

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное учреждение науки
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «АРКТИКА»
Дальневосточного отделения Российской академии наук
(НИЦ «Арктика» ДВО РАН)

УДК 316.4
№ госрегистрации

УТВЕРЖДАЮ
Врио директора
НИЦ «Арктика» ДВО РАН
кандидат биологических наук, доцент
Е. А. Луговая

"01" октября 2019 г.

ОТЧЕТ
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТИ

(Заключительный отчет)

Магадан 2019

Отчет 28 с., 1 ч., 9 табл., 6 рис., 0 источников, 0 прил.

МАГАДАН, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

Объектом независимой оценки качества условий оказания услуг являлись тринадцать учреждений культуры, находящиеся на территории Магаданской области.

Цель данного исследования состояла в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе учреждений культуры, определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об учреждениях культуры, комфортности условий предоставления услуг, их доступности для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников учреждений и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформированы результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры.

Обозначения и сокращения

В настоящем отчете применяют следующие сокращения и обозначения:

ОГАУК – областное государственное автономное учреждение культуры;

МОГАУК – магаданское областное государственное автономное учреждение культуры;

МБУК – муниципальное бюджетное учреждение культуры;

МКУК – муниципальное казенное учреждение культуры.

Оглавление

Введение	5
Методологический раздел	7
Процедурный раздел	8
Результаты независимой оценки качества	19
Рекомендации по результатам анкетирования пользователей.....	22
Выводы	22

Введение

В соответствии с договором по заказу Министерства культуры и туризма Магаданской области в марте-сентябре 2019 г. специалистами НИЦ «Арктика» ДВО РАН была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры, осуществляющих свою деятельность на территории Магаданской области:

1. ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»
2. МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»
3. МКУК «Ольский краеведческий музей»
4. МКУ «Районный краеведческий музей» (п. Эвенск)
5. МКУК «Сеймчанский краеведческий музей»
6. МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»
7. МБУК «Централизованная библиотечная система Омсукчанского городского округа»
8. МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сусуман
9. МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа»
10. МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа Магаданской области
11. МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена» муниципального образования «Ольский городской округ»
12. МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»
13. МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования.

Современный этап развития общества характеризуется возрастанием роли и значения информации в управлении социально-экономическими процессами. От достоверности и своевременности информации зависит объективность оценки и прогноза развития социально-экономических процессов, справедливость регулирующих воздействий, направленных на поддержку позитивных и ослабление негативных тенденций. В современном обществе, обладающем развитыми гражданскими институтами и вступившем в информационную стадию, значительную, если не ключевую роль играет способность органов государственной власти и органов местного самоуправления к эффективной коммуникации как к целенаправленному информационному взаимодействию с «управляемым» сообществом, предполагающему учет общественного мнения в управленческой практике.

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг такими учреждениями, а также в целях повышения эффективности их деятельности. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 во исполнение статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Таким образом, обоснованность и необходимость выявления степени открытости и доступности информации об организациях культуры, а также создание и поддержание механизма обратной связи с получателями услуг для определения уровня их удовлетворенности качеством работы таких учреждений подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке качества условий предоставляемых услуг учреждениями культуры и обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

Методологический раздел

Цель и задачи исследования

Целью настоящего исследования являлся сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг тринадцатью учреждениями культуры, осуществляющими свою деятельность на территории Магаданской области.

Для достижения поставленной цели решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) получение значений показателей, характеризующих уровень открытости и доступности информации об учреждениях культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на их официальных сайтах и информационных стендах в оцениваемых учреждениях культуры соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

2) получение значений показателей, характеризующих качество условий оказания услуг учреждениям культуры, определяемые путем анализа полученных при изучении мнений получателей услуг данных:

- об открытости и доступности информации об учреждении культуры;
- о комфортности условий предоставления услуг;
- о доступности услуг для инвалидов;
- о доброжелательности, вежливости работников учреждения;
- об общем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг.

Объект и предмет исследования

Объектом исследования являлись 13 учреждений культуры, осуществляющих свою деятельность на территории Магаданской области.

Предметом исследования выступило мнение получателей услуг учреждений культуры с оценкой параметров, определенных задачами данного социологического исследования, а также сведения, размещаемые на официальном сайте учреждений в сети Интернет и на информационных стендах в помещениях учреждений и их филиалов, условия оказания услуг учреждениями.

Процедурный раздел

Описание метода и техники сбора данных

Для сбора информации использованы методы:

1) *Метод очного индивидуального анкетирования (в том числе личный опрос)* – письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты: читает вопросы, обдумывает их и собственноручно отмечает выбранные им варианты ответов (либо опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету). Под респондентами в данном исследовании понимаются потребители услуг учреждений культуры Магаданской области 14 лет и старше.

2) *Метод заочного индивидуального анкетирования* – письменная форма опроса получателей услуг путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте.

3) *Контент-анализ* содержания официальных сайтов учреждений на предмет наличия сведений в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования.

4) *Контрольная закупка* – обращение в учреждение посредством телефонной связи и электронных сервисов (сайт, электронная почта) с целью оценки работы (оказания услуги) учреждения.

5) *Наблюдение* – сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждений, а также наличие оборудования для обеспечения доступности для лиц с ограниченными возможностями.

При проведении сбора первичной информации обязательным требованием являлось исполнение норм Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Описание метода выбора единиц анкетирования

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена Заказчиком в соответствии с 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, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н, исходя из численности получателей услуг учреждений культуры за 2018 год.

Количество опрошенных получателей услуг составило:

Таблица 1.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество опрошенных (чел.)
1	ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»	500
2	МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»	429
3	МКУК «Ольский краеведческий музей»	152
4	МКУ «Районный краеведческий музей» (п. Эвенск)	71
5	МКУК «Сеймчанский краеведческий музей»	51
6	МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»	156
7	МКУК «Централизованная библиотечная система Омсукчанского городского округа»	153
8	МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сусуман	155
9	МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа»	153
10	МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа Магаданской области	149
11	МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена» муниципального образования «Ольский городской округ»	150
12	МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»	60
13	МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»	50

Общее количество опрошенных получателей услуг 13 учреждений культуры Магаданской области составило 2229 чел.

Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества

Оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов по каждому из общих ее критериев. В таблицах представлен порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества.

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Наименование учреждения	Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (балл/%)	Показатель 1.2. «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (балл / значение показателя %)	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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»	Значение критерия 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»
ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»	100 баллов / 30	100 баллов / 30	98 / 39,2	99,2
МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»	75 балла / 22,5	100 баллов / 30	81 / 32,4	84,9
МКУК «Ольский краеведческий музей»	25 / 7,5	90 баллов / 27	93 / 37,2	71,7
МКУК «Северо-Эвенский районный краеведческий музей»	64 балла / 19,2	90 баллов / 27	98 / 39,2	85,4
МКУК «Сеймчанский краеведческий музей»	35 балла / 10,5	90 баллов / 27	96 / 38,4	75,9
МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»	65 / 19,5	100 баллов / 30	89 / 35,6	85,1
МБУК «Централизованная библиотечная система п. Омсукчан»	85 баллов / 25,5	90 баллов / 27	98 / 39,2	91,7
МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сусуман	70 баллов / 21	90 баллов / 27	99 / 39,6	87,6
МБУК «Ягоднинская центральная районная библиотека»	35 баллов / 10,5	90 баллов / 27	99 / 39,6	77,1
МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа Магаданской области	45 баллов / 13,5	100 баллов / 30	26 / 10,4	53,9
МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена» муниципального образования «Ольский городской округ»	50 баллов / 15	60 баллов / 18	100/40	73
МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»	50 балла / 15	90 баллов / 27	98 / 39,2	81,2
МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»	70 баллов / 21	90 баллов / 27	97 / 38,8	86,8

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (балл/%)	Показатель 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»	Значение критерия 2. «Комфортность условий предоставления услуг»
ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»	не применяется	не применяется	не применяется
МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»	не применяется	не применяется	не применяется
МКУК «Ольский краеведческий музей»	40 баллов / 20	74 / 37	57
МКУК «Северо-Эвенский районный краеведческий музей»	40 баллов / 20	91 / 45,5	65,5
МКУК «Сеймчанский краеведческий музей»	80 баллов / 40	100 / 50	90
МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»	100 баллов / 50	94 / 47	97
МБУК «Централизованная библиотечная система п. Омсукчан»	80 баллов / 40	100 / 50	90
МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сусуман	60 баллов / 30	89 / 44,5	74,5
МБУК «Ягоднинская центральная районная библиотека»	60 баллов / 30	99 / 49,5	79,5
МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа Магаданской области	80 баллов / 40	75/37,5	77,5
МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена» муниципального образования «Ольский городской округ»	80 баллов / 40	100 / 50	90
МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»	60 баллов / 30	93 / 46,5	76,5
МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»	80 баллов / 40	100 / 50	90

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (балл/%)	Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»	Показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)»	Значение критерия 3. «Доступность услуг для инвалидов»
ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»	100 баллов / 30	60 баллов / 24	100 / 30	84
МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»	80 баллов / 24	60 баллов / 24	100 / 30	78
МКУК «Ольский краеведческий музей»	20 баллов / 6	40 баллов / 16	Отсутствуют ответы респондентов	22
МКУК «Северо-Эвенский районный краеведческий музей»	20 баллов / 6	20 баллов / 8	60 / 18	32
МКУК «Сеймчанский краеведческий музей»	0 / 0	20 баллов / 8	100 / 30	38
МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»	20 баллов / 6	80 баллов / 32	100 / 30	68
МБУК «Централизованная библиотечная система п. Омсукчан»	20 баллов / 6	40 баллов / 16	100 / 30	52
МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сусуман	20 баллов / 6	40 баллов / 16	75 / 22,5	44,5
МБУК «Ягоднинская центральная районная библиотека»	20 баллов / 6	40 баллов / 16	Отсутствуют ответы респондентов	22
МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа Магаданской области	20 баллов / 6	40 баллов / 16	25 / 7,5	29,5
МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена» муниципального образования «Ольский городской округ»	20 баллов / 6	40 баллов / 16	100 / 30	52
МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»	20 баллов / 6	40 баллов / 16	90 / 27	49
МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»	20 баллов / 6	40 баллов / 16	100 / 30	52

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Наименование учреждения	Показатель 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» (балл/%)	Показатель 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)»	Показатель 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»	Значение критерия 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»
ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется
МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется
МКУК «Ольский краеведческий музей»	97 / 38,8	98 / 39,2	85 / 17	95
МКУК «Северо-Эвенский районный краеведческий музей»	99 / 39,6	100 / 40	100 / 20	99,6
МКУК «Сеймчанский краеведческий музей»	94 / 37,6	98 / 39,2	94 / 18,8	95,6
МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»	95 / 38	94 / 37,6	96 / 19,2	94,8
МБУК «Централизованная библиотечная система п. Омсукчан»	99 / 39,6	99 / 39,6	100 / 20	99,2
МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сусуман	97 / 38,8	97 / 38,8	95 / 19	96,6
МБУК «Ягоднинская центральная районная библиотека»	95 / 38	93 / 37,2	95 / 19	94,2
МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа Магаданской области	80 / 32	86/34,4	92/18,4	84,8
МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена» муниципального образования «Ольский городской округ»	100 / 40	100 / 40	100 / 20	100
МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»	98/39,2	98/39,2	96/19,2	97,6
МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»	100 / 40	100 / 40	100 / 20	100

Таблица 6.

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Показатель 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)» (балл/%)	Показатель 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»	Показатель 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»	Значение критерия 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется
МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется
МКУК «Ольский краеведческий музей»	97 / 29,1	98 / 19,6	95 / 47,5	96,2
МКУК «Северо-Эвенский районный краеведческий музей»	100 / 30	97 / 19,4	99 / 49,5	98,9
МКУК «Сеймчанский краеведческий музей»	90 / 27	94 / 18,8	96 / 48	93,8
МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»	93 / 27,9	36 / 18,6	92 / 46	92,5
МБУК «Централизованная библиотечная система п. Омсукчан»	100 / 30	100 / 20	100 / 50	100
МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сусуман	97 / 29,1	97 / 19,4	96 / 48	96,5
МБУК «Ягоднинская центральная районная библиотека»	95 / 28,5	95 / 19	95 / 47,5	95
МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа Магаданской области	92/27,6	92/18,4	90/45	91
МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена» муниципального образования «Ольский городской округ»	100 / 30	100 / 20	100 / 50	100
МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»	95 / 28,5	97 / 19,4	93 / 46,5	94,4
МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»	100 / 30	100 / 20	100 / 50	100

6. Значение показателей независимой оценки качества условий оказания услуг

Наименование учреждения	К ¹ «Открытость и доступность информации об организации культуры»	К ² «Комфортность условий предоставления услуг»	К ³ «Доступность услуг для инвалидов»	К ⁴ «Доброжелательность, вежливость работников организации»	К ⁵ «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Σ	S
ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»	99,2	не применяется	84,0	не применяется	не применяется	183,2	91,6
МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»	84,9	не применяется	78,0	не применяется	не применяется	162,9	81,45
МКУК «Ольский краеведческий музей»	71,7	57,0	22,0	100,0	96,2	346,9	69,3
МКУК «Северо-Эвенский районный краеведческий музей»	85,4	65,5	32,0	99,6	98,9	381,4	76,28
МКУК «Сеймчанский краеведческий музей»	75,9	90,0	38,0	95,6	93,8	393,3	78,66
МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»	85,1	97,0	68,0	94,8	92,5	437,4	87,48
МБУК «Централизованная библиотечная система п. Омсукчан»	91,7	90,0	52,0	99,2	100,0	432,9	86,58
МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сусуман	87,6	74,5	44,5	96,6	96,5	399,7	79,94
МБУК «Ягоднинская центральная районная библиотека»	77,1	79,5	22,0	94,2	95,0	367,8	73,56
МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа Магаданской области	53,9	77,5	29,5	84,8	91,0	336,7	67,34
МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена» муниципального образования «Ольский городской округ»	73,0	90,0	52,0	100,0	100,0	415,0	83,0
МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»	81,2	76,5	49,0	97,6	94,4	398,7	79,7
МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»	86,8	90,0	52,0	100,0	100,0	428,8	85,76

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области

Рис. 1 Открытость и доступность информации об организации культуры

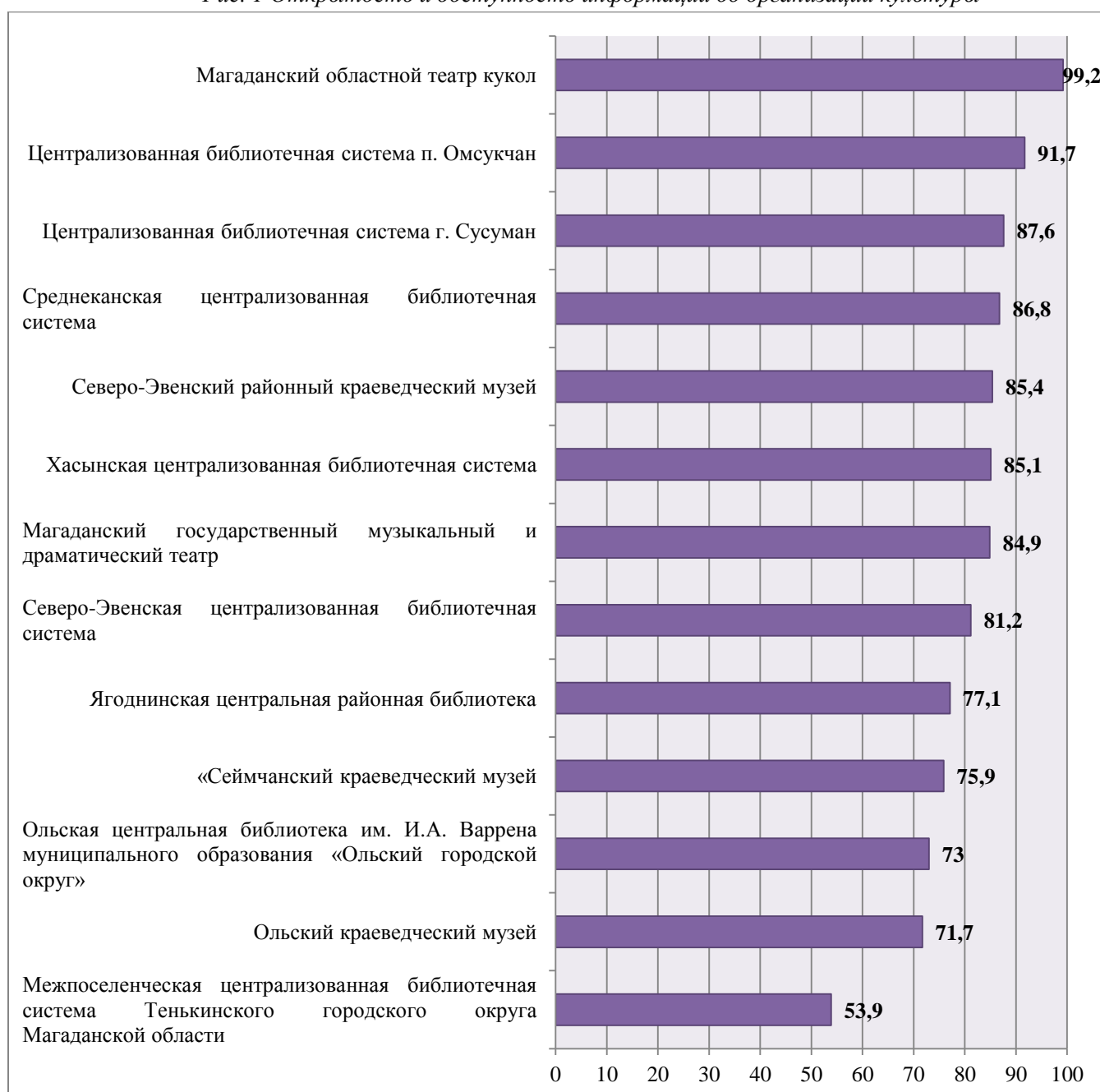


Рис. 2. Комфортность условий предоставления услуг

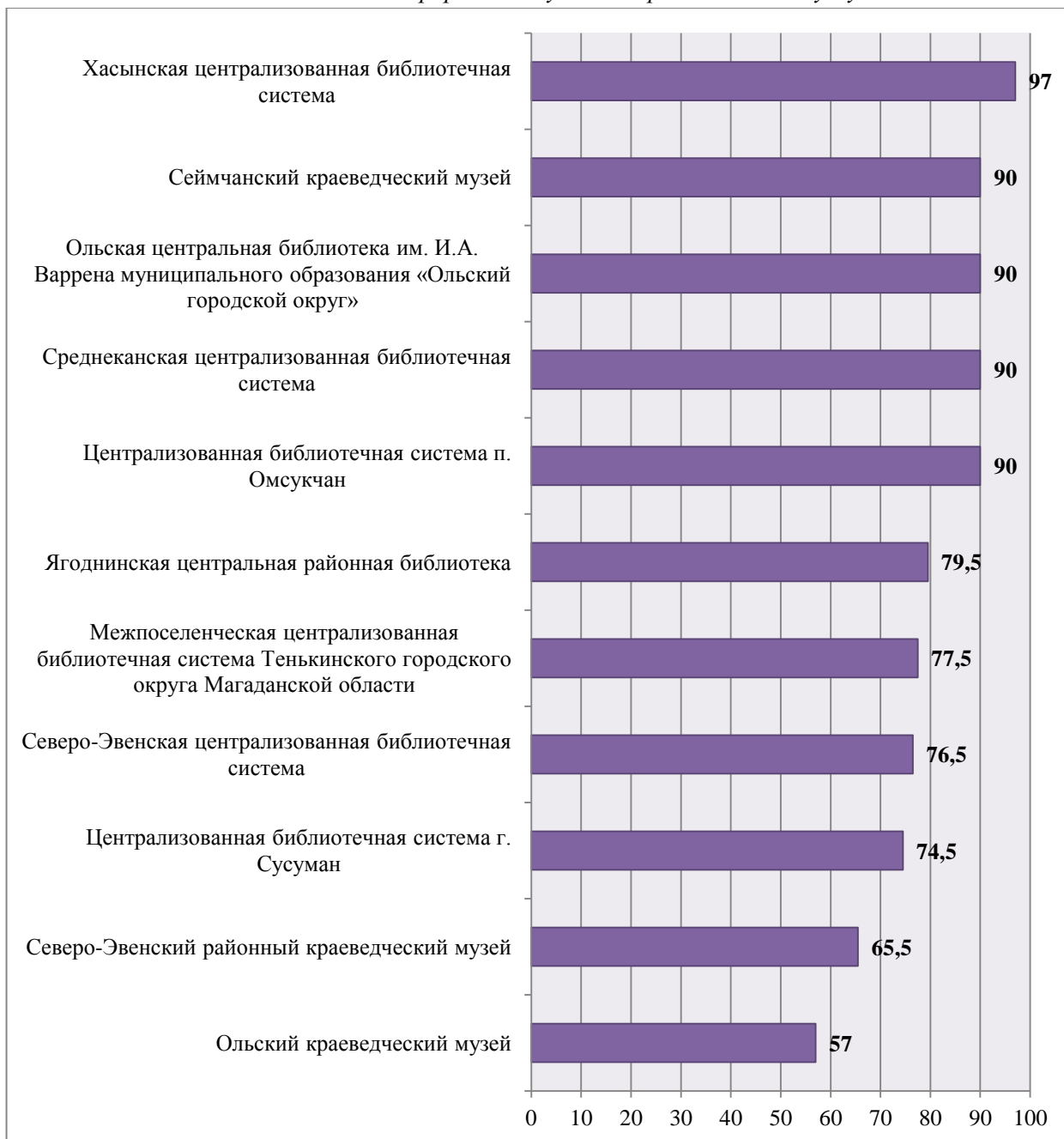


Рис. 3 Доступность услуг для инвалидов

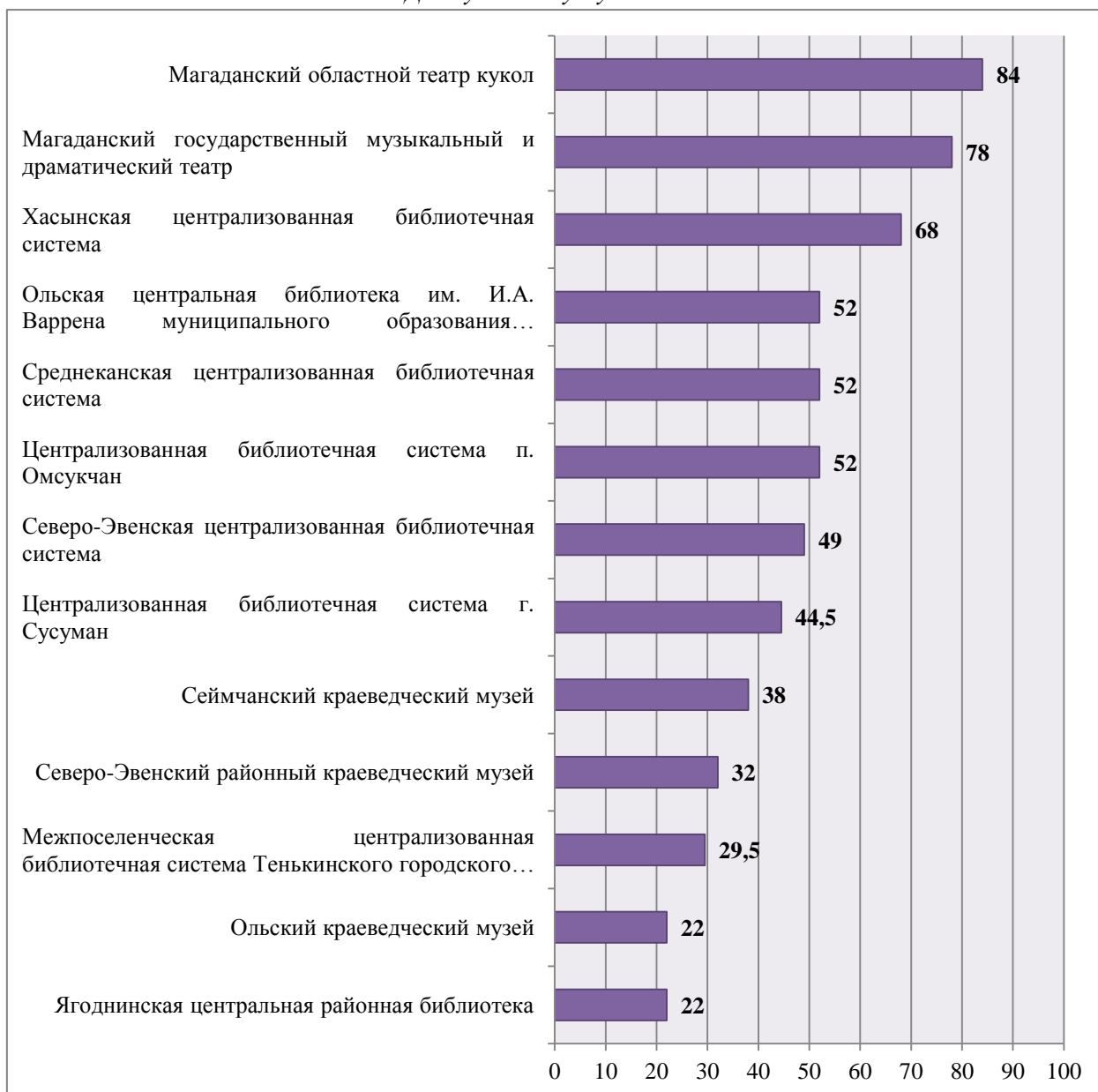


Рис. 4 Доброжелательность, вежливость работников организации



Рис. 5 Удовлетворенность условиями оказания услуг

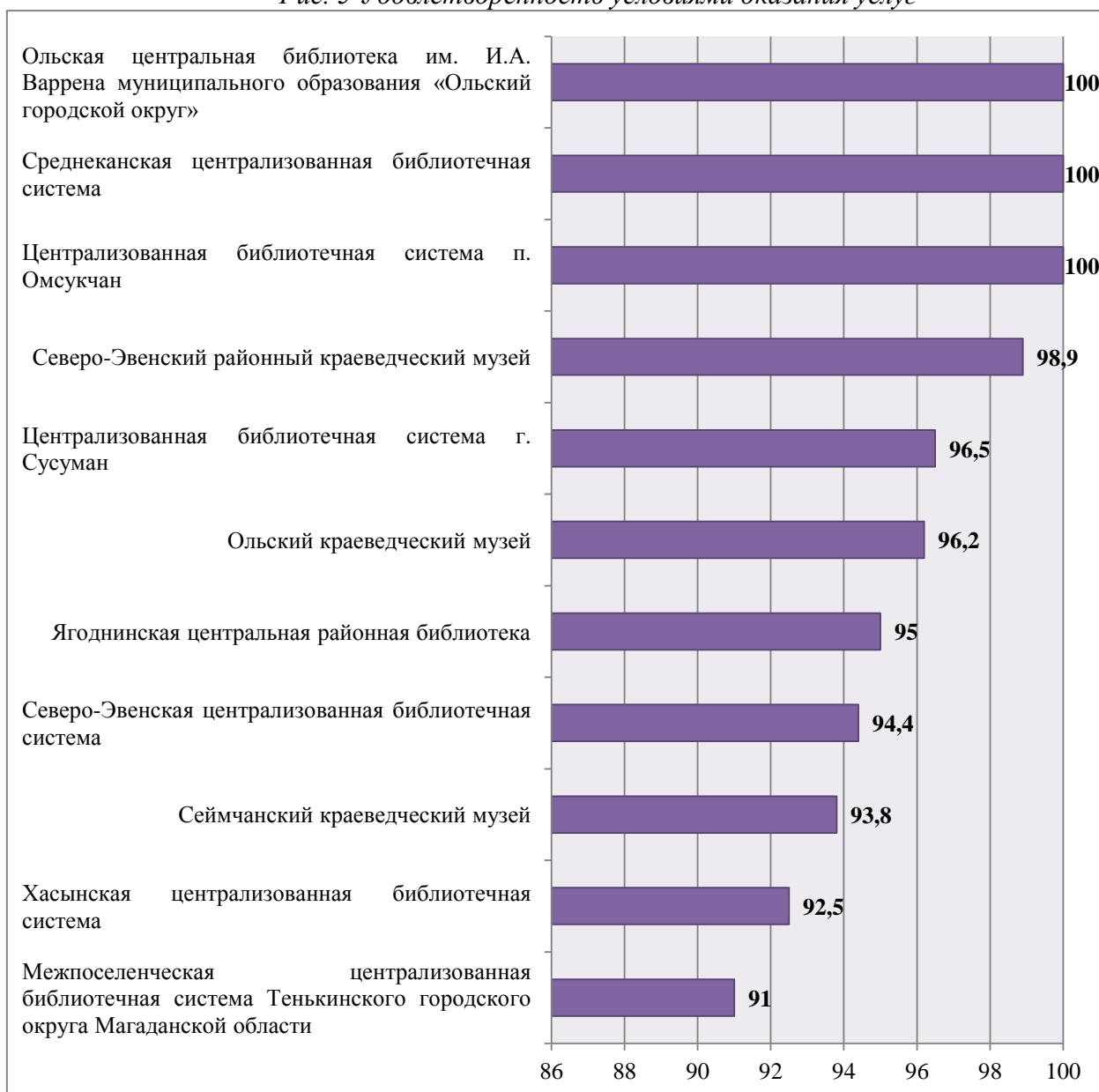
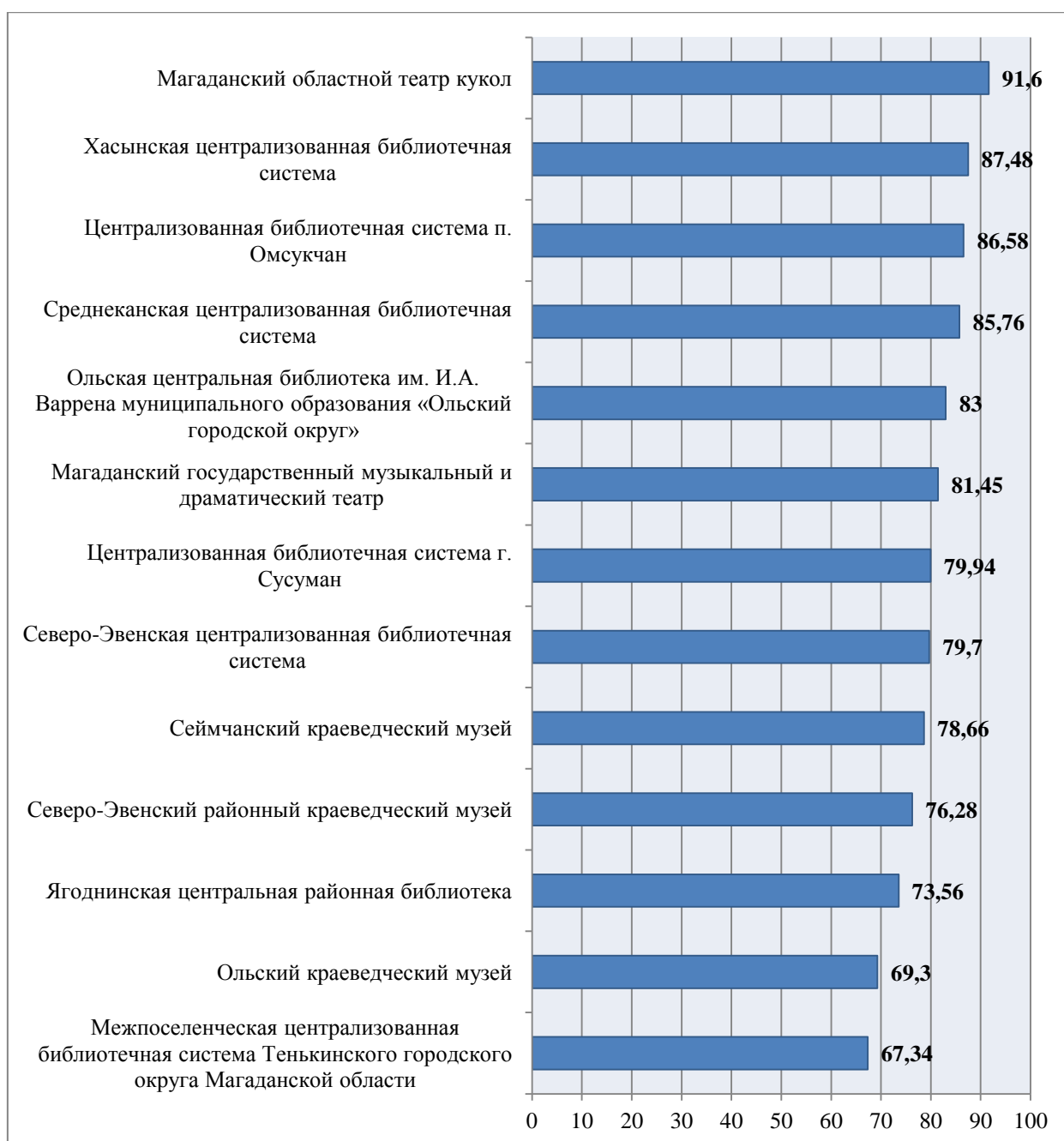


Рис.6 Итоговые показатели оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры



Также, в рамках изучения мнения получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры Магаданской области, респондентами были высказаны предложения по улучшению условий оказания услуг оцениваемыми учреждениями, которые представлены в таблице 7.

Таблица 8.

Предложения по улучшению условий оказания услуг по мнению респондентов

Наименование учреждения	Предложения респондентов (указанные в анкетах)
Магаданский областной театр кукол	Нет предложений
Магаданский государственный музыкальный и драматический театр	1. Проводить прямые видео трансляции в YouTube – 1 ответ; 2. Нет полной информации о спектаклях – 1 ответ.
Ольский краеведческий музей	1. Проводить больше выставок – 1 ответ; 2. Провести ремонт здания – 6 ответов; 3. Открыть все залы для посещений – 2 ответа; 4. Создать условия для инвалидов – 2 ответа.
Северо-Эвенский районный краеведческий музей	1. Побольше помещений для размещения новых экспонатов – 2 ответа; 2. Мало места для посетителей – 1 ответ; 3. Необходим Wi-fi – 5 ответов; 4. Необходимы буклеты о музее, выставках, экспонатах – 1 ответ; 5. Проводить больше развлекательных праздников, викторин – 2 ответа; 6. Нет вывески на входе – 1 ответ; 7. Приобрести современное мультимедийное оборудование – 4 ответа; 8. Не хватает новых технологий – 1 ответ; 9. Обеспечить доступ колясочникам – 2 ответа; 10. Не хватает современных стендов, витрин – 3 ответа; 11. Приобрести современную мебель – 1 ответ; 12. Сделать ремонт – 1 ответ; 13. Чаше проводить мероприятия – 3 ответа; 14. Не хватает туалета – 1 ответ; 15. Необходимо отдельное помещение для массовых мероприятий – 8 ответов.
Сеймчанский краеведческий музей	Нет предложений
Хасынская централизованная библиотечная система	п. Стекольный: 1. Больше новых книг – 11 ответов; 2. Сделать чаще поступление новых книг – 1 ответ; 3. Сделать капитальный ремонт – 7 ответов; 4. Сделать зону отдыха – 2 ответа. п. Палатка: 1. Компьютеры для читателей – 1 ответ; 2. Поступление новой литературы – 3 ответа; 3. Не хватает света – 2 ответа; 4. Больше комиксов – 1 ответ; 5. Поставить кулер / кофе-автомат - 1 ответ.
Централизованная библиотечная система п. Омсукчан	п. Омсукчан: 1. Больше новых книг – 2 ответа; 2. Подключить Интернет – 2 ответа; 3. Услуги на высшем уровне! – 2 ответа; 4. Замена входной двери в детской библиотеке. п. Дукат: 1. Запах канализации и сырость в помещении не позволяют проводить длительные мероприятия в читальном зале – 8 ответов; 2. Пополнение библиотечного фонда технической литературой – 1 ответ; 3. Больше новых книг – 2 ответа.
Централизованная библиотечная система г. Сусуман	1. Ремонт лестницы – 29 ответов; 2. Провести горячую воду – 28 ответов; 3. Больше периодических изданий – 28 ответов; 4. Улучшить освещение – 16 ответов; 5. Сделать косметический ремонт – 7 ответов; 6. Больше художественной, отраслевой литературы – 28 ответ.

Ягоднинская центральная районная библиотека	<p>п. Дебин</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Новые издания – 2 ответа; 2. Ремонт помещений – 2 ответа. <p>п. Ягодное</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Замена пандуса на крыльце библиотеки – 1 ответ; 2. Больше квалифицированных работников – 1 ответ; 3. Больше финансирования – 1 ответ.
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тенькинского городского округа Магаданской области	<ol style="list-style-type: none"> 1. Больше новых книг – 6 ответов; 2. Не оборудована зона ожидания – 2 ответа; 3. Нет пандуса – 2 ответа; 4. Нет информации на сайте – 5 ответов; 5. Нет wi-fi – 5 ответов; 6. Проводить литературные вечера – 1 ответ; 7. Удлинить рабочий график в сторону вечера – 1 ответ; 8. Отсутствие вежливости у работников – 8 ответов; 9. Отсутствие работников на рабочем месте - 4 ответа.
Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена муниципального образования «Ольский городской округ»	<p>Библиотека п. Ола:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приобретение новой современной мебели – 2 ответа; 2. Сделать ремонт – 2 ответа; 3. Больше новых книг – 3 ответа. <p>Детская библиотека п. Ола:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сделать ремонт – 2 ответа; 2. Нет Wi-fi – 4 ответа; 3. Приобрести настольные игры – 3 ответа; 4. Построить новое отдельное здание - 1 ответ; 5. Больше новых книг – 1 ответ. <p>с. Гадля:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мало новой литературы – 7 ответов; 2. Доступ в интернет – 1 ответ. <p>с. Клепка:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приобрести выставочный стенд – 3 ответа; 2. Приобрести подставку под проектор – 1 ответ; 3. Создать сайт библиотеки – 2 ответа;
Северо-Эвенская централизованная библиотечная система	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить Wi-fi, доступ в Интернет – 2 ответа; 2. Больше периодических изданий – 1 ответ; 3. Сделать ремонт – 4 ответа; 4. Капитальный ремонт здания – 2 ответа.
Среднеканская централизованная библиотечная система	<ol style="list-style-type: none"> 1. Больше книг, журналов, газет – 16 ответов; 2. Нет Wi-fi – 1 ответ; 3. Ремонт – 1 ответ.

В рамках мониторинга официальных сайтов оцениваемых учреждений культуры Магаданской области при расчете показателей критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры» было выявлено отсутствие информационных объектов:

Таблица 9.

Наименование учреждения	Информационный объект
Магаданский областной театр кукол	<ol style="list-style-type: none"> 1. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности 2. Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения
Магаданский государственный музыкальный и драматический театр	<ol style="list-style-type: none"> 1. Схема размещения организации культуры, схема проезда 2. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности 3. Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения 4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг, а также предложения об улучшении качества их деятельности 5. План по улучшению качества работы организации
Ольский краеведческий музей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сокращенное наименование организации культуры 2. Режим, график работы 3. Сведения о видах предоставляемых услуг 4. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления 5. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги 6. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности 7. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры 8. Информация о планируемых мероприятиях 9. Информация о выполнении муниципального задания (сметы), отчет о результатах деятельности учреждения 10. Результаты независимой оценки качества оказания услуг, а также предложения об улучшении качества их деятельности 11. План по улучшению качества работы организации
Северо-Эвенский районный краеведческий музей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Документ о назначении руководителя организации культуры 2. Сведения о видах предоставляемых услуг 3. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления 4. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги 5. Копия плана финансово-хозяйственной или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) 6. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры 7. Информация о выполнении муниципального задания (сметы), отчет о результатах деятельности учреждения 8. Результаты независимой оценки качества оказания услуг, а также предложения об улучшении качества их деятельности
Сеймчанский краеведческий музей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сокращенное наименование организации культуры 2. Схема размещения организации культуры, схема проезда 3. Сведения об учредителе 4. Сведения о видах предоставляемых услуг 5. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления 6. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги 7. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) 8. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры 9. Информация о выполнении муниципального задания (сметы), отчет о

	<p>результатах деятельности учреждения</p> <p>10. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности</p> <p>План по улучшению качества работы организации</p>
Хасынская централизованная библиотечная система	<p>1. Учредительные документы (свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)</p> <p>2. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов</p> <p>3. Сведения о видах предоставляемых услуг</p> <p>4. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления</p> <p>5. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</p> <p>6. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</p> <p>7. Отчет о результатах деятельности учреждения</p>
Централизованная библиотечная система п. Омсукчан	<p>1. Учредительные документы (решение учредителя о создании учреждения)</p> <p>2. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</p> <p>3. План по улучшению качества работы организации</p>
Централизованная библиотечная система г. Сусуман	<p>1. Сокращенное наименование организации культуры</p> <p>2. Учредительные документы (свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры)</p> <p>2. Сведения о видах предоставляемых услуг</p> <p>3. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления</p> <p>4. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</p> <p>5. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</p>
Ягоднинская центральная районная библиотека	<p>1. Сведения об учредителе</p> <p>2. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)</p> <p>3. Режим, график работы организации культуры</p> <p>4. Сведения о видах предоставляемых услуг</p> <p>5. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления</p> <p>6. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</p> <p>7. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы</p> <p>8. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</p> <p>9. Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения</p> <p>10. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности</p> <p>11. План по улучшению качества работы организации</p>
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тенькинского городского округа Магаданской области	<p>1. Схема размещения организации культуры, схема проезда</p> <p>2. Учредительные документы (свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)</p> <p>3. Сведения о видах предоставляемых услуг</p> <p>4. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления</p> <p>5. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</p> <p>6. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы</p> <p>7. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</p>

	<p>8. Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения</p> <p>9. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности</p> <p>10. План по улучшению качества работы организации</p>
<p>Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена муниципального образования «Ольский городской округ»</p>	<p>1. Учредительные документы (свидетельство о государственной регистрации, о назначении руководителя организации культуры)</p> <p>2. Сведения о видах предоставляемых услуг</p> <p>3. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления</p> <p>4. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</p> <p>5. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</p> <p>6. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения</p> <p>7. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности</p> <p>8. План по улучшению качества работы организации</p>
<p>Северо-Эвенская централизованная библиотечная система</p>	<p>1. Схема размещения организации культуры, схема проезда</p> <p>2. Учредительные документы (о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)</p> <p>3. Фамилии, имена, отчества, должности сотрудников структурных подразделений и филиалов</p> <p>4. Сведения о видах предоставляемых услуг</p> <p>5. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления</p> <p>6. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</p> <p>7. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</p> <p>8. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</p> <p>9. Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения</p> <p>10. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности</p> <p>11. План по улучшению качества работы организации</p>
<p>Среднеканская централизованная библиотечная система</p>	<p>1. Схема размещения организации культуры, схема проезда</p> <p>2. Учредительные документы (положения о филиалах и представительствах)</p> <p>3. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления</p> <p>4. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</p> <p>5. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</p> <p>6. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</p>

Выводы

Результат независимой оценки качества является интегральным показателем, отражающим как объективные стороны и условия процесса оказания услуг, так и удовлетворенность потребителя данными услугами. Пренебрежение или невозможность реализации какого-либо из компонентов оценки приводит к общему снижению итоговых баллов независимой оценки качества.

Так по показателю 1.1 – «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» в числе аутсайдеров оказались МКУК «Ольский краеведческий музей», МКУК «Сеймчанский краеведческий музей», МБУК «Ягоднинская центральная районная библиотека», МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа Магаданской области, МКУК «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система». Все они не смогли набрать и половины возможных баллов по данному показателю. Этим обусловлен в целом более низкий показатель данных организаций по значению критерия 1 – «Открытость и доступность информации об организации культуры». Только одна из указанных организаций смогла в итоге набрать более 80% возможных баллов. При этом наихудшее значение показателя 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)» было зафиксировано у МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа. В сочетании с плохими результатами по показателю 1.1 это обеспечило последнее место среди организаций по значению критерия 1 – «Открытость и доступность информации об организации культуры».

Значение критерия 2 – «Комфортность условий предоставления услуг» – обозначило наличие проблем в первую очередь по формальным показателям, связанным с недостаточной оснащенностью учреждений при наличии хороших результатов по показателю 2.3 – «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)». Так, улучшение материально-технической базы, обеспечивающей комфорт пребывания получателей услуг в учреждении, требуется в МКУК «Ольский краеведческий музей» и МКУК «Северо-Эвенский районный краеведческий музей». Обе организации в итоге оказались аутсайдерами оценки по второму критерию.

Наиболее проблематичным для любой организации является оценка доступности среды для лиц с ограниченными возможностями и их удовлетворенность в связи с проблемами доступности получения услуг такими лицами, что обусловлено устаревшей инфраструктурой большинства учреждений. По показателю 3.1 – «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (балл/%) только у одной организации оказались приемлемые результаты – у ОГАУК «Магаданский областной театр кукол» (60%). Чуть лучше обстоят дела по показателю 3.2 – «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Здесь большинство организаций смогло набрать почти половину возможных баллов. В итоге, значение показателя 3.3 – «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)» определило наибольшее отставание трех обследуемых учреждений, которым необходимо обратить внимание на проблемы доступности среды: МКУК «Ольский краеведческий музей», МБУК «Ягоднинская центральная районная библиотека», МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа Магаданской области.

По критерию 4 – «Доброжелательность, вежливость работников организации» традиционно большинство организаций получают хорошие баллы. Относительно неблагоприятно выглядит ситуация в МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа Магаданской области, где каждый пятый респондент оказался недоволен доброжелательностью сотрудников, обеспечивающих первичный контакт с получателем услуг.

Пятый критерий, определяющийся исключительно по оценкам пользователей, показал лояльность потребителей услуг организаций учреждениям культуры – все учреждения смогли набрать более 90% баллов, кроме театров, к которым данный критерий не применяется.

Финальный показатель является интегральным. Как и в случае с почти любым интегральным показателем, большое значение имеют не отличные результаты по некоторым отдельным критериям, а хорошие результаты по всем из них. В данном случае именно те организации, которые заработали наиболее низкие баллы по третьему критерию, набрали наиболее низкие баллы в принципе. На это необходимо обратить особое внимание.