

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 2023 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. Боровковский сельский дом культуры;
4. Боровковская сельская библиотека.
5. Бураковская сельская 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 официального сайта организаций (<https://ckd-burakovo.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 59 мужчин и 91 женщина в следующих возрастных категориях:

- до 25 лет – 42 чел. (28%);
- 26-40 лет – 53 чел. (35,4%);
- 41-60 лет – 50 чел. (33,3%);
- старше 60 лет – 5 чел. (3,3%).

В опросе приняли участие 5 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 93 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 100 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 97 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 71 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 97 из 100 баллов.

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

1. Низкий уровень доступности услуг для инвалидов;
2. 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 размещенной 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 в полном объеме, что соответствует 100 баллам.

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

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, где пользователи могут задать вопрос и получить информацию о деятельности организации.

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 | 100 баллов |
| Показатель 2 | 100 баллов |
| Показатель 3 | 100 баллов |
| Итого по критерию (K1) | $(0,3*100)+(0,3*100)+(0,4*100)= 100$ баллов |

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

Предложения: отсутствуют.

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 141 респондент (94%) выразили удовлетворенность.

Расчет показателя 2.2: 94% = 94 балла.

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

| | |
|------------------------|----------------------------------|
| Показатель 1 | 100 баллов |
| Показатель 2 | 94 балла |
| Итого по критерию (K2) | $(0,5*100)+(0,5*94,7)=97$ баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 97 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»:

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 30 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; - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

частично выполняются: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

не выполняются условия: - 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, полностью выполнено 3 условия, частично – 2 условия, среднее значение показателя по организации составило 80 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 5 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности, удовлетворенность составила 100% удовлетворенность.

Расчет показателя 3.3: 100 % = 100 баллов.

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

| | |
|------------------------|---|
| Показатель 1 | 30 баллов |
| Показатель 2 | 80 баллов |
| Показатель 3 | 100балла |
| Итого по критерию (К3) | $(0,3*30)+(0,4*80)+(0,3*100) = 71$ балл |

Фактическая оценка по данному критерию составила 71 балл из 100 возможных.

Предложения: предусмотреть: 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, по телефону и при личном посещении у специалиста организации социальной сферы.

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 – 94%.

При проведении анкетирования от респондентов поступили замечания и предложения: провести ремонт крыши в Боровковском сельском доме культуры, капитальный ремонт Денисовского сельского дома культуры, ремонт входной группы МКУ «Бураковский СЦКДиБ», приобрести кулер для питьевой воды.

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

| | |
|------------------------|--|
| Показатель 5.1. | 100%=100 баллов |
| Показатель 5.2. | 100%=100 баллов |
| Показатель 5.3. | 94%= 94 баллов |
| Итого по критерию (К5) | $(0,3*100)+(0,2*100)+(0,5*94) = 97$ баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 97 баллов из 100 возможных.

Предложения: провести ремонт крыши в Боровковском сельском доме культуры, капитальный ремонт Денисовского сельского дома культуры, ремонт входной группы МКУ «Бураковский СЦКДиБ», приобрести кулер для питьевой воды.

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 | ✓ | + |
| 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 | + |
| 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 деятельности, 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_{норм8}) | 11(И_{норм11}) |

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 | 94 |
| 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.) | 141 | 150 | 94 |
| 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.) | 5 | 5 | 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 |
| 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 | 141 | 150 | 94 |
| 9. | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации | 150 | 150 | 100 |

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 |
|----------|---|--|
| 1.3. | 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. |
| 1.4. | Недостаточный уровень качества условий оказания услуг | Провести ремонт крыши в Боровковском сельском доме культуры. капитальный ремонт Денисовского сельского дома культуры, ремонт входной группы МКУ «Бураковский СЦКДиБ», приобрести кулер для питьевой воды. |

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

В.А. Лариков