

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

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Киреевский районный краеведческий музей им. А.Н. Куприна»**

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального бюджетного учреждения культуры «Киреевский районный краеведческий музей им. А.Н. Куприна», (обособленные структурные подразделения отсутствуют).

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://muzeum-kir.ucoz.net/>), 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 74 мужчин и 76 женщин в следующих возрастных категориях:

до 25 лет – 50 чел. (33%);

26-40 лет – 51 чел. (34%);

41-60 лет – 44 чел. (29%);

старше 60 лет – 5 чел. (3%).

В опросе приняли участие 24 человека с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленную группу инвалидности.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 91 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 96 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 98 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 66 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. Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры;
2. Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг;
3. Недостаточный 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 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, имеется версия для слабовидящих, поиск по сайту работает корректно, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Сайт зарегистрирован на хостинге uCoz (Юкоз), внешняя реклама мешает просмотру контента сайта организации.

Информация на сайте организации размещена не в полном объеме, отсутствуют: - контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя; - решение учредителя о создании организации культуры; - информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, план по улучшению качества работы организации культуры, что соответствует 77 баллам.

Расчет показателя 1.1: $(100+77)/2=88,5$ балла.

По показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия 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. Электронные сервисы: Гостевая книга; Обратная связь;

На странице отсутствует: - техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета получателей услуг); - раздел «Часто задаваемые вопросы».

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 посещении учреждения обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях 150 респондентов, и пользовались для получения информации страницей организации на официальном сайте учредителя 139 респондентов. Удовлетворенность составила 100% и 95,2% соответственно.

При оценке данного показателя замечаний от респондентов не поступило.

Расчет показателя 1.3: $(100\% + 95,2\%)/2 = 97,6\% = 97,6$ балла.

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

Показатель 1	88,5 балла
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К1)	$(0,3*88,5)+(0,3*100)+(0,4*97,6) = 95,6$ балла

Фактическая оценка по данному критерию составила 96 баллов из 100 возможных.

Предложения: 1) Разместить на сайте недостающую информацию: - контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя; - решение учредителя о создании организации культуры; - информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, план по улучшению качества работы организации культуры; 2) Обеспечить на сайте организации техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета получателей услуг); 3) Рассмотреть вопрос о возможности переноса сайта организации на другой хостинг.

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 удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг составила 96%.

При оценке данного показателя от респондентов поступило предложение: улучшить отопление в помещениях музея.

Расчет показателя 2.2: 96% = 96 баллов.

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

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	96 баллов
Итого по критерию (К2)	$(0,5*100)+(0,5*96)= 98$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 98 баллов из 100 возможных.

Предложения: рассмотреть вопрос об улучшении отопления в помещениях музея.

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».

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

выполняются 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: при условии наличия каждого из условий доступности для инвалидов по 20 баллов за каждое условие; 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 альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме;

не выполняются условия: - 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 3

условия, что соответствует 60 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 24 человека с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленную группу 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	60 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К3)	$(0,3*40)+(0,4*60)+(0,3*100) = 66$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 66 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 организации. Доступна запись на получение услуг по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном посещении у специалистов.

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 – 94%.

При оценке данного показателя от респондентов поступили следующие предложения о приобретении новых выставочных витрин; проведения капитального ремонта здания.

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

Показатель 5.1.	100%=100 баллов
Показатель 5.2.	100%=100 баллов
Показатель 5.3.	95%=95 баллов
Итого по критерию (К5)	$(0,3*100)+(0,2*100)+(0,5*95) = 97,5$ 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 вопрос о приобретении новых выставочных витрин; проведении капитального ремонта здания.

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	✓	отсутствуют: контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя
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	отсутствует: решение учредителя о создании организации культуры

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)*	✓	✓
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	✓
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)	✓	0
Всего	12(И_{норм}12)	8(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	139	146	95,2
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	147	150	98
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.)	24	24	100

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $У=(K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
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

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

В.А. Ларинов