

ДОКЛАД
по результатам независимой оценки качества условий оказания
услуг государственными и муниципальными организациями
Челябинской области в сфере культуры

Слайд №1 – Титульный заголовок

Слайд №2 – Сведения об исполнителях

Слайд №3. Принципы работы, фиксируемые показатели, цель и задачи независимой оценки

Независимая оценка качества условий оказания услуг государственными и муниципальными организациями Челябинской области в сфере культуры проводилась в период с мая по ноябрь 2022 года.

Цель – получение данных о качестве условий оказания услуг государственными и муниципальными организациями Челябинской области в сфере культуры (далее именуется – организации) на основе мнения граждан об удовлетворенности условиями оказания услуг, которые оказывают организации

Объект исследования – государственные и муниципальные организации Челябинской области в сфере культуры (в процедуру оценки было включено 98 учреждений культуры)

Предмет исследования – оценка качества условий оказания услуг государственными и муниципальными организациями Челябинской области в сфере культуры.

Слайд №4. Задачи и фиксируемые результаты

При проведении независимой оценки ставились следующие задачи:

Задачи:

- выявление степени удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по каждой организации культуры;
- выявление проблем, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг;
- обобщение полученных результатов и определение фактических значений показателей независимой оценки;
- выявление влияния исследуемых показателей на удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания;
- сравнение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством

условий их оказания в разрезе: муниципальных образований Челябинской области, организационно-правовых форм и типов организаций (учреждений), предоставляющих услуги;

- подготовка предложений по повышению качества условий оказания услуг, устранению выявленных проблем.

Результаты выявления и обобщения мнения граждан группировались по следующим содержательно-информационным блокам:

- удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания в целом;

- удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по отдельным показателям оценки качества и критериям оценки качества;

- удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по отдельным организациям (по типам организаций, по организационно-правовой форме организаций и пр.).

Слайд №5. Целевые группы и методы исследования

В качестве целевой группы выступало население Челябинской области в его разновозрастной структуре, различных групп здоровья, в том числе инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, работники государственных и муниципальных организаций (учреждений), представители общественных организаций.

В качестве основного метода выявления мнения граждан применяется опрос граждан в следующих формах:

- анкетирование,
- интервьюирование,
- телефонный опрос,
- онлайн анкетирование,
- выезды.

Слайд №6. Оценка уровня удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания

Оценка уровня удовлетворенности получателей услуг качеством

условий их оказания определялась в ходе опроса (инструмент – стандартизированная анкета) ответами на вопросы по шкале, предусматривающей четыре оценки удовлетворенности:

- «очень хорошо»;
- «хорошо»;
- «плохо»;
- «очень плохо»;
- также допускался вариант «затрудняюсь ответить».

При проведении опроса, фиксировалось мнение получателей услуг по следующим позициям: открытость и доступность информации (удовлетворенность размещаемыми сведениями); комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность и вежливость работников; удовлетворенность условиями оказания услуг (готовность порекомендовать организацию).

Слайд №7. Информационные материалы

В качестве анализируемых информационных материалов выступали официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (группы в социальных сетях), а также – информационные стенды в помещениях указанных организаций.

Содержательные позиции анализа данных материалов:

- Открытость и доступность информации
- Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Слайд №8. Доступность услуг для инвалидов

При проведении независимой оценки отдельным направлением работы являлось изучение параметра: доступность услуг для инвалидов, фиксируемого через следующие позиции:

- Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов);

- Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;
- Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Слайд №9. Исследуемые территории

При изложении результатов использовался принцип представления данных по следующим исследуемым территориям:

- Коркинский муниципальный район (5 учреждений);
- Кунашакский муниципальный район (3 учреждения);
- Кыштымский городской округ (3 учреждения);
- Миасский городской округ (7 учреждений);
- Нязепетровский муниципальный район (3 учреждения);
- Озерский городской округ (8 учреждений);
- Пластовский муниципальный район (4 учреждения);
- Трехгорный городской округ (5 учреждений);
- Троицкий городской округ (5 учреждений);
- Усть-Катавский городской округ (3 учреждения);
- Чебаркульский городской округ (5 учреждений);
- Чебаркульский муниципальный район (21 учреждение);
- Челябинский городской округ (19 учреждений);
- Чесменский муниципальный район (3 учреждения);
- Южноуральский городской округ (4 учреждения).

Слайд №10. Ранжирование показателей

По каждому учреждению, принимавшему участие в процедуре оценки, рассчитывался итоговый балл, который отражался в пункте представления информации «Общий вывод по всем направлениям оценки». По результатам исследования осуществлялось ранжирование и фиксировалось место, которое занимает организация в данном рейтинге. Учреждения, в которых итоговый балл обозначался в границах: до 450 (при максимальном значении 500 баллов) были отнесены к числу лидирующих; от 449,5 до 400 – к числу

оптимально функционирующих; от 399 до 300 – к числу стабильно развивающихся; от 299 и ниже – к нуждающимся в оптимизации работы.

Слайд №11. Ранжирование показателей (продолжение)

Результаты исследования (занимаемое место и полученные баллы) группировались по нескольким типам ранжирования (рейтингам): Общий рейтинг (итоговый показатель); Рейтинг по типам учреждений; Рейтинг по территориям (распределение лидирующих и отстающих учреждений внутри каждого территориального образования).

Слайд №12. Распределение результатов по территориям

Обратимся к анализу показателей по каждой исследуемой территории.

Таблица 1. Коркинский муниципальный район

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МБУ «Централизованная библиотечная система Коркинского муниципального района»	467,9
2	МКУ «Дом культуры Первомайского городского поселения»	450,6
3	МБУ «Дворец культуры «Горняк» Коркинского муниципального района»	447,5
4	МКУ «Клуб по кинопоказу им. А.М. Горького» Коркинского городского поселения	433,2
5	МКУ «Библиотека Первомайского городского поселения»	424,9

Таблица 2. Кунашакский муниципальный район

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МБУК «Дворец культуры»	396,5
2	МКУК «Межпоселенческая централизованная клубная система» Кунашакского района	364,8
3	МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Кунашакского района»	360,3

Слайд №13. Распределение результатов по территориям

Таблица 3. Кыштымский городской округ

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МУ «Централизованная клубная система»	455,4
2	МУ «Централизованная библиотечная система»	450,8
3	МУ «Кыштымский историко-революционный музей»	221,6

Таблица 4. Миасский городской округ

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МБУ Центр досуга «Строитель»	472,8
2	МКУ «Дом народного творчества»	447,4
3	МБУ Дом культуры «Динамо»	445,9
4	МБУ Дом культуры «Бригантина»	441,7
5	МКУ «Городской Дом культуры»	436
6	МБУ «Городской краеведческий музей» Миасского городского округа	418,3
7	МКУ «Централизованная библиотечная система»	418,2

Слайд №14. Распределение результатов по территориям

Таблица 5. Нязепетровский муниципальный район

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МБУК «Централизованная информационно-библиотечная система»	448,4
2	МБУК «Музейно-выставочный центр»	424,1
3	МБУК «Централизованная клубная система»	423,2

Таблица 6. Озерский городской округ

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МБУ ОГО «Культурно-досуговый центр»	450,9
2	МКУК ОГО «Централизованная библиотечная система»	446,2
3	МБУК Озёрский театр драмы и комедии «Наш дом»	440,1
4	МБУ ОГО Театр кукол «Золотой петушок»	407,4
5	МБУ ОГО «Городской музей»	405,3
6	МБУ ОГО «Центр культуры и досуга молодежи»	394,3
7	МБУ ОГО Дом культуры «Синегорье»	387,4
8	МБУ ОГО «Парк Культуры и Отдыха»	366,9

Слайд №15. Распределение результатов по территориям

Таблица 7. Пластовский муниципальный район

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МКУ «Пластовский районный музей»	469
2	МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»	466,4
3	МКУ «Парк культуры и отдыха» Пластовского городского поселения	453,4
4	МКУК «Межпоселенческая централизованная клубная система»	439,1

Таблица 8. Трехгорный городской округ

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МБУК «Центральная городская библиотека»	477,9
2	МБУК «Центральная городская детская библиотека имени Сергея Тимофеевича Аксакова»	475,5
3	МАУ «Досуговый центр «Утёс»	445,7
4	МБКУК «Дворец культуры «Икар»	440,2
5	МБУК «Историко-культурный центр»	403,5

Слайд №16. Распределение результатов по территориям

Таблица 9. Троицкий городской округ

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МКУ «Централизованная библиотечная система города Троицка»	484,8
2	МБУ «Центр досуга города Троицка»	426
3	МБУ «Троицкий краеведческий музей»	420,5
4	МБУ «Центр культурного развития «Энергетик»	414,3
5	МБУ «Дом культуры им. Луначарского»	363,6

Таблица 10. Усть-Катавский городской округ

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МКУК «Централизованная библиотечная система»	469
2	МКУК «Централизованная клубная система»	455,7
3	МКУК «Историко-краеведческий музей»	439

Слайд №17. Распределение результатов по территориям

Таблица 11. Чебаркульский городской округ

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МУК ЧГО «Городская библиотека»	471,4
2	МУК ЧГО «Выставочный зал «Колорит»	465,1
3	МУК ЧГО «Центр досуга им. Горького»	444,1
4	МУК ЧГО «Краеведческий музей»	443,2
5	МУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна»	441,8

Слайд №18. Распределение результатов по территориям

Таблица 12. Чебаркульский муниципальный район

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МУ «Межпоселенческая библиотека Чебаркульского муниципального района»	466,8
2	МУ «Централизованная библиотечная система Травниковского сельского поселения Чебаркульского муниципального района»	413,6
3	МУК «Музей С.А. Герасимова»	413,3
4	МУ «Централизованная библиотечная система Филимоновского сельского поселения Чебаркульского муниципального района»	411,1
5	МУ «Централизованная библиотечная система Кундравинского сельского поселения Чебаркульского муниципального района»	409,1
6	МУК «Централизованная клубная система Кундравинского сельского поселения»	406,5
7	МУ «Централизованная клубная система Травниковского сельского поселения»	402
8	МУ «Централизованная библиотечная система Тимирязевского сельского поселения Чебаркульского муниципального района»	401
9	МУ «Библиотека Бишкильского сельского поселения Чебаркульского муниципального района»	397,6
10	МУ «Централизованная библиотечная система Варламовского сельского поселения Чебаркульского муниципального района»	394,3
11	МУ «Централизованная библиотечная система Сарафановского сельского поселения Чебаркульского муниципального района»	390,2
12	МУ «Централизованная клубная система Филимоновского сельского поселения»	388,8
13	МУ «Центр народного творчества «Травниковского сельского поселения»	388,1

14	МУ «Библиотека Шахматовского сельского поселения Чебаркульского муниципального района»	385,2
15	МУК Бишкильского сельского поселения	380,9
16	МУ «Централизованная библиотечная система Непряхинского сельского поселения Чебаркульского муниципального района»	374
17	МУ «Централизованная клубная система Тимирязевского сельского поселения»	370
18	МУ «Централизованная клубная система Непряхинского сельского поселения»	359,1
19	МУ «Централизованная клубная система Сарафановского сельского поселения»	358,4
20	МУ «Централизованная клубная система Варламовского сельского поселения»	354,1
21	МУК Шахматовского сельского поселения	351,1

Можно заметить, что учреждения культуры Чебаркульского муниципального района занимают неравнозначные позиции по исследуемым показателям. Это объясняется, в том числе, и тем, что именно Чебаркульский район представил наибольшее количество учреждений в список проведения оценки качества. В целом, можно говорить о том, что все учреждения обеспечивают оптимальный уровень качества оказания услуг населению, большинство из них относятся к стабильно развивающемуся и оптимально функционирующему типу. Лидирующие позиции у одного учреждения: МУ «Межпоселенческая библиотека Чебаркульского муниципального района».

Слайд №19. Распределение результатов по территориям

Таблица 13. Челябинский городской округ

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МКУ культуры «Централизованная библиотечная система»	459,1
2	МБУК «Зоопарк»	451,9
3	МКУК «Централизованная система детских библиотек»	449,9
4	МБУК «Центр культурно-информационной деятельности»	440,8
5	МБУК «Киноцентр «Импульс»	439,1
6	МБУК «Кинотеатр «Знамя»	438,6

7	МБУК «Челябинский театр современного танца»	437,8
8	МАУ Парк «Металлург»	435,6
9	МАУ «Челябинский Центр искусств «Театр + Кино»	430
10	МАУ «Новый художественный театр»	424,9
11	МБУК «Энергетик»	422,8
12	МАУК «Кино-театральное объединение «Кировец»	422,7
13	МБУК Дом культуры «Сосновка»	419,8
14	МБУК клуб «Новосел»	405,4
15	МАУ «Челябинский центр искусств»	376,8
16	МАУ «Центральный парк культуры и отдыха им. Ю.А. Гагарина»	370,9
17	МБУК «Центр историко-культурного наследия г. Челябинска»	322,3
18	МАУ «Городской сад им. А.С.Пушкина»	264
19	МАУ «Сад Победы»	74,9

Учреждения культуры Челябинского городского округа могут быть отнесены к максимально разнообразным типам работы, что, в свою очередь, влияет на значительный «разброс» полученных показателей. Кроме того, не все учреждения рассчитаны на публичные досуговые формы работы с населением (что может не всегда соответствовать оценке по установленным критериям), кроме того, челябинская аудитория (живущая в ситуации большого выбора и конкуренции учреждений) относится к наиболее взыскательному типу потребителя услуг, что также влияет на полученные показатели (снижает их).

Кроме того, в нескольких учреждениях (Муниципальное автономное учреждение «Новый художественный театр», Муниципальное автономное учреждение культуры «Кино-театральное объединение «Кировец», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киноцентр «Импульс») на момент проведения независимой оценки шел капитальный ремонт, что заметно корректировало полученные показатели. Два учреждения, набравшие наименьшие показатели не предоставили достаточной информации для оценивания.

Слайд №20. Распределение результатов по территориям

Таблица 14. Чесменский муниципальный район

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МКУК «Централизованная библиотечная система» Чесменского муниципального района	461,8
2	МКУ «Чесменский Историко-краеведческий музей им. А.Н. Беликова»	434,2
3	МКУК «Централизованная клубная система» Чесменского муниципального района	391,3

Таблица 15. Южноуральский городской округ

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МБУ «Централизованная библиотечная система»	431,9
2	МБУ «Городской Дом культуры»	422,6
3	МУ «Городской краеведческий музей»	409
4	МУ «Парк культуры и отдыха»	399,1

Слайд №21. Лидирующие учреждения по всем территориям

Таким образом, можно выделить те учреждения, которые набрали наибольшее количество баллов по итоговому показателю и вошли в число лидирующих. К таким учреждениям можно отнести следующие, представленные в таблице.

Таблица №16. Лидирующие учреждения Челябинской области (наивысший балл)

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МКУ «Централизованная библиотечная система города Троицка» (Троицкий городской округ)	484,8
2	МБУК «Центральная городская библиотека» (Трехгорный городской округ)	477,9
3	МБУК «Центральная городская детская библиотека имени Сергея Тимофеевича Аксакова» (Трехгорный городской округ)	475,5
4	МБУ Центр досуга «Строитель» (Миасский городской округ)	472,8
5	МУК Чебаркульского городского округа «Городская библиотека»	471,4
6	МКУ «Пластовский районный музей» (Пластовский муниципальный район)	469

7	МКУК «Централизованная библиотечная система» (Усть-Катавский городской округ)	469
8	МБУ «Централизованная библиотечная система Коркинского муниципального района»	467,9
9	МУ «Межпоселенческая библиотека Чебаркульского муниципального района»	466,8
10	МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (Пластовский муниципальный район)	466,4
11	МУК Чебаркульского городского округа «Выставочный зал «Колорит»	465,1
12	МКУК «Централизованная библиотечная система» Чесменского муниципального района	461,8
13	МКУК «Централизованная библиотечная система» (Челябинский городской округ)	459,1
14	МКУК «Централизованная клубная система» (Усть-Катавский городской округ)	455,7
15	МУ «Централизованная клубная система» (Кыштымский городской округ)	455,4
16	МКУ «Парк культуры и отдыха» Пластовского городского поселения (Пластовский муниципальный район)	453,4
17	МБУК «Зоопарк» (Челябинский городской округ)	451,9
18	МБУ Озерского городского округа «Культурно-досуговый центр»	450,9
19	МУ «Централизованная библиотечная система» (Кыштымский городской округ)	450,8
20	МКУ «Дом культуры Первомайского городского поселения» (Коркинский муниципальный район)	450,6
21	МКУК «Централизованная система детских библиотек» (Челябинский городской округ)	449,9

Слайд №22. Лидирующие учреждения по типам

Кроме того, отдельно может быть представлено сравнительное ранжирование учреждений в разрезе муниципальных образований и организационно-правовых форм, и типов организаций (учреждений). Организаций культуры, предоставляющие услуги населению, были разделены на следующие типы: библиотеки, культурно-досуговые учреждения, музеи, парки культуры и отдыха, театры, иные типы учреждений.

Далее представлены таблицы, в которых отражены учреждения-лидеры

по каждому типу.

Таблица 17. Библиотеки

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МКУ «Централизованная библиотечная система города Троицка» (Троицкий городской округ)	484,8
2	МБУК «Центральная городская библиотека» (Трехгорный городской округ)	477,9
3	МБУК «Центральная городская детская библиотека имени Сергея Тимофеевича Аксакова» (Трехгорный городской округ)	475,5
4	МУК ЧГО «Городская библиотека»	471,4
5	МКУК «Централизованная библиотечная система» (Усть-Катавский городской округ)	469

Таблица 17. Культурно-досуговые учреждения

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МБУ Центр досуга «Строитель» (Миасский городской округ)	472,8
2	МКУК «Централизованная клубная система» (Усть-Катавский городской округ)	455,7
3	МУ «Централизованная клубная система» (Кыштымский городской округ)	455,4
4	МБУ ОГО «Культурно-досуговый центр»	450,9
5	МКУ «Дом культуры Первомайского городского поселения» (Коркинский муниципальный район)	450,6

Слайд №23. Лидирующие учреждения по типам

Таблица 18. Музеи

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МКУ «Пластовский районный музей» (Пластовский муниципальный район)	469
2	МУК ЧГО «Выставочный зал «Колорит»	465,1
3	МУК ЧГО «Краеведческий музей»	443,2
4	МКУК «Историко-краеведческий музей» (Усть-Катавский городской округ)	439
5	МКУ «Чесменский Историко-краеведческий музей им. А.Н. Беликова»	434,2

Таблица 19. Театры

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МБУК Озёрский театр драмы и комедии «Наш дом»	440,1
2	МБУК «Челябинский театр современного танца» (Челябинский городской округ)	437,8
3	МАУ «Новый художественный театр» (Челябинский городской округ)	424,9
4	МБУ ОГО театр кукол «Золотой петушок»	407,4

Слайд №24. Лидирующие учреждения по типам

Таблица 20. Парки культуры и отдыха

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МКУ «Парк культуры и отдыха» Пластовского городского поселения (Пластовский муниципальный район)	453,4
2	МАУ Парк «Металлург» (Челябинский городской округ)	435,6
3	Муниципальное учреждение «Парк культуры и отдыха» (Южноуральский городской округ)	399,1
4	МАУ «Центральный парк культуры и отдыха им. Ю.А. Гагарина» (Челябинский городской округ)	370,9
5	МБУ ОГО «Парк Культуры и Отдыха»	366,9

Таблица 21. Иные типы учреждений

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	МБУК «Зоопарк» (Челябинский городской округ)	451,9
2	МБУК «Центр культурно-информационной деятельности» (Челябинский городской округ)	440,8
3	МБУК «Киноцентр «Импульс» (Челябинский городской округ)	439,1
4	МБУК «Кинотеатр «Знамя» (Челябинский городской округ)	438,6
5	МАУ «Челябинский Центр искусств «Театр + Кино» (Челябинский городской округ)	430

Слайд №25. Выводы исследования

Независимая оценка является одним из возможных инструментов фиксации как успешности развития сферы культуры региона (и конкретных

учреждений), так и выявления основных недостатков и проблем, с которыми сталкиваются получатели услуг.

При ранжировании организаций, было зафиксировано следующее распределение:

- 20 учреждений – отнесены к типу лидирующих;
- 50 учреждений – к типу оптимально функционирующих;
- 25 учреждений – к типу стабильно развивающихся;
- 3 учреждения – к типу нуждающихся в оптимизации работы.

Таким образом, в учреждениях культуры либо отсутствуют проблемы с оказанием качественных услуг населению (лидирующий тип), либо наблюдаются несущественные недоработки по отдельным показателям оценки (оптимально функционирующий тип), либо – при удовлетворении ключевых позиций качественной работы учреждения, присутствуют некоторые недостатки (стабильно развивающийся тип).

Лишь три учреждения культуры (МАУ «Городской сад им. А. С. Пушкина», МАУ «Сад Победы», МУ «Кыштымский историко-революционный музей») были отнесены к типу, обозначенному как «нуждающиеся в оптимизации работы». В двух первых случаях – низкие итоговые показатели оценки были связаны с не оптимально организованной процедурой доступа к необходимой информации; в случае с Кыштымским историко-краеведческим музеем – особые условия работы учреждения (с 2008 года отсутствует собственное здание).

Кроме того, на момент проведения независимой оценки в нескольких исследуемых учреждениях культуры Челябинской области шли ремонтные работы (что также влияло на невозможность фиксации требуемых показателей):

- Муниципальное казенное учреждение «Дом культуры Первомайского городского поселения» (Коркинский муниципальный район);
- Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры им. Луначарского» (Троицкий городской округ);

- Муниципальное автономное учреждение «Новый художественный театр» (Челябинский городской округ);
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Кино-театральное объединение «Кировец» (Челябинский городской округ);
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киноцентр «Импульс» (Челябинский городской округ).

Слайд №26. Недостатки работы учреждений культуры Челябинской области

Основные недостатки работы учреждений культуры Челябинской области были связаны со следующими позициями, препятствующими именно качеству *условий* оказания услуг (подчеркнем еще раз, что в ходе исследования не оценивалось качество *содержания* оказываемых услуг):

- 1) Не в полной мере обеспечена *доступность услуг для инвалидов* – как в вопросах инфраструктуры, так и в информационном сопровождении. Практически в каждом учреждении отсутствуют отдельные (необходимые) показатели в оборудовании территории и здания (оборудование входных групп пандусами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации), а также требуемого (дублирующего) контента: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому и другое.
- 2) Не все необходимые позиции информационного освещения работы учреждения размещаются на официальном сайте (группа в социальных сетях) и информационных стендах (критерий – *открытость и доступность информации об организации*

культуры). Установленный перечень требуемой информации включает конкретные параметры подачи сведений, отсутствие которых влечет снижение показателей оценки в ряде учреждений культуры.

Слайд №27. Недостатки работы учреждений культуры Челябинской области (продолжение)

- 3) В отдельных учреждениях не обеспечивается *критерий комфортности* и, соответственно, фиксируется снижение доли граждан, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг. Помимо незначительных недостатков (доступность питьевой воды, наличие мыла), отмечается некомфортное состояние помещений. Так, в отдельных случаях представители самого учреждения отмечают, что большинство помещений нуждается в капитальном ремонте.
- 4) В ряде учреждений недостаточно эффективно выстроена система функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: электронные сервисы подачи обращений и вопросов, техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (анкета).

Тем не менее, несмотря на выделенные замечания, они не носят системного характера, отмечаются в отдельных случаях, не вызывают острой негативной реакции получателей услуг.

Слайд №28. Предложения по повышению качества условий оказания услуг, устранению выявленных проблем

По результатам проведенной оценки можно сделать вывод о том, что учреждения культуры Челябинской области, в целом, соответствуют всем установленным показателям, демонстрируют позитивную динамику (учитывают «обратную связь») и успешно работают над совершенствованием системы предоставления услуг населению региона, воспринимая аудиторию

не в качестве пассивного «потребителя», но как полноценного субъекта взаимодействия.

По-прежнему, отдельные «уступающие» позиции связаны с обеспечением доступности услуг для особых категорий посетителей с ограниченными возможностями здоровья (показатели по данному направлению работы чаще всего снижают стабильно высокие оценки учреждений). Также следует подчеркнуть, что отдельные позиции, например, при фиксации показателей в сети Интернет – не носят необходимого и востребованного характера в работе конкретных учреждений (например, в локальных территориальных районах, где информационное сопровождение обеспечивается на уровне неформальных контактов).

Одновременно можно констатировать, что условия пандемии COVID-19, во многом способствовали усовершенствованию цифровых форматов работы различных территориальных образований Челябинской области. Таким образом, многие учреждения укрепили навыки информационно-коммуникативной культуры, обеспечили высокий уровень дистанционного обслуживания. И после снятия ограничений на контактную работу тип потребления культурных благ с помощью удаленного доступа сохранился у значительного количества людей.

Конкретные *предложения и рекомендации* по совершенствованию деятельности учреждений культуры и искусства Челябинской области:

1) Продолжать работу по созданию доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Показатели по этому направлению существенно улучшились по сравнению с предыдущими периодами, однако в отдельных учреждениях еще не соответствуют установленным критериям и требованиям.

2) Провести работу по изучению всех необходимых сведений, размещение которых необходимо на информационных платформах (официальный сайт, группа в социальных сетях) и визуальных носителях (стенды, информационные материалы) и обеспечить включение данных

позиций как необходимого направления информационно-сервисного сопровождения деятельности учреждения. Такая работа способствует открытости и доступности контактов с получателями услуг, а также обеспечивает горизонтальные связи между учреждениями и оптимизирует управленческие процессы и внешние формы контроля (оперативный доступ).

Слайд №29. Предложения по повышению качества условий оказания услуг, устранению выявленных проблем (продолжение)

3) Способствовать обеспечению информационной мобильности и технического сопровождения при дистанционном взаимодействии с получателями услуг: наладить необходимые электронные сервисы для подачи обращений и вопросов от населения, а также выражения получателем услуг мнения о качестве работы учреждения.

4) Активизировать работу по повышению комфорта в предоставлении услуг (завершение ремонта учреждений, реконструкция отдельных зон внутри помещений, обеспечение их надлежащего санитарного состояния).

В целом, обращаясь к итоговому распределению результатов, можно отметить, что учреждения культуры региона, включенные в процедуру независимой оценки, как правило, демонстрировали по всем показателям устойчивые и достаточно высокие позиции.

Высокие показатели работы учреждений особенно важны в актуальной социальной ситуации, поскольку способствуют снижению негативных эмоций и укреплению гармонизирующих связей между социокультурными институтами и различными демографическими группами региона.

Слайд №30. Спасибо за внимание!