

Отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципального учреждения культуры муниципального Ясногорский район в 2020 году

**Муниципальное казенное учреждение культуры
«Ревякинский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания»**

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального казенного учреждения культуры «Ревякинский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания», включая обособленное структурное подразделение Ревякинская поселковая библиотека.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры;
- повышения качества предоставляемых услуг организациями в сфере культуры.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- статьей 36.1. Федерального закона от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Приказом Минтруда России от 31.05.2018 №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики 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».

Были использованы источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ страницы учреждения на официальном сайте учредителя организаций (<https://sevodoevskoe.ru/social-sphere/culture.html>), информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт bus.gov.ru);

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;

- опрос получателей услуг.

В опросе приняли участие 150 респондентов, в том числе 67 мужчин и 83 женщин в следующих возрастных категориях:

до 25 лет – 55 чел. (36,7%);

26-40 лет – 50 чел. (33,3%);

41-60 лет – 32 чел. (21,3%);

старше 60 лет – 13 чел. (8,7%).

В опросе приняли участие 12 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 90 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 94 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 58 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 99 из 100 баллов.

II. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

1. Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры;
2. Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;
3. Недостаточный уровень качества условий оказания услуг.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

Информация о деятельности организации, размещенная на информационных стендах в помещениях организации, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленному нормативными правовыми актами, размещена в полном объеме, что соответствует 100 баллам.

Официальный сайт организации имеет удобную навигацию, информация, размещенная на сайте, доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений, имеются карта сайта, поиск по сайту, альтернативная версия для слабовидящих.

Информация на сайте организации размещена не в полном объеме, отсутствует: - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положение о филиале;- структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурного подразделения, контактный телефон структурного подразделения; - информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; - копию актуальной бюджетной сметы; - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества, что соответствует 58 баллам.

Расчет показателя 1.1: $(100+58)/2= 79$ баллов.

По показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодей-

ствия с получателями услуг».

На странице организации на сайте учредителя имеются и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

1. Абонентские номера телефонов;
2. Адреса электронной почты;
3. Электронная анкета получателей услуг;

4. Иные способы взаимодействия: группа учреждения в социальной сети ВКонтакте, где пользователь может задать вопросы и получить информацию о деятельности учреждения.

На сайте учредителя отсутствуют: - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - электронный сервис «Обратная связь».

Расчет показателя 1.2: в наличии и функционируют более трех (4) дистанционных способа взаимодействия, что соответствует 100 баллам.

По показателю 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)».

При проведении анкетирования все 150 респондентов при посещении учреждения обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях, и пользовались для получения информации страницей организации на официальном сайте учредителя. Удовлетворенность составила 100%.

При оценке данного показателя предложений и замечаний от респондентов не поступило.

Расчет показателя 1.3: $(100\% + 100\%)/2 = 100\% = 100$ баллов.

Расчет по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» (K1):

Показатель 1	58 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (K1)	$(0,3*58)+(0,3*100)+(0,4*100)= 93,7$ балла

Фактическая оценка по данному критерию составила 94 балла из 100 возможных.

Предложения: 1) Разместить на сайте информацию: - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положение о филиале; - о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурного подразделения, контактный телефон структурного подразделения; - о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; - копию актуальной бюджетной сметы; - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества; 2) Рассмотреть вопрос о размещении на сайте электронного сервиса «Обратная связь» для возможности подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

По показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для

предоставления услуг».

При проведении выездов оператором на место выявлено, что организацией выполняются следующие комфортные условия предоставления услуг:

- 1) Комфортные зоны отдыха (ожидания) оборудованные соответствующей мебелью;
- 2) Понятность навигации внутри организации;
- 3) Наличие и доступность питьевой воды;
- 4) Санитарно-гигиенические помещения;
- 5) Санитарное состояние помещений организации социальной сферы;
- 6) Транспортная доступность;
- 7) Доступность записи на получение услуги (возможность записаться на получение услуг по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном посещении).

Расчет показателя 2.1: наличие более пяти комфортных условий для предоставления услуг (7), что соответствует 100 баллам.

По показателю 2.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

При проведении анкетирования все 150 респондентов оценили комфортность предоставления услуг, удовлетворенность составила 100%.

При оценке данного показателя предложений и замечаний от респондентов не поступило.

Расчет показателя 2.2: 100% = 100 баллов.

Расчет по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (K2):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Итого по критерию (K2)	$(0,5*100)+(0,5*100)= 100$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».

По показателю 3.1. «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»:

выполняется условия:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие расширенных дверных проемов;

не выполняются условия: - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - сменные кресла-коляски.

Расчет показателя 3.1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; полностью выполнено 2 условия, что соответствует 40 баллам.

По показателю 3.2. «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»:

выполняются условия:

- наличие работников организации, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;

не выполняются условия: - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Расчет показателя 3.2: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие, выполнено 2 условия, что соответствует 40 баллам.

По показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)».

В опросе приняли участие 12 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности. Удовлетворенность составила 100%.

При оценке данного показателя предложений и замечаний от респондентов не поступило.

Расчет показателя 3.3: 100% 100 баллов.

Расчет по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3):

Показатель 1	40 баллов
Показатель 2	40 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К3)	$(0,3*40)+(0,4*40)+(0,3*100) = 58$ балла

Фактическая оценка по данному критерию составила 58 баллов из 100 возможных.

Предложения: провести опрос среди лиц с ограниченными возможностями здоровья о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы».

Показатели данного критерия получили следующую оценку респондентов:

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих **первичный контакт** и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию – 100%;

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих **непосредственное оказание услуги**, при обращении в организацию – 100%;

- доброжелательность, вежливость работников организации 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.) – 100%.

Проведение «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия показало оперативное и полное предоставление запрашиваемой информации в МКУ «Ревякинский ЦКДиБ» и ее филиале. В МКУ «Ревякинский ЦКДиБ» и его филиале доступна запись на получение услуги по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» и при личном посещении у специалиста организации социальной сферы.

При оценке данного показателя предложений и замечаний от респондентов не поступило.

Расчет по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4):

Показатель 4.1.	100%=100 баллов
Показатель 4.2.	100%=100 баллов
Показатель 4.3.	100%=100 баллов
Итого по критерию (К4)	$(0,4*100)+(0,4*100)+(0,2*100)=100$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Показатели данного критерия получили следующую оценку респондентов:

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации 100%.
- удовлетворённость графиком работы организации составила 100%;
- удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации – 97,3%.

При оценке данного показателя от респондентов поступили следующие замечания и предложения: провести косметический ремонт здания МКУ «Ревякинский ЦКДиБ»; приобрести аппаратуру для проведения культурно-массовых мероприятий.

Расчет по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5):

Показатель 5.1.	100%=100 баллов
Показатель 5.2.	100%=100 баллов
Показатель 5.3.	97,3%=97,3 балла
Итого по критерию (К5)	$(0,3*100)+(0,2*100)+(0,5*97,3) = 98,7$ балла

Фактическая оценка по данному критерию составила 99 баллов из 100 возможных.

Предложения: рассмотреть вопросы: о проведении косметический ремонта в здании МКУ «Ревякинский ЦКДиБ»; приобретении аппаратуры для проведения культурно-массовых мероприятий.

Выездная проверка показала, что МКУ «Ревякинский ЦКДиБ» и его филиал имеют зону отдыха для посетителей. В МКУ «Ревякинский ЦКДиБ» навигация понятна, имеется нумерация служебных помещений. Информация о деятельности учреждений, размещенная на стендах, соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

В МКУ «Ревякинский ЦКДиБ» и его филиале имеется доступ к бутилированной питьевой воде.

В МКУ «Ревякинский ЦКДиБ» имеются санузлы внутри помещений, в туалетах имеются гигиенические средства.

В помещениях МКУ «Ревякинский ЦКДиБ» чисто. Дважды в день осуществляется влажная уборка. Имеется в наличии бытовая химия для уборки помещений.

Здание МКУ «Ревякинский ЦКДиБ» оборудовано пандусом, имеются расширенные дверные проемы. Отсутствуют адаптированные поручни, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. На прилегающей к организации территории отсутствует стоянка и места со специальными значками для автотранспортных средств инвалидов.

В МКУ «Ревякинский ЦКДиБ» имеет хорошую шаговую и транспортную доступность, в том числе и на рейсовых автобусах с автостанции «Ясногорск».

Таблица 1 отчета

Результаты обобщения информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет"
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1) Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	✓	✓
2) Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	✓	✓
3) Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	✓	✓
4) Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	частично, отсутствуют решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положение о филиале
5) Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	✓	0
6) Режим, график работы организации культуры	✓	✓
II. Информация о деятельности организации культуры		
7) Виды предоставляемых услуг организацией культуры	✓	✓
8) Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	Организация не предоставляет платные услуги	

9) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	0
10) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	0
11) Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	✓	✓
12) Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	Организация не осуществляет лицензируемые виды деятельности	
III. Информация о независимой оценке качества		
13) Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	✓	0
Всего	8(И_{норм8})	6 (И_{норм11})

Таблица № 2 отчета

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд} / K_{опрош}) \times 100$
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	150	150	100
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	150	150	100
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	150	150	100
3.	Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)	12	12	100
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	150	150	100
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги , при обращении в организацию	150	150	100

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных. К _{уд}	Количество опрошенных. К _{опрош}	Доля удовлетворенных
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации 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.)	150	150	100
7.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	150	150	100
8.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	146	150	97,3
9.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	150	150	100

Таблица № 3 отчета

Предложения по повышению качества условий оказания услуг
муниципальным казенным учреждением культуры
«Ревякинский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания»

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией
1.1.	Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры	1) Разместить на сайте информацию: - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положение о филиале; - о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурного подразделения, контактный телефон структурного подразделения; - о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; - копию актуальной бюджетной сметы; - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества; 2) Рассмотреть вопрос о размещении на сайте электронного сервиса «Обратная связь» для возможности подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам.
1.2.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	Провести опрос среди лиц с ограниченными возможностями здоровья о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.3.	Недостаточный уровень качества условий оказания услуг	Рассмотреть вопросы: о проведении косметический ремонт в здании МКУ «Ревякинский ЦКДиБ»; приобретении аппаратуры для проведения культурно-массовых мероприятий.
------	---	---

**Ректор АНО ДПО
«Восточно-Европейский институт
делового администрирования и
социально-политических исследований»**



В.А. Лариков