наблюдения, составляющее выборочную совокупность

**Объект социологического исследования** – явление или процесс,
на которое направлено социологическое исследование.

**Потребительский эксперимент –** вид эксперимента, под которым эксперт выступает в качестве потребителя услуг.

**Программа исследования** – документ, который организует и направляет
в определенной последовательности исследовательскую деятельность, намечая пути ее осуществления.

**Предварительный системный анализ объекта** – это моделирование исследуемой проблемы, расчленение ее на элементы, детализация проблемной ситуации.

**Репрезентативность** – свойство выборочной совокупности воспроизводить параметры и значительные элементы генеральной совокупности.

**Социальное исследование** – система логически последовательных методологических, методических и организационно-практических процедур, связанных между собой единой целью: получить достоверные данные
об изучаемом явлении или процессе для их последующего использования
в практике социального управления

**Цель социального исследования** – это ожидаемый конечный результат (решение проблемы), который можно достигнуть только с помощью проведения исследования.

Программа разработана в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства РФ о культуре»; Федеральным законом от 5.12.2017 № 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»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»; Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599; Методикой 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 (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н); Единым порядком 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, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»; Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Целями настоящего исследования являются:

1.Повышение качества деятельности организаций в сфере культуры Республики Бурятия (далее – Республики).

2.Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры республики.

Реализация поставленных целей осуществляется путем решения следующих задач:

1. Получение информации об организации предоставления услуг
и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями в сфере культуры республики.
2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.
3. Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций в сфере культуры.

Удовлетворенность получателей услуг учреждений культуры Республики Бурятия деятельностью учреждений культуры Республики Бурятия в целом, в том числе
по критериям и показателям, фиксируется и описывается следующими частными показателями:

* открытостью и доступностью информации об организации в сфере культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения);
* удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг;
* удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;
* удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) в сфере культуры;
* удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Для стандартизации прямых оценок населения используется система вторичных расчетных показателей.

Для частных показателей удовлетворенности деятельностью учреждений культуры Республики Бурятия в целом, а также показателя информационной открытости учреждений культуры Республики Бурятия будут рассчитаны частные показатели «индекс удовлетворенности» (Кyi). Каждый индекс определяется как сумма положительных (отрицательных) ответов на вопрос об удовлетворенности. Показатели изменяются по шкале от -100 до +100,что трактуется следующим образом:

Кyi = 0 – показывает, что в общественном мнении получателей услуг практически отсутствуют устоявшиеся оценки удовлетворительности деятельностью учреждения культуры Республики Бурятия в целом по конкретному показателю.

Кyi = 0> – в общественном мнении получателей услуг преобладают оценки, говорящие об удовлетворительности деятельностью учреждения культуры Республики Бурятия в целом по конкретному показателю. Чем выше значение – тем выше оценка удовлетворительности, тем больше число людей удовлетворено деятельностью учреждения культуры Республики Бурятия в целом по конкретному показателю.

Кyi, = 100 – говорит о том, что получатели услуг полностью удовлетворены деятельностью учреждения культуры Республики Бурятия в целом по конкретному показателю.

Кyi = <0 – в общественном мнении получателей услуг преобладают оценки, говорящие о том, что они не удовлетворены деятельностью учреждения культуры Республики Бурятия в целом по конкретному показателю. Чем ниже значение показателя, тем больше число людей отметило
не удовлетворено практическими результатами работы учреждения культуры Республики Бурятия в целом по конкретному показателю.

Кyi = -100 – говорит о том, что подавляющее большинство получателей услуг не удовлетворено деятельностью учреждения культуры Республики Бурятия в целом по конкретному показателю.

**Методики и инструментарий сбора первичной информации**

Процедура проведения исследования по сбору и обобщению информации
о качестве условий оказания услуг организациями культуры Республики Бурятия включает четыре последовательных этапа:

1. организационный этап;
2. подготовительный этап;
3. основной этап;
4. аналитический этап.

**Организационный этап**

Перечень организаций культуры Республики Бурятия формируется в соответствии с перечнем организаций,
в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества
при Министерстве Культуры Республики Бурятия.

Исходя из технического задания в текущем, 2019 году, определены организации культуры, указанные в таблице. Объем выборки составляет
21600 респондентов, из них: 4800 получателей или потенциальные получатели услуг государственных организаций в сфере культуры и 16800 получателей
или потенциальные получатели услуг муниципальных организаций в сфере культуры. Опрос (анкетирование) может проводиться как очно, на бумажных носителях, планетах в формате офф-лайн,
так и онн-лайн, с использованием интернет-ресурсов ( по согласованию с Заказчиком) на официальном сайте <http://socexpert03.ru/>.

**ГЛАВА 3. Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры (с применением балльной системы и в процентном соотношении), по организациям**

**Муниципальные организации в сфере культуры Республики Бурятия**

**1.1 Показатель «**Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 30 | 30 | 27,5 |

**1.2. Показатель «**Обеспечение на официальном сайте организации наличия
и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 30 | 30 | 30 |

**1.3 Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 40 | 40 | 33,49 |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 50 | 50 | 30 |

**2.2 Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 50 | 50 | 41,62 |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 30 | 30 | 6 |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 40 | 40 | 32 |

**3.3 Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 30 | 30 | 26,08 |

**4.1 Показатель «**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»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 40 | 40 | 33,30 |

**4.2 Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 40 | 40 | 33,36 |

**4.3 Показатель «**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.).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 20 | 20 | 16,74 |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 30 | 30 | 25,12 |

**5.2 Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 20 | 20 | 16,74 |

**5.3 Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 50 | 50 | 41,45 |

**Глава 4. Анализ значений по группам показателей**

**По 1 группе показателей "Открытость и доступность информации об организации культуры"**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 100 | 100 | 91,00 |

**По 2 группе показателей «Комфортность условий предоставления услуг»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 100 | 100 | 71,63 |

**По 3 группе показателей «Доступность услуг для инвалидов»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 100 | 100 | 64,09 |

**По 4 группе показателей «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 100 | 100 | 83,42 |

**По 5 группе показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 100 | 100 | 83,33 |

**Глава 5. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров**

(Рейтинг организаций культуры Республики Бурятия по 2 формам (государственные и муниципальные) на основании результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг)

1. Нормативные и фактические показатели качества деятельности социальных учреждений.

Таблица рейтингов 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Муниципальные организации в сфере культуры Республики Бурятия | Рейтинг по группе показателей |
| открытость и доступность информации об организации социальной сферы | комфортность условий предоставления услуг | доступность услуг для инвалидов | доброжелательность, вежливость работников организаций культуры | удовлетворенность условиями оказания услуг | Всего |
|  | Нормативные значения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 20 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 91,2 | 71,5 | 64,1 | 83,2 | 83,2 | **78,7** |

**Итоговые показатели по всем группам**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Суммарное значение показателей | Суммарное значение параметров | Место в рейтинге |
| 30 | МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН» | 78,7 | 78,7 | 27 |

**Глава 6. Систематизация выявленных проблем деятельности государственных и муниципальных организаций культуры Республики Бурятия**

**Провести мероприятия следующим организациям по исправлению показателей, по которым зафиксированы отрицательные значения.**

|  |
| --- |
| **28. МБУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МО СЕЛЕНГИНСКИЙ РАЙОН»** |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**  |
| 1. Разместить в полном объеме следующую информацию о деятельности организации культуры на официальном сайте организации в сети «Интернет» и на стендах в помещении организации:  |
| - информацию о материально-техническом обеспечении- порядке и об условиях предоставления услуг- численности получателей услуг по видам предоставляемых услуг организацией культуры за счет бюджетных ассигнований |
| 2. Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:  |
| - иной дистанционный способ взаимодействия- раздел «Часто задаваемые вопросы»  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**  |
| 1. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: - оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами)- приобрести сменное кресло-коляску- выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов- оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение- адаптировать лифты, поручни, расширенные дверных проемы2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:  |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории |
| **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:**  |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%  |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:**  |
| - довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%  |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%  |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%  |

**Заключение**

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания услуг государственными и муниципальными организациями культуры Республики Бурятия выявлены и рассчитаны в соответствии
с методическими рекомендациями расчета показателей отдельно по каждой организации и по отрасли в целом. В ходе проведения исследования определен уровень качества условий предоставления услуг государственными
и муниципальными организациями культуры Республики Бурятия.

В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского, регионального и муниципального уровней. Региональные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества условий предоставления услуг государственными и муниципальными организациями культуры Республики Бурятия. Нормативная документация муниципального уровня не представлена. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством культуры Российской Федерации, Министерством труда и социального развития Российской Федерации. Методические рекомендации регионального
и муниципального уровней отсутствуют.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами
не высказано, экспертами не обнаружено.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа государственных и муниципальных организаций культуры Республики Бурятия.