

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

Муниципальное казенное учреждение «Манаенский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» муниципального образования Манаенское Арсеньевского района

Независимая оценка была проведена в отношении Муниципального казенного учреждения «Манаенский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» муниципального образования Манаенское Арсеньевского района (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 ((<http://www.ckd.manaenskoe.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 200 респондентов, в том числе 58 мужчин и 142 женщины в следующих возрастных категориях:

- до 25 лет – 38 чел. (18,9%);
- 26-40 лет – 66 чел. (32,8%);
- 41-60 лет – 54 чел. (27%);
- старше 60 лет – 42 чел. (20,9%).

В опросе приняли участие 18 человек с ограниченными возможностями здоровья, а также лица, имеющие установленную группу инвалидности по общему заболеванию, инвалиды-колясочники в анкетировании участие не принимали.

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» – 88 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 99 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 58 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 99 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 комфортности условий предоставления услуг;
3. Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;
4. Недостаточный уровень доброжелательности, вежливости работников организации (недостаточный уровень качества дистанционных форм взаимодействия);
5. 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.

Информация, размещенная на сайте, доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух, имеется версия для слабовидящих, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений, информация на сайте размещена в полном объеме, что соответствует 100 баллам.

Однако, на официальном сайте организации отсутствует система «Поиск», в разделе «Документы», размещенная информация не структурирована по подразделам (информационным блокам).

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.

На сайте отсутствуют: - форма обратной связи, - техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета); - раздел «Часто задаваемые вопросы».

Расчет показателя 1.2: в наличии и функционируют 2 дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов по 30 баллов за каждый), 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 200 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: $(100\% + 98\%)/2=99\%=99$ баллов.

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

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	60 баллов
Показатель 3	99 баллов
Итого по критерию (K1)	$(0,3*100)+(0,3*100)+(0,4*99)= 87,6$ 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 88 баллов из 100 возможных.

Предложения: на официальном сайте организации: - структурировать информацию в разделе «Документы»; предусмотреть возможность расширить перечень дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (- форма обратной связи, - техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета); - раздел «Часто задаваемые вопросы»).

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

По показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

При проведении выезда оператором выявлено, что организация выполняет 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 200 респондентов оценили комфортность предоставления услуг, из них 196 респондентов (98%) выразили удовлетворенность.

При проведении анкетирования от респондентов поступили замечания о необходимости замены старой мебели.

Расчет показателя 2.2: $98\% = 98$ баллов.

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

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	98 баллов
Итого по критерию (K2)	$(0,5*100)+(0,5*98)=99$ баллов

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

Предложения: предусмотреть возможность замены старой мебели.

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;

выполняются: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие расширенных дверных проемов;

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 2 условия, что соответствует 40 баллов.

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

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;

не выполняются условия: - наличие работников организации, прошедших 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 (в 2х библиотеках); - 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 2 условия, что соответствует 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 18 человек с ограниченными возможностями здоровья, а также лица имеющие установленную группу инвалидности по общему заболеванию, которые выразили 100%-ю удовлетворенность.

Расчет показателя 3.3: $100\% = 100$ баллов.

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

Показатель 1	40 балла
Показатель 2	40 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К3)	$(0,3*40)+(0,4*40)+(0,3*100) = 58$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 58 баллов из 100 возможных.

Предложения: предусмотреть мероприятия 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.) – 96%.

Проведение «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия показало оперативное и полное предоставление запрашиваемой информации в МКУ «МАНАЕНСКИЙ ЦКДИБО». Доступна запись на получение услуг на

официальном сайте в сети Интернет, по телефону и при личном посещении у специалистов. Срок получения ответа на запросы посредством сети Интернет 4 часа.

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.	96%=96 балла
Итого по критерию (К4)	$(0,4*100)+(0,4*100)+(0,2*96)= 99,2$ 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: регулярно проводить работу с персоналом организации по вопросу повышения качества дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте).

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 – 92%.

Выезд оператора на места показал, что организация располагается в здании, построенных в 80-х годах 20 века, при визуальном осмотре в помещениях чисто и уютно, регулярно в здании проводятся работы по поддержанию облика помещений, устранению появляющихся в процессе эксплуатации недостатков.

При проведении анкетирования от респондентов поступили предложения: приобрести аппаратуру и современную оргтехнику, музыкальные инструменты, сценические костюмы для проведения мероприятий, а также реквизит для игровых программ.

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

Показатель 5.1.	100%=100 баллов
Показатель 5.2.	100%=100 баллов
Показатель 5.3.	92%= 92 баллов
Итого по критерию (К5)	$(0,3*100)+(0,2*100)+(0,5*92) = 96$ баллов

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

Предложения: рассмотреть возможность приобретения аппаратуры и современной оргтехники, музыкальных инструментов, сценических костюмов для проведения мероприятий, а также реквизита для игровых программ.

Таблица 1 от

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)*	✓	✓
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)	12(И_{норм}12)

Таблица № 2 отч

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг				
№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенности $Y=(K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	200	200	100
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	198	200	99
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	196	200	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.)	18	18	100
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	200	200	100
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги , при обращении в организацию	200	200	100
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	192	200	96
7.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	200	200	100
8.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	184	200	92

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $У=(K_{уд}/K_{опрош})\times 100$
9.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	200	200	100

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

В.А. Лариков