

Отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальной организацией культуры муниципального образования Веневский район Тульской области в 2021 году

Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» (МУК «МКДЦ»)

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального учреждения культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр», включая обособленные структурные подразделения:

1. Культурно-досуговый центр;
2. Аксиньинский сельский клуб;
3. Анишинский сельский Дом культуры;
4. Бельковский сельский дом культуры;
5. Васильевский сельский дом культуры;
6. Осторовской сельский дом культуры;
7. Грицовский сельский дом культуры;
8. Дьяконовский сельский дом культуры;
9. Каменный сельский дом культуры;
10. Козловский сельский дом культуры;
11. Кукуйский сельский дом культуры;
12. Метростроевский сельский дом культуры;
13. Мордвесский сельский Дом культуры;
14. Оленьковский сельский Дом культуры;
15. Прудищинский сельский дом культуры;
16. Рассветский сельский дом культуры;
17. Сетский сельский дом культуры;
18. Студенецкий сельский дом культуры.

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 (<http://okvenev.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 62 мужчины и 88 женщин в следующих возрастных категориях:

до 25 лет – 32 чел. (21,3%);

26-40 лет – 44 чел. (29,3%);

41-60 лет – 53 чел. (35,3%);

старше 60 лет – 21 чел. (14 %).

В опросе приняли участие 20 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» – 99 из 100 баллов возможных;

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

- «Доступность услуг для инвалидов» – 60 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 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, система «Поиск» работает корректно, отсутствует альтернативная версия для слабовидящих.

Информация на сайте организации размещена не в полном объеме, отсутствуют: решение учредителя о создании организации культуры, положения о филиалах; информация о предоставлении/не предоставлении бесплатных услуг, что соответствует 93 баллам.

Расчет показателя 1.1: $(100+93)/2=96$ 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: «Форма обратной связи»;
4. Иные способы дистанционного взаимодействия: ссылки на официальные группы организации в соц.сети ВКонтакте, Одноклассники, Твиттер, где можно задать вопрос и получить информацию о деятельности учреждения.

На сайте отсутствует электронная анкета для опроса граждан (техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры;

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 сайтом организации. Удовлетворенность составила 100% и 98% соответственно.

Расчет показателя 1.3: $(100\% + 98\%)/2=99\%$, что соответствует 99 баллам.

Расчет по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» (К1):

Показатель 1	96 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	99 баллов
Итого по критерию (К1)	$(0,3*96)+(0,3*100)+(0,4*99)= 98,4$ 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 98 баллов из 100 возможных.

Предложения: 1) Сайт учреждения привести в соответствие с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 – разместить на сайте: решение учредителя о создании организации культуры, положения о филиалах; информация о предоставлении/не предоставлении бесплатных услуг; 2) Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан) в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н.

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 (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 опроса удовлетворенность составила 100%, что соответствует 100 баллам.

При оценке данного критерия замечаний от респондентов не поступило.

Расчет по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (К2):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Итого по критерию (К2)	$(0,5*100)+(0,5*100)=100$ 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»:

полностью выполняются: 0 условий;

частично выполняются: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в наличие расширенные дверные проемы); - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;

не выполняются условия: - 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 0 условие, частично – 3, 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 альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;

частично выполняются условия: - наличие работников организации, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - 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 2 условия, частично -3, 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 20 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности, удовлетворенность составила 100%, что соответствует 100 баллам.

При оценке данного критерия замечаний от респондентов не поступило

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

Показатель 1	20 баллов
Показатель 2	40 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К3)	$(0,3*20)+(0,4*40)+(0,3*100) = 52$ балла

Фактическая оценка по данному критерию составила 52 балла из 100 возможных.

Предложения: 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) Обеспечить проведение (инструктирования работников обособленных структурных подразделений организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

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 МУК «МКДЦ». Все учреждения культуры подключены к сети Интернет и используют для коммуникации стационарную и сотовую телефонию. Во всех учреждениях культуры доступна запись на получение услуг на официальном сайте в сети Интернет, при личном посещении у специалистов и по телефону. Срок получения ответа на запросы посредством сети Интернет от 2 часа до 6 часов.

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 – 98%.

При проведении анкетирования от респондентов поступили замечания и предложения о проведении косметического ремонта в Каменном, Осторовском и Студенецком сельских домах культуры.

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

Показатель 5.1.	100%=100 баллов
Показатель 5.2.	100%=100 баллов
Показатель 5.3.	98%= 98 балла
Итого по критерию (К5)	$(0,3*100)+(0,2*100)+(0,5*98) = 99$ балла

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

Предложения: рассмотреть вопрос о проведении косметического ремонта в обособленных структурных подразделениях учреждения культуры:

- Каменный сельский дом культуры,
- Осторовской сельский дом культуры;
- Студенецкий сельский дом культуры.

Результаты выездной проверки

Выездная проверка показала, что все учреждения культуры имеют зону отдыха для посетителей. Оснащение зон отдыха разное, в зависимости от размера помещения учреждения.

Во всех структурных подразделениях МУК «МКДЦ» 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 МУК «МКДЦ» имеется доступ к бутилированной или кипяченной питьевой воде и одноразовым стаканчикам.

Все учреждения культуры имеют санузлы внутри помещений за исключением Рассветского сельского дома культуры, в котором туалет располагается на улице.

В туалетах имеются гигиенические средства.

В помещениях структурных подразделений МУК «МКДЦ» чисто. Четыре раза в день осуществляется влажная уборка. Имеется в наличии бытовая химия для уборки помещений.

Все структурные подразделения МУК «МКДЦ» имеют хорошую шаговую и транспортную доступность, в том числе на рейсовом автобусе с автостанции «Венев».

Доступность услуг для инвалидов.

Оборудованы пандусами (подъемными платформами): - Анишинский сельский Дом культуры;- Мордвесский сельский Дом культуры.

Пандус не требуется (низкий порог): - Студенецкий сельский дом культуры;- Дьяконовский сельский дом культуры;- Сетский сельский дом культуры.

Пандус установить невозможно по техническим причинам: - Культурно-досуговый центр;- Аксиньинский сельский клуб;- Бельковский сельский дом культуры;- Васильевский сельский дом культуры; - Осторовской сельский дом культуры;- Грицовский сельский дом культуры; - Каменный сельский дом культуры; - Козловский сельский дом культуры;- Кукуйский сельский дом культуры;- Метростроевский сельский дом культуры;- Мордвесский сельский Дом культуры;- Оленьковский сельский Дом культуры;- Прудичинский сельский дом культуры;- Рассветский сельский дом культуры.

Все здания вышеперечисленных филиалов 50-60 годов постройки прошлого века.

Во всех зданиях структурных подразделений МУК «МКДЦ» отсутствуют адаптированные поручни, имеются расширенные дверные проемы.

Входная группа Анишинского сельского Дома культуры и Культурно-досугового центра оснащена звонком вызова персонала для людей с ОВЗ.

Входная группа Культурно-досугового центра оснащена табличкой выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля под кнопкой вызова персонала для людей с ОВЗ.

Анишинский сельский Дом культуры оснащен специально оборудованным санитарно-гигиеническим помещением.

Во всех учреждениях культуры, входящих в МУК «МКДЦ», отсутствуют сменные кресла-коляски.

Возле здания Культурно-досуговый центра имеется стоянка автотранспортных средств с выделенными местами для инвалидов.

Возле зданий филиалов имеются нестационарные автопарковки, которыми могут воспользоваться люди с ограниченными возможностями здоровья.

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: 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	✓	Частично, отсутствует информация предоставлении/не предоставлении бесплатных услуг
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)*	✓	✓
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	9(И_{норм}9)	11 (И_{норм}12)

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	147	150	98
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.)	20	20	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	147	150	98
9.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	150	150	100

**Предложения по повышению качества условий оказания услуг
муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческий
культурно-досуговый центр»**

№ 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 открытости и доступности информации об организации культуры	1) Сайт учреждения привести в соответствие с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 – разместить на сайте: решение учредителя о создании организации культуры, положения о филиалах; информация о предоставлении/не предоставлении бесплатных услуг; 2) Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан) в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н.
1.2.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	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) Обеспечить проведение (инструктирования работников обособленных структурных подразделений организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.
1.3.	Недостаточный уровень качества условий оказания услуг	Рассмотреть вопрос о проведении косметического ремонта в обособленных структурных подразделениях учреждения культуры: - Каменный сельский дом культуры, - Осторовской сельский дом культуры; - Студенецкий сельский дом культуры.

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

В.А. Лариков