

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

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

УТВЕРЖДАЮ

Врио директора

НИЦ «Арктика» ДВО РАН

кандидат биологических наук, доцент

Е. А. Луговая

" _____ " _____ 2020 г.

Магадан 2020

Отчет 24 с., 1 ч., 8 табл., 1 рис., 0 источников, 0 прил.

МАГАДАН, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

Объектом независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году являлось двадцать одно учреждение культуры на территории Магаданской области.

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

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.

Оглавление

<i>Введение</i>	4
<i>Методологический раздел</i>	6
<i>Процедурный раздел</i>	7
<i>Предложения по улучшению условий оказания услуг по мнению респондентов</i>	17
<i>Выводы</i>	23

Введение

В соответствии с договором по заказу министерства культуры и туризма Магаданской области в марте-сентябре 2020 г. специалистами НИЦ «Арктика» ДВО РАН была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры, осуществляющих свою деятельность на территории Магаданской области. Среди них:

1. ОГКУ «Государственный архив Магаданской области»
2. ГАУК «Образовательное творческое объединение культуры»
3. ОГАУК «Магаданская областная филармония»
4. МБУК «Дом культуры Хасынского городского округа»
5. МБУК «Дом культуры пос. Стекольный»
6. МКУК «Центр досуга и народного творчества Омсукчанского городского округа»
7. МБУ «Районный центр досуга и народного творчества» (г. Сусуман)
8. МБУ «Дом культуры поселка Мяунджа»
9. МБУ «Дом культуры п. Дебин»
10. МБУ «Центр культуры поселка Синегорье»
11. МБУ «Центр культуры, досуга и кино Ягоднинского городского округа»
12. МБУ «Центр культуры поселка Оротукан»
13. МБУК «Центр досуга и народного творчества» Тенькинского городского округа
Магаданской области
14. МКУК «Клёпкинский дом творчества и досуга»
15. МКУК ФКС «Центр досуга с. Тахтоямск»
16. МКУК «Арманский центр досуга»
17. МКУК «Ольский окружной центр культуры»
18. МКУК «Среднеканская централизованная клубная система»
19. МКУ «Северо-Эвенский этнокультурный центр «Хэкэт»
20. МКУ «Дом культуры, народного творчества и досуга» (п. Эвенск)
21. МКУ «Северо-Эвенский военно-патриотический центр «Подвиг-2»

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 обусловила общую проблему данного исследования.

Методологический раздел

Цель и задачи исследования

Целью настоящего исследования являлся сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг двадцать одним учреждением культуры, осуществляющим 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 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 учреждениями культуры, определяемых 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 являлось 21 учреждение культуры, осуществляющее свою деятельность на территории Магаданской области.

Предметом исследования выступило мнение получателей услуг учреждений культуры с оценкой параметров, определенных задачами данного исследования, а также сведения, размещаемые на официальном сайте учреждений в сети Интернет и на информационных стендах в помещениях учреждений и их филиалов, а также 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 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 о наличии оборудования для обеспечения доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

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 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 2019 год.

Количество опрошенных получателей услуг составило:

Таблица 1.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов (чел.)
1	ОГКУ «Государственный архив Магаданской области»	16
2	ГАУК «Образовательное творческое объединение культуры»	200
3	ОГАУК «Магаданская областная филармония»	601
4	МБУК «Дом культуры Хасынского городского округа»	500
5	МБУК «Дом культуры пос. Стекольный»	462
6	МКУК «Центр досуга и народного творчества Омсукчанского городского округа»	510
7	МБУ «Районный центр досуга и народного творчества» (г. Сусуман)	600
8	МБУ «Дом культуры п. Мянунджа»	498
9	МБУ «Дом культуры п. Дебин»	160
10	МБУ «Центр культуры п. Синегорье»	260
11	МБУ «Центр культуры, досуга и кино Ягоднинского городского округа»	520
12	МБУ «Центр культуры п. Оротукан»	500
13	МБУК «Центр досуга и народного творчества» Тенькинского городского округа Магаданской области	500
14	МКУК «Клёпкинский дом творчества и досуга»	200
15	МКУК ФКС «Центр досуга с. Тахтоямск»	432
16	МКУК «Арманский центр досуга»	272
17	МКУК «Ольский окружной центр культуры»	501
18	МКУК «Среднеканская централизованная клубная система»	97
19	МКУ «Северо-Эвенский этнокультурный центр «Хэкэт»	66
20	МКУ «Дом культуры, народного творчества и досуга» (п. Эвенск)	52
21	МКУ «Северо-Эвенский военно-патриотический центр «Подвиг-2»	20

Общее количество опрошенных получателей услуг в двадцати одном учреждении культуры Магаданской области составило 6967 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)	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»
ОГКУ «Государственный архив Магаданской области»	0	0	100% / 40	40
ГАУК «Образовательное творческое объединение культуры»	30	30	98,48% / 38,4	98,4
ОГАУК «Магаданская областная филармония»	28,5	27	95,07% / 34	89,5
МБУК «Дом культуры Хасынского городского округа»	24	27	99,18% / 35,2	86,2
МБУК «Дом культуры пос. Стекольный»	10,5	27	88,42% / 30,4	67,9
МКУК «Центр досуга и народного творчества Омсукчанского городского округа»	10,5	18	95,65% / 34	62,5
МБУ «Районный центр досуга и народного творчества» (г. Сусуман)	28,5	27	99,7% / 36	91,5
МБУ «Дом культуры поселка Мянунджа»	0	0	99,79% / 39,6	39,6
МБУ «Дом культуры п. Дебин»	27	27	92,06% / 32,4	86,4
МБУ «Центр культуры поселка Синегорье»	24	27	96,42% / 34,4	85,4
МБУ «Центр культуры, досуга и кино Ягоднинского городского округа»	28,5	27	100% / 40	95,5
МБУ «Центр культуры поселка Оротукан»	21	27	91,38% / 31,6	79,6
МБУК «Центр досуга и народного творчества» Тенькинского городского округа Магаданской области	22,5	27	96,32% / 34,8	84,3
МКУК «Клёпкинский дом творчества и досуга»	25,5	27	92,78% / 32	84,5
МКУК ФКС «Центр досуга с. Тахтоямск»	15	27	94,74% / 32,4	74,4
МКУК «Арманский центр досуга»	27	27	96,45% / 38,4	87,6
МКУК «Ольский окружной центр культуры»	27	27	100% / 40	94
МКУК «Среднеканская централизованная клубная система»	27	27	95,83% / 32,8	86,8
МКУ «Северо-Эвенский этнокультурный центр «Хэкэт»	0	0	0 (нет ответов)	0

МКУ «Дом культуры, народного творчества и досуга» (п. Эвенск)	18	27	97,87% / 35,2	80,2
МКУ «Северо-Эвенский военно-патриотический центр «Подвиг-2»	0	0	0 (нет ответов)	0

Таблица 3.

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»
ОГКУ «Государственный архив Магаданской области»	50	100% / 50	100
ГАУК «Образовательное творческое объединение культуры»	50	82,23% / 41	91
ОГАУК «Магаданская областная филармония»	не применяется	не применяется	не применяется
МБУК «Дом культуры Хасынского городского округа»	50	97,36% / 48,5	98,5
МБУК «Дом культуры пос. Стекольный»	20	89,35% / 45	65
МКУК «Центр досуга и народного творчества Омсукчанского городского округа»	50	93,37% / 46,5	96,5
МБУ «Районный центр досуга и народного творчества» (г. Сусуман)	50	100% / 50	100
МБУ «Дом культуры поселка Мянунджа»	50	98,79% / 49,5	99,5
МБУ «Дом культуры п. Дебин»	50	92,76% / 46	96
МБУ «Центр культуры поселка Синегорье»	50	98,83% / 49	99
МБУ «Центр культуры, досуга и кино Ягоднинского городского округа»	50	98,65% / 49	99
МБУ «Центр культуры поселка Оротукан»	30	66,67% / 33	63
МБУК «Центр досуга и народного творчества» Тенькинского городского округа Магаданской области	50	99,2% / 49,5	99,5
МКУК «Клёпкинский дом творчества и досуга»	50	93,97% / 47	97
МКУК ФКС «Центр досуга с. Тахтоямск»	50	65,57% / 33	83
МКУК «Арманский центр досуга»	50	97,43% / 49	99
МКУК «Ольский окружной центр культуры»	50	97,8% / 49	99
МКУК «Среднеканская централизованная клубная система»	30	92,78% / 46,5	76,5
МКУ «Северо-Эвенский этнокультурный центр «Хэкэт»	50	100% / 50	100
МКУ «Дом культуры, народного творчества и досуга» (п. Эвенск)	50	98,04% / 49	99
МКУ «Северо-Эвенский военно-патриотический центр «Подвиг-2»	30	100% / 50	80

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» (балл)	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»
ОГКУ «Государственный архив Магаданской области»	0	8	100%/30	38
ГАУК «Образовательное творческое объединение культуры»	0	24	33,33% / 16,2	40,2
ОГАУК «Магаданская областная филармония»	18	32	68,42% / 22,2	72,2
МБУК «Дом культуры Хасынского городского округа»	12	24	96,3% / 29,4	65,4
МБУК «Дом культуры пос. Стекольный»	12	8	40% / 12	32
МКУК «Центр досуга и народного творчества Омсукчанского городского округа»	6	16	66,67% / 17,4	39,4
МБУ «Районный центр досуга и народного творчества» (г. Сусуман)	0	40	100% / 30	70
МБУ «Дом культуры поселка Мянунджа»	0	24	100% / 30	54
МБУ «Дом культуры п. Дебин»	0	24	100% / 30	54
МБУ «Центр культуры поселка Синегорье»	12	16	100% / 30	58
МБУ «Центр культуры, досуга и кино Ягоднинского городского округа»	18	24	89,19% / 26,7	68,7
МБУ «Центр культуры поселка Оротукан»	6	16	85,67% / 25,8	47,8
МБУК «Центр досуга и народного творчества» Тенькинского городского округа Магаданской области	12	32	100% / 30	74
МКУК «Клёпкинский дом творчества и досуга»	18	16	100% / 30	64
МКУК ФКС «Центр досуга с. Тахтоямск»	0	16	75,96% / 22,8	38,8
МКУК «Арманский центр досуга»	6	8	100% / 30	44
МКУК «Ольский окружной центр культуры»	18	24	32% / 19,5	61,5
МКУК «Среднеканская централизованная клубная система»	12	32	100% / 30	74
МКУ «Северо-Эвенский этнокультурный центр «Хэкэт»	6	16	25% / 12,3	34,3
МКУ «Дом культуры, народного творчества и досуга» (п. Эвенск)	6	24	100% / 30	60
МКУ «Северо-Эвенский военно-патриотический центр «Подвиг-2»	0	16	100% / 30	46

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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»	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»
ОГКУ «Государственный архив Магаданской области»	100% /40	100% / 40	100% / 20	100
ГАУК «Образовательное творческое объединение культуры»	94,18% / 37,6	97,35% / 38,8	97,38% / 19,6	96
ОГАУК «Магаданская областная филармония»	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется
МБУК «Дом культуры Хасынского городского округа»	97,8% / 39,2	99,2% / 39,6	99,6% / 19,8	98,6
МБУК «Дом культуры пос. Стекольный»	97,83% / 39,2	98,27% / 39,2	97,39% / 19,4	97,8
МКУК «Центр досуга и народного творчества Омсукчанского городского округа»	88,63% / 35,2	95,87% / 38,4	96,65% / 19,4	93
МБУ «Районный центр досуга и народного творчества» (г. Сусуман)	99,67% / 39,86	100% / 40	100% / 20	99,6
МБУ «Дом культуры поселка Мяунджа»	99,8% / 39,6	100% / 40	100% / 20	99,6
МБУ «Дом культуры п. Дебин»	96,69% / 38,8	93,55% / 37,6	90,07% / 17,6	94
МБУ «Центр культуры поселка Синегорье»	100% / 40	100% / 40	100% / 20	100
МБУ «Центр культуры, досуга и кино Ягоднинского городского округа»	100% / 40	100% / 40	100% / 20	100
МБУ «Центр культуры поселка Оротукан»	85,31% / 34	84,94% / 34	83,7% / 16,8	84,8
МБУК «Центр досуга и народного творчества» Тенькинского городского округа Магаданской области	99% / 39,6	99,6% / 39,6	99,2% / 19,8	99
МКУК «Клёпкинский дом творчества и досуга»	98,49% / 39,6	99,5% / 39,6	99% / 19,8	99,0
МКУК ФКС «Центр досуга с. Тахтаюмск»	90,74% / 36,4	91,2% / 36,4	92,36% / 18,4	91,2
МКУК «Арманский центр досуга»	100% / 40	100% / 40	100% / 20	100
МКУК «Ольский окружной центр культуры»	95,01% / 38	95,21% / 38	97,41% / 19,4	95,4
МКУК «Среднеканская централизованная клубная система»	98,97 / 39,6	96,91% / 38,4	96,88% / 19,8	97,8

МКУ «Северо-Эвенский этнокультурный центр «Хэкэт»	100% / 40	100% / 40	95,45% / 18,8	98,8
МКУ «Дом культуры, народного творчества и досуга» (п. Эвенск)	100% / 40	100% / 40	98,08% / 19,6	99,6
МКУ «Северо-Эвенский военно-патриотический центр «Подвиг-2»	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)»	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»
ОГКУ «Государственный архив Магаданской области»	100% / 30	100% / 20	100% / 50	100
ГАУК «Образовательное творческое объединение культуры»	94,18% / 28,25	91,05% / 18,21	97,35% / 48,68	95,14
ОГАУК «Магаданская областная филармония»	не применяется	не применяется	не применяется	не применяется
МБУК «Дом культуры Хасынского городского округа»	98% / 29,4	98,8% / 19,8	100% / 50	99,2
МБУК «Дом культуры пос. Стекольный»	98,48% / 29,4	97,4% / 19,2	98,05% / 49,5	98,1
МКУК «Центр досуга и народного творчества Омсукчанского городского округа»	96,23% / 29,1	96,07% / 19,4	96,47% / 49	97,5
МБУ «Районный центр досуга и народного творчества» (г. Сусуман)	100% / 30	100% / 20	100% / 50	100
МБУ «Дом культуры поселка Мяунджа»	90,72% / 27,3	84% / 16,8	90,2% / 45	89,1
МБУ «Дом культуры п. Дебин»	100% / 30	100% / 20	100% / 50	100
МБУ «Центр культуры поселка Синегорье»	100% / 30	97,34% / 19,6	99,23% / 49,5	99,1
МБУ «Центр культуры, досуга и кино Ягоднинского городского округа»	100% / 30	100% / 20	100% / 50	100
МБУ «Центр культуры поселка Оротукан»	76,1% / 22,8	79,68% / 15,8	76,17% / 38,5	77,1
МБУК «Центр досуга и народного творчества» Тенькинского городского округа Магаданской области	99,4% / 29,7	98,2% / 19,6	99,4% / 49,5	98,8
МКУК «Клёпкинский дом творчества и досуга»	93,5% / 28,2	99% / 19,8	98,5% / 49	97
МКУК ФКС «Центр досуга с. Тахтаюмск»	90,72% / 27,3	84,72% / 17	90,49% / 49	93,3

МКУК «Арманский центр досуга»	100% / 30	100% / 20	100% / 50	100
МКУК «Ольский окружной центр культуры»	96,61% / 28,8	98,6% / 19,6	98% / 45	93,4
МКУК «Среднеканская централизованная клубная система»	94,79% / 28,2	97,94% / 19,6	96,91% / 48,5	96,3
МКУ «Северо-Эвенский этнокультурный центр «Хэкэт»	100% / 30	98,48% / 18,8	100% / 50	98,8
МКУ «Дом культуры, народного творчества и досуга» (п. Эвенск)	98,04% / 29,4	100% / 20	98,08% / 49	98,4
МКУ «Северо-Эвенский военно-патриотический центр «Подвиг-2»	100% / 30	100% / 20	100% / 50	100

Таблица 7.

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
ОГКУ «Государственный архив Магаданской области»	40	100	38	100	100	378	75,6
ГАУК «Образовательное творческое объединение культуры»	98,4	91	40,2	96	95,4	421	84,2
ОГАУК «Магаданская областная филармония»	89,5	не применяется	72,2	не применяется	не применяется	161,7	80,85
МБУК «Дом культуры Хасынского городского округа»	86,2	98,5	65,4	98,6	99,2	447,9	89,58
МБУК «Дом культуры пос. Стекольный»	67,9	65	32	97,8	98,1	360,8	72,16
МКУК «Центр досуга и народного творчества Омсукчанского городского округа»	62,5	96,5	39,4	93	97,5	388,9	77,78
МБУ «Районный центр досуга и народного творчества» (г. Сусуман)	91,5	100	70	99,6	100	461,1	92,22
МБУ «Дом культуры поселка Мяунджа»	39,6	99,5	54	99,6	89,1	381,8	76,36
МБУ «Дом культуры п. Дебин»	86,4	96	54	94	100	430,4	86,08
МБУ «Центр культуры поселка Синегорье»	85,4	99	58	100	99,1	441,5	88,3
МБУ «Центр культуры, досуга и	95,5	99	68,7	100	100	463,2	92,64

кино Ягоднинского городского округа»							
МБУ «Центр культуры поселка Оротукан»	79,6	63	47,8	84,8	77,1	352,3	70,46
МБУК «Центр досуга и народного творчества» Тенькинского городского округа Магаданской области	84,3	99,5	74	99	98,8	455,6	91,12
МКУК «Клёпкинский дом творчества и досуга»	84,5	97	64	99	97	441,5	88,3
МКУК ФКС «Центр досуга с. Тахтоямск»	74,4	83	38,8	91,2	93,3	380,7	76,14
МКУК «Арманский центр досуга»	87,6	99	44	100	100	430,6	86,12
МКУК «Ольский окружной центр культуры»	94	99	61,5	95,4	93,4	443,3	88,66
МКУК «Среднеканская централизованная клубная система»	86,8	76,5	74	97,8	96,3	431,4	86,2
МКУ «Северо-Эвенский этнокультурный центр «Хэкэт»	0	100	34,3	98,8	98,8	331,9	66,3
МКУ «Дом культуры, народного творчества и досуга» (п. Эвенск)	80,2	99	60	99,6	98,4	437,2	87,4
МКУ «Северо-Эвенский военно-патриотический центр «Подвиг-2»	0	80	46	100	100	326	65,2



Рис. 1. Общее количество баллов по результатам независимой оценки качества.

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 8.

Таблица 8.

Предложения по улучшению условий оказания услуг по мнению респондентов

<i>№ n/n</i>	<i>Наименование учреждения</i>	<i>Предложения</i>
1	ОГКУ «Государственный архив Магаданской области»	Режим работы читального зала без обеденного перерыва Провести ремонт помещения читального зала Повышение эффективности работы АНС Обеспечить доступность оцифрованных документов
2	ГАУК «Образовательное творческое объединение культуры»	Перенести культурный отдел и отдел мастериц на 1 этаж Концертный зал Лифт для людей с ОВЗ Не хватает на мероприятиях чайников, поттера Не хватает игровой комнаты для детей 3-5 лет Организовывать выставки в поселках Магаданской области Необходимо современное здание Больше витрин для изделий Продлить график работы Организовать зону ожидания на 0 этаже Обеспечить доступность туалета на 0 этаже Необходимо более просторное помещение для выставочного зала Неудобное помещение для посещения группой Отсутствует гардероб Больше выставок Больше анонсов о проводимых мероприятиях Сделать кнопку вызова Обеспечить доступность для лиц с ОВЗ Проведение конкурсов, а не фестивалей
3	ОГАУК «Магаданская областная филармония»	Мало информации о проводимых мероприятиях Не обновляется информация на сайте Выкладывать информацию о концертах всего сезона Проводить акции бесплатного посещения для школьников
4	МБУК «Дом культуры Хасынского городского округа»	Проводить больше концертов Проводить больше дискотек

		<p>Создать компьютерный класс Оборудовать помещения устройствами для доступности лицам с ОВЗ Проводить кинопоказы утром Организовать летний кинотеатр Провести уличную дискотеку Обратить внимание на проблемы присутствия людей с ОВЗ Больше уличных праздников</p>
5	МБУК «Дом культуры п. Стекольный»	<p>Ремонт кровли Ремонт туалета Провести ремонт крыльца Провести капитальный ремонт Выделить дополнительные помещения для занятий коллективов Установить пандус Установить информационные стенды, размещать афиши Отремонтировать фасад</p>
6	МКУК «Центр досуга и народного творчества Омсукчанского городского округа»	<p>Проводить вечера отдыха Проводить развивающие занятия для детей Создать детскую игровую группу «Капитошка» для детей от 5 до 9 лет Увеличить число мероприятий для молодежи Увеличить число клубных формирований Разместить клуб в другом здании (п. Дукат) Привлекать население в самодеятельность Провести ремонт туалетной комнаты Обновить экспозицию выставочного зала Проводить кинопоказы, сеансы детских мультфильмов Организовать кинотеатр (кинозал) Озеленить клумбу Не грубить посетителям Улучшить освещение в помещении Больше проводить детских викторин, игр Установить пандус Провести ремонт гардероба Провести реконструкцию сцены Провести ремонт фойе 1 этажа</p>
7	МБУ «Районный центр досуга и народного творчества» (г. Сусуман)	<p>Произвести ремонт Заменить кресла в зале на комфортные Ремонт фойе Ремонт фасада Слишком громко звучат фонограммы песен Добавить свет в зале Увеличить финансирование</p>

		<p>Заменить мебель</p> <p>Приобрести современное оборудование для зала</p>
8	МБУ «Дом культуры п. Мяунджа»	<p>Построить новый дом культуры</p> <p>Провести ремонт помещений</p> <p>Ремонт дома культуры</p> <p>Ремонт фасада дома культуры</p> <p>Плохое освещение</p> <p>Увеличить количество помещений для занятий кружков</p>
9	МБУ «Дом культуры п. Дебин»	<p>Оборудовать танцевальный зал</p> <p>Больше ярких костюмов</p> <p>Обновление реквизита для танцев и вокальных исполнителей</p> <p>Установить мягкие кресла</p> <p>Механизм для открытия/закрытия занавеса</p> <p>Приобрести 3 Д оборудование для кинопоказов</p> <p>Проводить караоке вечера (50+)</p> <p>Делать тише музыку во время концерта</p> <p>Больше новых фильмов</p> <p>Проводить детские дни рождения</p> <p>Проводить дискотеки</p> <p>Проводить дискотеки в праздничные дни</p> <p>Поставить спектакль</p> <p>Привлекать новых артистов</p> <p>Провести конкурс «Народные таланты»</p> <p>Привлекать молодежь</p>
10	МБУ «Центр культуры п. Синегорье»	Нет
11	МБУ «Центр культуры, досуга и кино Ягоднинского городского округа»	<p>Ремонт фасада</p> <p>Установить кулер с водой</p> <p>Проводить спектакли, концерты из Магадана</p> <p>Больше ростовых кукол</p> <p>Проводить выставки</p> <p>Отремонтировать главный вход</p> <p>Ремонт крыши</p> <p>Приобрести яркие костюмы для артистов</p> <p>Создать хоровой коллектив</p> <p>Отремонтировать площадь перед ДК</p> <p>Создать ВИА</p> <p>Обновить репертуар</p> <p>Украсить иллюминацией здание</p> <p>Больше кружков для взрослых</p>
12	МБУ «Центр культуры п. Оротукан»	<p>Сделать ремонт</p> <p>Обновить материально-техническую базу</p>

		<p>Приобрести новые декорации Обновить площадь перед зданием Сделать парковку Сделать ступеньки Заменить окна и двери Проводить больше праздников, мероприятий Организовать зону отдыха с открытой сценой/парк Показывать больше фильмов Предоставить новое здание</p>
13	МБУК «Центр досуга и народного творчества» Тенькинского городского округа Магаданской области	<p>Выступления артистов из ЦРС Сделать воскресенье рабочим днем Больше кружков Провести ремонт Больше информации о мероприятиях Улучшить материально-техническую базу Больше проводить мероприятий Изменить график работы Больше праздников Сделать выходные дни рабочими Утеплить здание</p>
14	МКУК «Клёпкинский дом творчества и досуга»	<p>Заасфальтировать площадь перед ДК Проводить мероприятия для детей от 1,5 до 3 лет</p>
15	МКУК ФКС «Центр досуга с. Тахтаюмск»	<p>Построить клуб Посадить цветы</p>
16	МКУК «Арманский центр досуга»	<p>Обеспечить новыми костюмами Отремонтировать фасад Приобрести новую мебель, оборудование Сделать ограждение здания с задней стороны Отремонтировать крыльцо Перевести музыкальную школу в другое здание</p>
17	МКУК «Ольский окружной центр культуры»	<p>Обеспечить доступность для лиц с ОВЗ (поручни, пандус и др.)</p>
18	МКУК «Среднеканская централизованная клубная система»	<p>Ремонт в помещении, где проходят дискотеки Больше мероприятий для детей Чаще проводить концерты, дискотеки для старшего поколения Сделать кружки для взрослых Больше кружков Обустроить пандус для ОВЗ Переехать в другое здание</p>
19	МКУ «Северо-Эвенский этнокультурный центр «Хэкэт»	<p>Увеличить количество помещений Разработать сайт учреждения Обеспечить мебелью</p>

		Обновить материально-техническую базу Предоставить танцевальный зал со станками
20	МКУ «Дом культуры, народного творчества и досуга» (п. Эвенск)	Сделать ремонт Спецэффекты Ремонт туалетных комнат Приобрести новое оборудование на сцену Открыть кинотеатр Заменить кресла Заменить освещение в зрительном зале Обновить сцену Приобрести игровой комплекс для детей Подключить интернет Заменить покрытие на сцене Показ образовательных фильмов
21	МКУ «Северо-Эвенский военно-патриотический центр «Подвиг-2»	Улучшить МТБ Приобрести мебель (кресла) Заменить окна на стеклопакеты

Выводы

Результат независимой оценки качества является интегральным показателем, отражающим как объективные стороны и условия процесса оказания услуг, так и удовлетворенность потребителя данными услугами. Пренебрежение к какому-либо компоненту или невозможность его реализации 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 ОГКУ «Государственный архив Магаданской области», МБУ «Дом культуры поселка Мяунджа», МКУ «Северо-Эвенский военно-патриотический центр «Подвиг-2», МКУ «Северо-Эвенский этнокультурный центр «Хэкэт». 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 две из оцениваемых организаций смогли в итоге набрать более 90% возможных баллов: ГАУК «Образовательное творческое объединение культуры» и МБУ «Районный центр досуга и народного творчества» (г. Сусуман).

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 МБУ «Дом культуры п. Мяунджа» и МКУК ФКС «Центр досуга с. Тахтоямск».

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. Наибольшее количество баллов по данному показателю получили ОГАУК «Магаданская областная филармония», МБУК «Центр досуга и народного творчества» Тенькинского городского округа, МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система».

По критерию 4 – «Доброжелательность, вежливость работников организации» традиционно большинство организаций получают хорошие баллы. Все организации смогли набрать более 80% баллов по критерию.

Пятый критерий, определяющийся исключительно по оценкам пользователей, показал лояльность потребителей услуг организаций учреждениям культуры – все учреждения смогли набрать высокие баллы. Относительно неблагоприятно выглядит МБУ «Центр культуры поселка Оротукан». Здесь пользователи хотели бы переезда учреждения в новое здание. Старое не позволяет чувствовать себя комфортно.

Общий итоговый 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.