

VI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг
государственным автономным учреждением культуры Калужской области
«Калужская областная филармония»

Государственное автономное учреждение культуры Калужской области «Калужская областная филармония» находится в городе Калуга по адресу: ул. Ленина, д. 60. У организации есть сайт с доменным именем <http://filarmonika.ru>.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной на сайте информации, опрос потребителей услуг.

Всего было опрошено 60 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме VI.I.

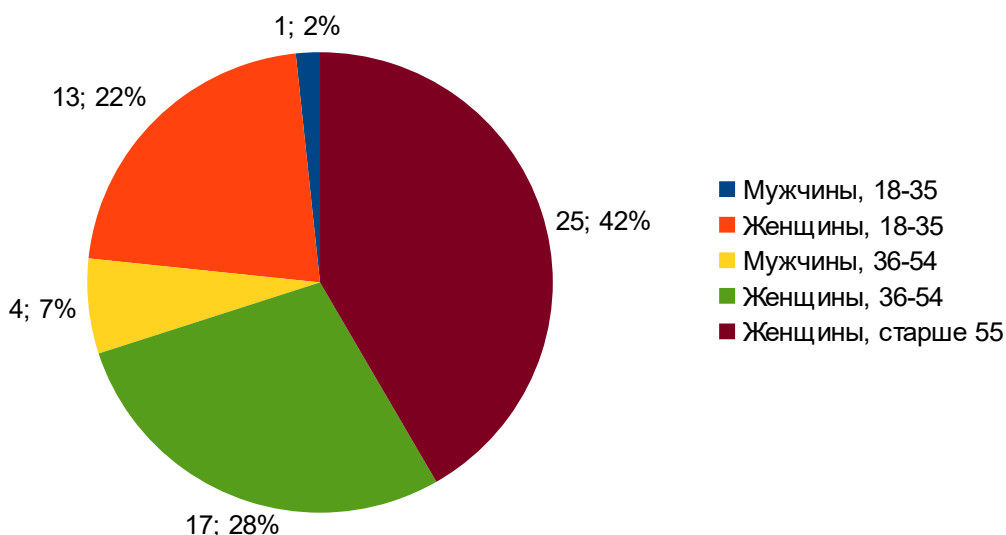


Диаграмма VI.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $\Pi_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации, размещенной на сайте учреждения культуры, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах VI.I и VI.II.

Таблица VI.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры¹

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	1
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	1
7.	Структура организации культуры	1
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0,5
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	12,5

Таблица VI.П

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры²

1 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).
 2 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	1
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	0
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
6.	Режим, график работы	1
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	1
9.	Структура организации культуры	1
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
12.	Цены (тарифы) на услуги	1
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и публикуется по	1

	решению организации культуры либо ее учредителя	
20	ИТОГО	12

Таким образом, показатель $P_{инф} = (12,5 + 12)/(17+20) \times 100 = 66$ баллов.

На сайте учреждения указано три дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг:

- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- электронный сервис: форма обратной связи для подачи обращения.

Таким образом, показатель $P_{дист}$ равен 90 баллам.

Для получения значения показателя $P_{откр_{уд}}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	56	2	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	44	5	0

Показатель $P_{откр_{уд}} = (56 + 44)/(58 + 49) \times 100 = 93,5$ балла

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$K^1 = 0,3 \times 66 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 93,5 = 84 \text{ балла}$$

2. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется три условия доступности для инвалидов:

- оборудованная входная группа пандусом;
- поручни, расширенные дверные проемы;
- пандусы, адаптированные переходы для инвалидов-колясочников внутри помещения.

Таким образом, показатель $P_{орг_{дост}}$ равен 60 баллам.

В организации культуры имеется два условия доступности,

позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, показатель $P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$ равен 40 баллам.

Для получения значения показателя $P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 5 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	3	2	0

Показатель $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 3/5 \times 100 = 60$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 60 = 52 \text{ балла.}$$

$$K^{2,4,5} = (84 + 52)/2 = 68 \text{ баллов}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - государственное автономное учреждение культуры Калужской области «Калужская областная филармония» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_5 = (84 + 68 + 52 + 68 + 68)/5 = 68 \text{ баллов}$$

6. Выводы и предложения

По итогам проведения исследования в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг государственным автономным учреждением культуры Калужской области «Калужская областная филармония» предлагаются следующие меры:

- ▲ на информационных стендах учреждения и его официальном сайте разместить недостающие материалы, перечень которых установлен соответствующими нормативно-правовыми актами;
- ▲ увеличить в организации количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: организация выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, дублирование информационных табличек знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и т.п.

Комментарии опрошенных респондентов показали, что получатели услуг «Калужской областной филармонии» в основном удовлетворены

качеством условий их оказания. Замечания были высказаны по поводу недостаточного количества рекламы о предстоящих мероприятиях в средствах массовой информации, социальных сетях. Также выражались пожелания распространения буклетов о предстоящем репертуаре, предоставления скидок для отдельных категорий граждан (пенсионеров).