

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

Муниципальное казенное учреждение культуры «Бураковский сельский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания»

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального казенного учреждения культуры «Бураковский сельский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания», включая обособленные структурные подразделения:

1. Денисовский сельский дом культуры;
2. Денисовская сельская библиотека;
3. Федяшевский сельский дом культуры;
4. Федяшевская сельская библиотека;
5. Боровковский сельский дом культуры;
6. Боровковская сельская библиотека;
7. Гигантская сельская библиотека – временно не функционирует
8. Гигантский сельский клуб – временно не функционирует (аварийное здание)

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 официального сайта организаций (<https://burakovosdk.nubex.ru/>), 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 анкетировании приняли участие 150 респондентов, в том числе 69 мужчин и 81 женщина в следующих возрастных категориях:

до 25 лет – 51 чел. (34%);

26-40 лет – 50 чел. (33%);

41-60 лет – 44 чел. (29%);

старше 60 лет – 5 чел. (3%).

В опросе приняли участие 16 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 89 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 99 из 100 баллов возможных;

- «Комфортность условий предоставления услуг» - 97 из 100 баллов;

- «Доступность услуг для инвалидов» – 48 из 100 баллов;

- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;

- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 98 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 комфортности условий предоставления услуг;

3. Низкий уровень доступности услуг для инвалидов;

4. 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 помещении 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 размещен-

ной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений, имеются карта сайта, поиск по сайту, отсутствует: альтернативная версия для слабовидящих.

Информация на сайте организации размещена не в полном объеме, отсутствуют: - дата создания организации культуры, решение учредителя о создании организации культуры, положения о филиалах, что соответствует 95 баллам.

Расчет показателя 1.1: $(100+95)/2=97,5$ балла.

По показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

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

1. Абонентские номера телефонов;
2. Адреса электронной почты;
3. Электронный сервис: «Обратная связь»
4. Иные способы взаимодействия - группа в социальной сети Одноклассники, где пользователи могут задать вопрос и получить информацию о деятельности организации.

На сайте отсутствуют:

- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан); - раздел «Часто задаваемые вопросы».

Расчет показателя 1.2: в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия (4), 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)».

Все 150 проанкетированных респондентов при посещении учреждения обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях, и пользовались для получения информации официальном сайте организации. Удовлетворенность составила 100%.

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

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

Показатель 1	97,5 балла
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (K1)	$(0,3*97,5)+(0,3*100)+(0,4*100)= 99,3$ балла

В соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей к Приказу Минтруда России от 31.05.2018 №344н результат округляется до целого числа, фактическая оценка по данному критерию составила 99 баллов из 100 возможных.

Предложения: 1) Разместить на сайте организации: - дата создания организации культуры, решение учредителя о создании организации культуры, положения о филиалах; 2) Предусмотреть возможность обеспечения на сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан), взяв за основу анкету утвержденную Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н; 3) Рассмотреть вопрос о создании на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы» и, в случае принятия положительного решения сформировать перечень наиболее часто задаваемых вопросов и заполнить раздел, постоянно поддерживая его актуальность.

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 всеми обособленными структурными подразделениями организации 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) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

5) Санитарное состояние помещений организации (санузлы исправны, в туалетах имеется гигиенические средства);

6) Транспортная доступность;

7) Доступность записи на получение услуги (имеется 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, из них 147 респондентов (94,7%) выразили удовлетворенность.

При проведении анкетирования от респондентов поступили замечания и предложения: в Боровковском сельском доме культуры и Боровковской сельской библиотеке требуется замена полов; течет крыша в Денисовском сельском доме культуры и Денисовской сельской библиотеке; требуется косметический ремонт в здании МКУ «Бураковский СЦКДиБ».

Расчет показателя 2.2: $94,7\% = 94,7$ балла.

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

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	94,7 балла
Итого по критерию (К2)	$(0,5*100)+(0,5*94,7)=97,4$ балла

В соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей к Приказу Минтруда России от 31.05.2018 №344н результат округляется до целого числа, фактическая оценка по данному критерию составила 97 баллов из 100 возможных.

Предложения: рассмотреть вопросы о замене полов в Боровковском сельском доме культуры и Боровковской сельской библиотеке; ремонте крыши в Денисовском сельском доме культуры, Денисовской сельской библиотеке; проведении косметического ремонта в здании МКУ «Бураковский СЦКДиБ».

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».

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

Полностью выполняются: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

частично выполняются: - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (имеются расширенные дверные проемы);

не выполняются условия: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; - 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 1 условие, частично 1, среднее значение показателя по организации составило 20 баллов.

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

полностью 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 для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Расчет показателя 3.2: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие, полностью выполнено 2 условия, среднее значение показателя по организации составило 40 баллов.

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

В опросе приняли участие 16 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности, удовлетворенность составила 87,5%-ю удовлетворенность.

Расчет показателя 3.3: $87,5 \% = 87,5$ баллов.

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

Показатель 1	20 баллов
Показатель 2	40 баллов
Показатель 3	87,5 балла
Итого по критерию (К3)	$(0,3*20)+(0,4*40)+(0,3*87,5) = 48,3$ балла

В соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей к Приказу Минтруда России от 31.05.2018 №344н результат округляется до целого числа, фактическая оценка по данному критерию составила 48 баллов из 100 возможных.

Предложения: предусмотреть: 1) Проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов.

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 «Бураковский СЦКДиБ». Во всех учреждениях культуры МКУ «Бураковский СЦКДиБ», доступна запись на получение услуги по Интернету и при личном посещении у специалиста организации социальной сферы. Стационарная телефонная связь имеется только в МКУ «Бураковский СЦКДиБ».

При проведении анкетирования замечаний и предложений 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 – 96%.

При проведении анкетирования от респондентов также поступили замечания и предложения: о необходимости приобретения нового музыкального центра и ноутбука для проведения культурно - массовых и онлайн мероприятий в Денисовский сельский дом культуры.

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

Показатель 5.1.	100%=100 баллов
Показатель 5.2.	100%=100 баллов
Показатель 5.3.	96%= 96 баллов
Итого по критерию (К5)	$(0,3*100)+(0,2*100)+(0,5*96) = 98$ баллов

В соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей к Приказу Минтруда России от 31.05.2018 №344н результат округляется до целого числа, фактическая оценка по данному критерию составила 98 баллов из 100 возможных.

Предложения: рассмотреть вопросы о приобретении нового музыкального центра и ноутбука для проведения культурно - массовых и онлайн мероприятий в Денисовский сельский дом культуры.

Выездная проверка показала, что все учреждения культуры, входящие в МКУ «Бураковский СЦКДиБ», за исключением Боровковского сельского дома культуры (проход сразу в зрительный зал) имеют зоны отдыха для посетителей. Материальное обеспечение зоны отдыха разное, в зависимости от размера помещения учреждения.

Во всех структурных подразделениях МКУ «Бураковский СЦКДиБ» навигация понятна, имеется нумерация служебных помещений. Во всех зданиях имеются информационные стенды. Информация о деятельности учреждений, размещенная на стендах, соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Во всех филиалах МКУ «Бураковский СЦКДиБ» имеется доступ к бутилированной питьевой воде.

Все филиалы МКУ «Бураковский СЦКДиБ» оснащены биотуалетами. В туалетах имеются гигиенические средства.

В помещениях структурных подразделений МКУ «Бураковский СЦКДиБ» чисто. Ежедневно осуществляется влажная уборка. Имеется в наличии бытовая химия для уборки помещений.

Во всех структурных подразделениях МКУ «Бураковский СЦКДиБ» пандус не требуется (низкий порог). Во всех структурных подразделениях отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, адаптированные поручни и имеются расширенные дверные проемы.

Все учреждения культуры располагаются в сельской местности. Возле зданий имеются нестационарные автопарковки, которыми могут воспользоваться люди с ограниченными возможностями здоровья.

Все структурные подразделения МКУ «Бураковский СЦКДиБ» имеют 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	✓	частично, отсутствуют дата создания организации
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 решение учредителя о создании организации культуры, положения о филиалах
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	✓	✓
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	✓
10) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	✓
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)	✓	✓

Всего	8(И_{норм}8)	10(И_{норм}11)
--------------	-----------------------------	-------------------------------

Таблица № 2 отчета

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $У = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
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.)	142	150	94,7
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.)	14	16	87,5
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
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	144	150	96
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 «Бураковский сельский 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 организации: - дата создания организации культуры, решение учредителя о создании организации культуры, положения о филиалах; 2) Предусмотреть возможность обеспечения на сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан), взяв за основу анкету утвержденную Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н; 3) Рассмотреть вопрос о создании на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы» и, в случае принятия положительного решения сформировать перечень наиболее часто задаваемых вопросов и заполнить раздел, постоянно поддерживая его актуальность.
1.2.	Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг	Рассмотреть вопросы о замене полов в Боровковском сельском доме культуры и Боровковской сельской библиотеке; ремонте крыши в Денисовском сельском доме культуры, Денисовской сельской библиотеке; проведении косметического ремонта в здании МКУ «Бураковский СЦКДиБ».
1.3.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	Предусмотреть: 1) Проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов; 2) Проведение ремонтных работ (замена полов) в Боровковском сельском доме культуры и Боровковской сельской библиотеке.
1.4.	Недостаточный уровень качества условий оказания услуг	Рассмотреть вопросы о приобретении нового музыкального центра и ноутбука для проведения культурно - массовых и онлайн мероприятий в Денисовский сельский дом культуры.

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



В.А. Лариков