

Отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальной организацией культуры муниципального образования Узловского район Тульской области в 2022 году

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Смородинский сельский дом культуры»

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального бюджетного учреждения культуры «Смородинский сельский дом культуры», включая обособленное структурное подразделение Люторический 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 (<https://smorodinskij SDK.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 32 мужчины и 118 женщин в следующих возрастных категориях:

до 25 лет – 46 чел. (30,6%);

26-40 лет – 18 чел. (12%);

41-60 лет – 58 чел. (38,6%);
старше 60 лет – 28 чел. (18,6%).

В опросе приняли участие 6 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 88 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 77 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 94 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 71 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 96 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, имеется альтернативная версия для слабовидящих; система «Поиск» отсутствует.

Информация на сайте организации размещена не в полном объеме, отсутствует: - полное и сокращенное наименование организации в соответствии с Уставом; - дата создания организации культуры, сведения об учредителе; - копия устава организации культуры, решение учредителя о создании организации культуры, положение о филиале; контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя; - ФИО руководителя филиала и контактный телефон филиала; - информация о предоставлении/не предоставлении платных и бесплатных услуг; - информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры на текущий финансовый год; - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по устранению недостатков,

выявленных по итогам независимой оценки качества, что соответствует 40 баллам.

Расчет показателя 1.1: $(100+40)/2=70$ 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. Абонентский номер телефона;
2. Адрес электронной почты.

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

В качестве иного способа дистанционного взаимодействия: имеется официальная группа организации в соцсети ВКонтакте (<https://vk.com/public194180442>), где получить информацию о деятельности организации, но нельзя задать вопрос.

Расчет показателя 1.2: в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия (2), что соответствует 60 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% и 92% соответственно.

Расчет показателя 1.3: $(100\% + 92\%)/2=96\%$, что соответствует 96 баллам.

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

Показатель 1	70 баллов
Показатель 2	60 баллов
Показатель 3	96 баллов
Итого по критерию (K1)	$(0,3*70)+(0,3*60)+(0,4*96)= 77,4$ 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 77 баллов из 100 возможных.

Предложения: 1) Привести официальный сайт организации в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277;

2) Обеспечить на сайте техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан) в соответствии с требованиями Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н;

3) Создать на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы», сформировав в нем перечень наиболее часто задаваемых вопросов, 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 все учреждения культуры выполняют следующие комфортные условия предоставления услуг:

Полностью выполняются условия:

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) Транспортная доступность;

Частично выполняются условия:

6) Санитарное состояние помещений организации (санузлы исправны, в туалетах имеется гигиенические средства) – в Люторическом сельском Доме культуры отсутствует санузел;

7) Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном посещении) – в Люторическом сельском Доме культуры не проведен Интернет, отсутствуют стационарная телефония.

Расчет показателя 2.1: наличие пяти комфортных условий для предоставления услуг (5 полностью), 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 132 респондента (88%) выразили удовлетворенность.

Расчет показателя 2.2: $88\% = 88$ баллов.

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

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	88 баллов
Итого по критерию (K2)	$(0,5*100)+(0,5*88)=94$ балла

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

Предложения: рассмотреть вопрос о возможности повышения комфортности условий предоставления услуг.

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: - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в наличие расширенные дверные проемы); оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

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

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 – 2, 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 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; - 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 5 условия, среднее значение показателя по организации составило 100 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 6 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности, удовлетворенность составила 83,3% (отсутствие в Люторическом сельском Доме культуры санузла).

Расчет показателя 3.3: $83,3\% = 83,3$ балла.

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

Показатель 1	20 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	83,3 балла
Итого по критерию (К3)	$(0,3*20)+(0,4*100)+(0,3*83,3) = 71$ балл

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

Предложения: - 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.) – 98,7%.

В Смородинском СДК доступна запись на получение услуги при личном посещении у специалиста учреждения культуры, по стационарному телефону, посредством сети Интернет.

В Люторическом сельском Доме культуры доступна запись на получение услуги только при личном посещении у специалиста.

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.	98,7%=98,7 балла
Итого по критерию (К4)	$(0,4*100)+(0,4*100)+(0,2*98,7)= 99,7$ 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 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 98%.
- удовлетворённость графиком работы организации составила 100%;
- удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации – 94%.

При проведении анкетирования от респондентов поступили предложения: - приобрести новые сценические костюмы; - приобрести проекционный проектор и экран.

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

Показатель 5.1.	98%=98 баллов
Показатель 5.2.	100%=100 баллов
Показатель 5.3.	94%= 94 балла
Итого по критерию (К5)	$(0,3*98)+(0,2*100)+(0,5*94) = 96,4$ 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 96 баллов из 100 возможных.

Предложения: рассмотреть вопрос о приобретении новых сценических костюмов, проекционного проектора и экрана.

Результаты выездной проверки

Выездная проверка показала, что все дома культуры имеют комфортные зоны отдыха.

Дома культуры имеют понятную навигацию внутри помещений.

Во всех домах культуры имеются информационные стенды. Информация о деятельности учреждений, размещенная на стендах, соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Во всех домах культуры обеспечен доступ к питьевой воде (бутилированная вода) и одноразовым пластиковым стаканчикам.

Все дома культуры имеют отдельные санитарно-гигиенические помещения внутри зданий. Все санузлы исправны. В туалетах имеются гигиенические средства.

В помещении домов культуры чисто. Ежедневно осуществляется влажная уборка помещений. Имеется в наличии бытовая химия для уборки.

Все дома культуры имеют хорошую шаговую и транспортную доступность.

Доступна запись на получение услуг по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном посещении у специалистов в Смородинском СДК.

Люторический сельский Дом культуры не оснащен сетью Интернет, отсутствует стационарная телефония. Срок получения ответа на запросы посредством сети Интернет от 2 до 3 часов.

Оборудован пандусом Смородинский СДК.

Один сотрудник учреждения прошел необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

Имеется кнопка вызова персонала для людей с ОВЗ во всех учреждениях культуры.

Во всех учреждениях культуры отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

На сайте Смородинского СДК имеется альтернативная версия для инвалидов по зрению.

Все учреждения культуры предоставляют услуги инвалидам в дистанционном режиме.

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	✓	частично, отсутствуют: полное и сокращенное наименование организации в соответствии с Уставом
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	✓	0
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 копия устава организации культуры, решение учредителя о создании организации культуры, 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	✓	частично, отсутствуют: ФИО руководителя контактный телефон филиала
6) Режим, график работы организации культуры	✓	✓
II. Информация о деятельности организации культуры		
7) Виды предоставляемых услуг организацией культуры	✓	частично, отсутствует информация о предоставлении/не предоставлении платных и 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)*	✓	0
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 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	9(И_{норм9})	3 (И_{норм12})

Таблица № 2 отчета

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, К _{уд}	Количество опрошенных, К _{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	138	150	92
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	132	150	88
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	6	83,3
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.)	148	150	98,7
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	147	150	98

Предложения по повышению качества условий оказания услуг

№ 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) Привести официальный сайт организации в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277; 2) Обеспечить на сайте техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан) в соответствии с требованиями Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н; 3) Создать на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы», сформировав в нем перечень наиболее часто задаваемых вопросов, постоянно поддерживая его актуальность.
1.2.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	Проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов.
1.3.	Недостаточный уровень качества условий оказания услуг	Рассмотреть вопрос о приобретении новых сценических костюмов, проектора и экрана.

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

В.А. Лариков