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

**Муниципальное казенное учреждение культуры «Архангельский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания»**

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального казенного учреждения культуры «Архангельский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания», включая обособленные структурные подразделения:

1. МКУК «Архангельский ЦКДиБО» - головное учреждение;

2. Кадновский сельский Дом культуры;

3. Долголесковский сельский клуб;

4. Молчановский 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://kamenskiy.tularegion.ru/administration/uchrezhdeniya-kamenskogo-rayona/mkuk-arkhangelskiy-tskdibo-mkuk/), 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 56 мужчин и 94 женщины в следующих возрастных категориях:

до 25 лет – 31 чел. (20,7%);

26-40 лет – 49 чел. (32,7%);

41-60 лет – 54 чел. (36%);

старше 60 лет – 16 чел. (10,7%).

В опросе приняли участие 4 человека с ограниченными возможностями здоровья, инвалиды-колясочники в анкетировании участие не принимали.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 89 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 95 из 100 баллов возможных;

- «Комфортность условий предоставления услуг» - 98 из 100 баллов;

- «Доступность услуг для инвалидов» – 59 из 100 баллов;

- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 97 из 100 баллов;

- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 98 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 (низкий уровень дистанционных форм взаимодействия).

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.

У организации отсутствует собственный официальный сайт. Информация о деятельности организации размещена на сайте учредителя. На странице организации отсутствуют: - ФИО и должности руководителей обособленных структурных подразделений, контактные телефоны структурных подразделений; - информация о предоставлении (не предоставлении) бесплатных услуг, что соответствует 92 баллам.

Расчет показателя 1.1: (100+92)/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 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. Иные способы взаимодействия: группа в социальной сети «Мой Мир@Mail.ru», где получатель услуг могут задать вопрос.

Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан). На странице учреждения размещен раздел «Часто задаваемые вопросы» - пустой. На сайте учредителя также имеется раздел «Часто задаваемые вопросы» - в контекстном меню отсутствуют вопросы относящиеся к сфере культуры. Для обратной связи можно воспользоваться электронной приемной учредителя.

Расчет показателя 1.2: в наличии и функционируют 3 дистанционных способа взаимодействия по 30 баллов за каждый способ, что соответствует 90 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)».

Из 150 проанкетированных респондентов при посещении организации обращались к информации о ее деятельности 150 респондентов, размещенной на информационных стендах в помещениях, и 143 респондента воспользовались для получения информации страницей организации на официальном сайте учредителя. Удовлетворенность составила 100% и 94,4% соответственно.

При проведении анкетирования от респондентов поступило предложение о проведении сети Интернет в сельских библиотеках.

Расчет показателя 1.3: (100% + 94,4%)/2=97,2%, что соответствует 97,2 балла.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель 1 | 96 баллов |
| Показатель 2 | 90 баллов |
| Показатель 3 | 97,2 балла |
| Итого по критерию (К1) | (0,3\*96)+(0,3\*90)+(0,4\*97,2)= 94,7 балла |

Фактическая оценка по данному критерию составила 95 баллов из 100 возможных.

**Предложения:** разместить на странице организации недостающую информацию: - ФИО и должности руководителей обособленных структурных подразделений, контактные телефоны структурных подразделений; - информация о предоставлении (не предоставлении) бесплатных услуг.

**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, удовлетворенность составила 96%.

От респондентов поступило предложение об обновлении мебели в учреждениях организации.

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 возможность обновить мебель в организации.

**Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».**

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

полностью выполняется: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) (в 1 СДК установлен пандус, в 3-х СДК пандус не требуется, низкий порог); - наличие расширенных дверных проемов;

частично выполняются: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (в 1 ДК - головном учреждении);

не выполняются условия: - 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, частично – 1, среднее значение показателя по организации составило 45 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;

не выполняются условия: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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, 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 4 человека с ограниченными возможностями здоровья, а также лица имеющие установленную группу инвалидности по общему заболеванию, удовлетворенность составила 100%.

При проведении анкетирования замечаний и предложений при оценке данного критерия от респондентов не поступило.

Расчет показателя 3.3: 100% = 100 баллов.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель 1 | 45 баллов |
| Показатель 2 | 40 баллов |
| Показатель 3 | 100 баллов |
| Итого по критерию (К3) | (0,3\*45)+(0,4\*40)+(0,3\*100) = 59,5 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 59 баллов из 100 возможных.

**Предложения:** проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья 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 – 98%;

- 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.) – 91,2%.

Проведение «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия показало оперативное и полное предоставление запрашиваемой информации в МКУК «Архангельский ЦКДиБО». Доступна запись на получение услуг по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном посещении у специалистов во всех учреждениях, прошедших независимую оценку, за исключением Долголесковского сельского клуба, в котором отсутствует сеть Интернет (отсутствует техническая возможность провести сеть Интернет).

При проведении анкетирования, получатели услуг Долголесковского сельского клуба высказали замечание об отсутствии Интернета и возможностью получить информацию о деятельности организации с помощью электронных сервисов.

Расчет по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4):

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель 4.1. | 98%=98 баллов |
| Показатель 4.2. | 100%=100 баллов |
| Показатель 4.3. | 91,2%=91,2 балла |
| Итого по критерию (К4) | (0,4\*98)+(0,4\*100)+(0,2\*91,2)=97,4 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 97 баллов из 100 возможных.

**Предложения:** в связи с отсутствием технической возможности проведения сети Интернет в с. Долголесковское, 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 – 96%.

Выезд оператора на места показал, что все обособленные структурные подразделения МКУК «Архангельский ЦКДиБО», за исключением головного учреждения, размещаются в приспособленных помещениях 40-х-60-х годов 20 века. В головном учреждении в 2018 году в рамках федеральной программы «100 клубов на селе» был проведен капитальный ремонт здания.

При проведении анкетирования от респондентов поступили следующие предложения о приобретении сценических костюмов, а также оргтехники и светового оборудования для проведения мероприятий.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель 5.1. | 100%=100 баллов |
| Показатель 5.2. | 100%=100 баллов |
| Показатель 5.3. | 96%=96 баллов |
| Итого по критерию (К5) | (0,3\*100)+(0,2\*100)+(0,5\*96) = 98 баллов |

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

**Предложения**: рассмотреть возможность приобретения сценических костюмов, а также оргтехники и светового оборудования для проведения мероприятий.

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 |  |  |
| 1. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) |  |  |
| 1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей |  |  |
| 1. 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)) | **Х** |  |
| 1. 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 и должности руководителей обособленных структурных подразделений, контактные телефоны структурных подразделений |
| 1. Режим, график работы организации культуры |  |  |
| **II. Информация о деятельности организации культуры** |  |  |
| 1. Виды предоставляемых услуг организацией культуры |  | Частично, отсутствует информация о предоставлении (не предоставлении) бесплатных услуг |
| 1. 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)\* |  |  |
| 1. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | **Х** |  |
| 1. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | **Х** | **0** |
| 1. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события |  |  |
| 1. Копии лицензий на осуществление деятельность, 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** |  |  |
| 1. 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(Инорм9)** | **11(Инорм12)** |

Таблица № 2 отчета

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

| *№* | *Наименование показателя* | *Количество удовлетворенных, Куд* | *Количество опрошенных, Копрош* | *Доля удовлетворенных*  *У=(Куд/Копрош)х100* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 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 | 135 | 143 | 94,4 |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.) | 144 | 150 | 96 |
| 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.) | 4 | 4 | 100 |
| 4. | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих ***первичный контакт*** и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию | 147 | 150 | 98 |
| 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.) | 134 | 147 | 91,2 |
| 7. | Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.) | 150 | 150 | 100 |
| 8. | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | 144 | 150 | 96 |
| 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. Лариков** |