

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг по бюджетному учреждению «Карельская государственная филармония»

Оценка произведена в соответствии с 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 Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами». $P_{инф} - 75$ (см. чек-лист, Приложение №1).

Показатель 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» $P_{дист} - 100$ (см. чек-лист).

Показатель 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». **Анкетирования получателей услуг.**

Вопрос: «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?»

<i>Варианты ответа</i>	<i>Количество ответов</i>
	<i>Абс.</i>
Отлично, все устраивает	188
В целом хорошо	233
Удовлетворительно, незначительные недостатки	51
Плохо, много недостатков	10
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	4
Затрудняюсь ответить	14
ВСЕГО	500

Расчет произведен по формуле:

$$P_{откр\ уд} = \left(\frac{U_{стенд+сайт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$U_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$U_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Расчет $\Pi^{откр}_{уд}$ по Учреждению: $((188+233+51)/500)*100 = 94,4$

ИТОГО по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Расчет произведен по формуле:

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times \Pi^{откр}_{уд})$$

K^1 по Учреждению = $(0,3*75 + 0,3*100 + 0,4*94,4) = 90,3$.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

На основании приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

При расчете итоговой оценки по организации для данных организаций критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).

$$K^2 = (K^1 + K^3) / 2$$

K^2 по Учреждению = $(90,3 + 56) / 2 = 73,2$

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов». $\Pi^{орг}_{дост} - 40$ (см. чек-лист).

Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». $\Pi^{услуг}_{дост} - 60$ (см. чек-лист, Приложение №2).

услуг для инвалидов». **Анкетирования получателей услуг.**

Вопрос: «Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в учреждении?»

Варианты ответа	Количество ответов
	Абс.
Отлично, все устраивает	45
В целом хорошо	81
Удовлетворительно, незначительные недостатки	96
Плохо, много недостатков	75
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	37
Затрудняюсь ответить	166
ВСЕГО	500

Расчет произведен по формуле:

$$\Pi^{дост}_{уд} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где
У_{дост} - число получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;
Ч_{общ} - число опрошенных получателей услуг.

Расчет $P_{уд}^{дост}$ по Учреждению: $((45+81+96)/334)*100 = 66,5$
($X = 334$ ВСЕГО за вычетом затруднившихся в ответе)

ИТОГО по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Расчет произведен по формуле:

$$K^3 = (0,3 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{дост})$$

K^3 по Учреждению = $(0,3*40 + 0,4*60 + 0,3*66,5) = 56$.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».

На основании приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

При расчете итоговой оценки по организации для данных организаций критерий (4) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).

$$K^4 = (K^1 + K^3) / 2$$

K^4 по Учреждению = $(90,3 + 56) / 2 = 73,2$.

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

На основании приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

При расчете итоговой оценки по организации для данных организаций критерий (5) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).

$$K^5 = (K^1 + K^3) / 2$$

K^5 по Учреждению = $(90,3 + 56) / 2 = 73,2$.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг по бюджетному учреждению «Карельская государственная филармония»

Показатель оценки качества по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации.

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

$$S_n = (K^1 + K^2 + K^3 + K^4 + K^5)/5 = (90,3 + 73,2 + 56 + 73,2 + 73,2)/5 = 73,2.$$

Дополнительные вопросы для изучения респондентов

1. Укажите, пожалуйста, Ваш пол

Мужской	212
Женский	288

2. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст

От 14 лет до 18 лет	31
От 18 до 35 лет	118
От 35 лет до 50 лет	158
От 50 лет до 65 лет	135
Старше 65 лет	58

3. Укажите, пожалуйста, уровень Вашего образования

Основное общее (9 классов)	27
Основное среднее (11 классов)	50
Среднее профессиональное	173
Высшее	250

4. В настоящее время Вы (укажите один подходящий вариант ответа)

Работаю	293
Не работаю, занимаюсь домашним хозяйством	27
Не работаю (безработный)	22
Не работаю, нахожусь на пенсии	91
Учусь в школе	19
Учусь в среднем профессиональном образовательном учреждении	15
Учусь в Вузе	42

Организация-оператор: Фонд поддержки инновационных проектов «Новое измерение»

Исполнитель: _____ *А.С. Сухоруков* (Сухоруков А.С.)

« 28 » июня 2022 г.



Приложение №1

Анализ информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах
(показатели 1.1, 1.2.)

Наименование учреждения: бюджетное учреждение «Карельская государственная филармония».

Адрес сайта: <https://kgfptz.ru>

Фотоотчет: папка «Филармония».

№	Показатель	Критерий оценки	Приказ МКРФ от 20.02.2015 №277	Оценка оператора ¹	
				Официальный сайт	Информационный стенд
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: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	полное и сокращенное наименование организации; дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) организации культуры; сведения о местонахождении, почтовый адрес организации; схема размещения организации, схема проезда	1	1	1
		учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); структура организации культуры	1	1	1
		режим, график работы организации культуры	1	1	1
		контактные телефоны организации культуры; адреса электронной почты организации культуры; фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1	1	1
		сведения о видах предоставляемых услуг; копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления; перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1	1
		копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1	0

¹ Единица выставляются за однозначное наличие указанной информации на сайте учреждения (информационном стенде)

№	Показатель	Критерий оценки	Приказ МКРФ от 20.02.2015 №277	Оценка оператора ¹	
				Офици- альный сайт	Инфор- мацион- ный стенд
		информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0	0
		информация о планируемых мероприятиях	1	1	1
		информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1	0
		результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	1	1	0
ВСЕГО по показателю			10	9	6
			И_{норм}	И_{сайт}	И_{стенд}

Расчет произведен по формуле:

$$P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

Где:

$I_{\text{стенд}}$ - объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;
 $I_{\text{сайт}}$ - объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);
 $I_{\text{норм}}$ - объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой установлено нормативными правовыми актами

Расчет $P_{\text{инф}}$ по Учреждению: 75 баллов.

№ показателя	Показатель	Критерий оценки	Количество способов $C_{\text{дист}}$	Балл за каждый способ $T_{\text{дист}}$	Оценка оператора $T_{\text{дист}}$
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	Телефон	1	30	30
		электронная почта	1	30	30
		электронные сервисы обратной связи	1	30	30
		техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	30	30
ВСЕГО по показателю			4	100, если более 3-х	100

Расчет произведен по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

Где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$S_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При отсутствии или не функционировании дистанционных способов взаимодействия – 0 баллов

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Расчет $P_{\text{дист}}$ по Учреждению: 100 баллов

Организация-оператор: Фонд поддержки инновационных проектов «Новое измерение»

Исполнитель: _____ *А.С.С.* (Сухоруков А.С.)

« 18 » июня 2022 г.



**Изучение доступности услуг для инвалидов
(показатели 3.1., 3.2.)**

Наименование учреждения: бюджетное учреждение «Карельская государственная филармония».
Фотоотчет: папка «Филармония».

№ показателя	Показатель	Критерий оценки	Количество способов С ^{орг дост}	Балл за каждый способ Т ^{орг дост}	Оценка оператора	
					Филармония	Филиал
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	1	20	0	20
		наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	1	20	0	20
		наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	1	20	0	20
		наличие сменных кресел-колясок	1	20	0	0
		наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1	20	0	20
ВСЕГО по показателю			5	100, если 5 и более	0	80
					40	

Расчет по Филармонии и филиалу произведен по формуле:

$$P^{орг\ дост} = T^{орг\ дост} \times C^{орг\ дост}, \quad (3.1)$$

где:

T^{орг дост} – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

C^{орг дост} – количество условий доступности организации для инвалидов.

При отсутствии условий доступности для инвалидов показатель оценки качества (P^{орг дост}) - 0 баллов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (P^{орг дост}) принимает значение 100 баллов

Расчет P^{орг дост} по Филармонии: 0 баллов;

Расчет P^{орг дост} по Филиалу: 80 баллов.

При расчете интегрального значения показателя применен пункт 3.5 Методических рекомендаций по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 18 декабря 2020 года № Р-1681:

$$P = (O + \Phi^1) / 2$$

где:

O – головная организация (Филармония);

Φ¹ – филиал.

Расчет P^{орг дост} по Учреждению: 40 баллов

№ показателя	Показатель	Критерий оценки	Количество способов C ^{услуг дост}	Балл за каждый способ T ^{услуг дост}	Оценка оператора
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности,	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1	20	0

№ показателя	Показатель	Критерий оценки	Количество способов C _{услуг_дост}	Балл за каждый способ T _{услуг_дост}	Оценка оператора
	позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1	20	20 (филиал)
		возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	20	0
		наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1	20	20
		помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	1	20	20
		наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	20	0
ВСЕГО по показателю			6	5 и более способов – 100 баллов	60

Расчет произведен по формуле:

$$P_{услуг_дост} = T_{услуг_дост} \times C_{услуг_дост}, \quad (3.2)$$

где:

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

C_{услуг_дост} – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При отсутствии условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (P_{услуг_дост}) - - 0 баллов.

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

Расчет P_{услуг_дост} по Учреждению: 60 баллов

Организация-оператор: Фонд поддержки инновационных проектов «Новое измерение»

Исполнитель: _____ (Сухоруков А.С.)

« 28 » июня 2022 г.

