**Отчет независимого оператора независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Брянской области в 2020 году**

В соответствии с Федеральным законом 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», Общественной палатой Брянской области 21 февраля 2018 года (в редакции протокола от 15.02.2019) утвержден общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Брянской области.

**СОСТАВ**

**общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Брянской области**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Иванова Светлана Евгеньевна  Председатель совета | -председатель общественного объединения любителей музыки |
|  | Сергушина Лариса Анатольевна  Секретарь совета | - лауреат премии Правительства РФ «Душа России» |
|  | Амбарцумян Эдуард Борисович | - заслуженный артист Российской Федерации |
|  | Гамидова Маржанат Магамедгаджиевна | – народный мастер Российской Федерации |
|  | Зиновкина Татьяна Николаевна | - заслуженный работник культуры Российской Федерации |
|  | Зубова Елена Михайловна | - председатель Брянского отделения Всероссийского общества по охране памятников истории и культуры |
|  | Решетнев Михаил Сергеевич | - председатель Брянской организации Всероссийской творческой общественной  организации «Союз художников России», заслуженный художник РФ |
|  | Исаева Наталья Анатольевна | - заслуженная артистка Российской Федерации, член Союза театральных деятелей |
|  | Сорочкин Владимир Евгеньевич | - председатель Брянской областной общественной писательской организации Союза писателей России |
|  | Хохлова Ольга Евгеньевна | - руководитель народного ансамбля танца «Калинка» г. Новозыбков |

Система проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Брянской области действует в регионе с 2013 года.

По итогам 2018-2020 годов охват независимой оценкой качества условий оказания услуг организациями культуры Брянской области составил 100 % (2018 – 30 УК-30%; 2019 – 34 УК-32%; 2020 – 38 УК-38%).

Независимая оценка качества условий оказания услуг организаций культуры на территории Брянской области в 2020 году осуществлялась в соответствии с Федеральным законом 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» и приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Независимой организацией – оператором по организации и проведению оценки качества условий оказания услуг организациями культуры региона выступил филиал Общероссийской общественно-государственной просветительской организации Российское общество «Знание» в Брянской области.

**Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.**

Задачи независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. повышение качества и доступности услуг организаций культуры для потребителей;

2. улучшение информированности потребителей о качестве деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;

3. стимулирование повышения качества деятельности организаций культуры.

Целью оценки качества условий оказания услуг было определение следующих показателей:

1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).
4. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги и при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
6. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
7. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
8. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
9. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

В сентябре-октябре 2020 года оператором была организована и проведена оценка качества условий оказания услуг в 38 организациях сферы культуры.

**Перечень организаций культуры Брянской области,**

**подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг**

**в 2020 году**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Муниципальный район,**  **Полное официальное наименование учреждения** |
|  | **Мглинский** |
|  | Библиотечная ЦС  Муниципальное бюджетное учреждение «Мглинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение «Мглинская межпоселенческая централизованная клубная система» |
|  | **Навлинский** |
|  | Библиотечная ЦС  Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Навлинского района» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Навлинский районный Дом Культуры» |
|  | **Новозыбковский**  (**все учреждения культуры бывшего муниципального района**) |
|  | Библиотечная ЦС  Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новозыбковская городская централизованная библиотечная система» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческое культурно-досуговое объединение Новозыбковского района». |
|  | **Погарский** |
|  | Библиотечная ЦС  Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Погарского района» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Погарский районный Дом Культуры» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гетуновский сельский дом культуры» |
|  | **Почепский** |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный межпоселенческий Дом культуры» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-просветительный центр» Первомайский сельский дом культуры. |
|  | Районное муниципальное бюджетное учреждение культуры «Почепская межпоселенческая дирекция киносети». |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской парк культуры и отдыха г. Почеп. |
|  | **Рогнединский** |
|  | Библиотечная ЦС  Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рогнединское районное библиотечное объединение» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рогнединское районное культурно-досуговое объединение» |
|  | **Севский** |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Севского муниципального района «Межпоселенческий районный культурно - досуговый центр» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Севского муниципального района |
|  | **Стародубский**  (**все учреждения культуры бывшего муниципального района**) |
|  | Библиотечная ЦС  Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Стародубская межпоселенческая районная библиотека» |
|  | Муниципальное учреждение культуры «Стародубская городская детская библиотека» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Стародубский межпоселенческий районный Дом культуры» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха им. А.И. Рубца города Стародуба» |
|  | **Суземский** |
|  | Районное муниципальное бюджетное учреждение культуры «Суземская межпоселенческая центральная библиотека-библиотечное объединение» имени писателя А.В. Софронова |
|  | Районное муниципальное бюджетное учреждение культуры «Суземское межпоселенческое культурно-досуговое объединение». |
|  | **Суражский** |
|  | Библиотечная ЦС  Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Суражская районная межпоселенческая библиотека» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Суражская городская детская библиотека» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный межпоселенческий культурно-досуговый центр» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ляличский социально-культурный центр». |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение «Суражский городской центр культуры» |
|  | **Трубчевский** |
|  | Библиотечная ЦС  Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Трубчевского района» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Трубчевский межпоселенческий Центр культуры и отдыха» |
|  | **Унечский** |
|  | Библиотечная ЦС  Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Унечская межпоселенческая централизованная библиотечная система» |
|  | Муниципальное учреждение культуры «Унечская городская библиотека» |
|  | Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческое культурно-досуговое учреждение» (клуб им.1 Мая) |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Унечский городской парк культуры и отдыха им. Уральских добровольцев». |
|  | Муниципальное учреждение культуры «Унечское киновидеообъединение» |
|  | **Выгоничский** |
|  | Библиотечная ЦС  Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Выгоничского района» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выгоничское межпоселенческое культурно-досуговое объединение». |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Выгоничского городского поселения» Выгоничский поселковый культурно-досуговый центр» |

Способ реализации: массовый опрос получателей услуг в 38 организациях сферы культура и анализ результатов электронного анкетирования. (анкет 4 799).

На основании анализа информации, представленной на официальном сайте организации культуры, и по результатам данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, был осуществлен расчет значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

**Рейтинг муниципальных учреждений культуры по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Баллы** |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Севского муниципального района «Межпоселенческий районный культурно - досуговый центр» | 92,7 |
|  | Библиотечная ЦС Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Унечская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 91,5 |
|  | Районное муниципальное бюджетное учреждение культуры «Суземская межпоселенческая центральная библиотека-библиотечное объединение» имени писателя А.В. Софронова | 91,4 |
|  | Библиотечная ЦС Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Погарского района» | 91,1 |
|  | Библиотечная ЦС Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новозыбковская городская централизованная библиотечная система» | 91,0 |
|  | Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческое культурно-досуговое учреждение» (клуб им.1 Мая) | 91,0 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Трубчевский межпоселенческий Центр культуры и отдыха» | 91,0 |
|  | Муниципальное учреждение культуры «Стародубская городская детская библиотека» | 90,9 |
|  | Муниципальное учреждение культуры «Унечская городская библиотека» | 90,8 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Навлинский районный Дом Культуры» | 90,8 |
|  | Библиотечная ЦС Муниципальное бюджетное учреждение «Мглинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 90,6 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Стародубский межпоселенческий районный Дом культуры» | 90,6 |
|  | Районное муниципальное бюджетное учреждение культуры «Суземское межпоселенческое культурно-досуговое объединение» | 90,5 |
|  | Библиотечная ЦС Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рогнединское районное библиотечное объединение» | 90,5 |
|  | Библиотечная ЦС Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Навлинского района» | 90,5 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный межпоселенческий Дом культуры» | 90,4 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Унечский городской парк культуры и отдыха им. Уральских добровольцев». | 90,4 |
|  | Муниципальное учреждение культуры «Унечское киновидеообъединение» | 90,2 |
|  | Библиотечная ЦС Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Стародубская межпоселенческая районная библиотека» | 90,2 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Севского муниципального района | 90,2 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Суражская городская детская библиотека» | 90,1 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха им. А.И. Рубца города Стародуба» | 90,1 |
|  | Библиотечная ЦС Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Трубчевского района» | 90,1 |
|  | Библиотечная ЦС Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Суражская районная межпоселенческая библиотека» | 90,0 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Погарский районный Дом Культуры» | 89,9 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 89,9 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-просветительный центр» Первомайский сельский дом культуры. | 89,6 |
|  | Библиотечная ЦС Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Выгоничского района» | 89,6 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выгоничское межпоселенческое культурно-досуговое объединение». | 89,6 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческое культурно-досуговое объединение Новозыбковского района». | 89,1 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение «Мглинская межпоселенческая централизованная клубная система» | 89,0 |
|  | Районное муниципальное бюджетное учреждение культуры «Почепская межпоселенческая дирекция киносети». | 88,8 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение «Суражский городской центр культуры» | 88,6 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской парк культуры и отдыха г. Почеп. | 88,6 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рогнединское районное культурно-досуговое объединение» | 88,3 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ляличский социально-культурный центр». | 82,7 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гетуновский сельский дом культуры» | 82,6 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Выгоничского городского поселения» Выгоничский поселковый культурно-досуговый центр» | 81,4 |

**Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Брянской области в 2020 году**

Учреждения культуры Брянской области в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг. Более высоко в целом оценены библиотеки; дома культуры и культурные центры в сельской местности получили более низкие оценки.

1. Критерий **«открытость и доступность информации об организации**» **(89,2)** связан с неполным соответствием информации, представленной на информационных стендах организации, требованиям, установленным нормативно-правовыми актами. Сайты организаций культуры в целом соответствуют требованиям нормативно-правовых актов по наличию информации. Однако нужно обратить внимание на адаптивность сайтов (речь идёт об адаптации сайтов под все виды устройств, как ПК, так и планшет, и смартфон). При этом часто сайты ведомств и госкомпаний имеют недостатки с точки зрения дизайна и юзабилити (повышения эффективности, продуктивности и удобства пользования инструментами сайта). Некоторые сайты учреждений культуры используют в оформлении сразу несколько ярких цветов, что влияет на восприятие информации в целом. Цветовая «каша» из огромного количества текста и графических баннеров делают сайты трудночитаемыми.
2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как «**доброжелательность и вежливость сотрудников организации культуры**» и «**удовлетворенность условиями оказания услуг**» **(99,2)**. Некоторое снижение оценки по критерию «удовлетворенность условиями оказания услуг» внес показатель «удовлетворенность организационными условиями оказания услуг» (по ряду организаций получатели услуг заявили проблемы с навигацией внутри организации).
3. Критерий «**комфортность условий предоставления услуг**» **(92,9)** в подавляющем большинстве организаций созданы условия для комфортного оказания услуг, однако получатели услуг оценивают данный показатель несколько более критично, по отношению к каждому из объектов звучало пожелание потребителей сделать ремонт, оборудовать комфортные современные помещения, а также обеспечить транспортную доступность объектов.
4. Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию «**доступность услуг для инвалидов**» **(72)**. Анализ указанных потребителями услуг недостатков в работе организаций культуры, высказанных ими замечаний и предложений показал, что основными сферами, требующими улучшения, являются:

- оборудование пандусов;

- санитарно-гигиенических комнат для инвалидов;

- материально-техническое оснащение (в основном относится к библиотекам и культурным центрам);

- ремонт и дополнительные помещения (в основном относится к культурным центрам, в меньшей степени – к библиотекам).

5. **Удовлетворенность условиями оказания услуг** – **95,4**

1. Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2020 году 89,7 балла, что соответствует существующим стандартам предоставления социальных услуг и по совокупности общих критериев приближается к максимальным значениям.

**Общие рекомендации по результатам независимой оценки**

В целях повышения условия оказания услуг организациями культуры Брянской области рекомендуется:

1. Совершенствовать работу над содержанием сайтов организаций культуры в соответствии требованиями законодательства.
2. Организациям культуры регулярно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.
3. Организациям культуры на своих официальных сайтах предусмотреть возможность получателям услуг выражать своё мнение о качестве предоставляемых услуг с целью изучения предложений по улучшению их качества
4. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организациями культуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность дистанционной формы оказания услуг (например - онлайн-трансляции мероприятий (с защищенным уровнем доступа) и др.).
5. Улучшить информационное обеспечение населения об оказываемых учреждениями культуры услугами и проводимых мероприятиях, привлекая к этому Интернет-ресурсы.