

Отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальной организацией культуры муниципального образования Узловский район Тульской области в 2025 году

**Муниципальное учреждение культуры Дворец культуры
Машиностроителей (МУК ДКМ)**

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального учреждения культуры «Дворец культуры Машиностроителей» (МУК ДКМ), 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, 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 400 респондентов, в том числе 140 мужчин и 260 женщин в следующих возрастных категориях:

- до 25 лет – 158 чел. (39,5%);
- 26-40 лет – 126 чел. (31,5%);
- 41-60 лет – 82 чел. (20,5%);
- старше 60 лет – 34 чел. (8,5%)

В опросе приняли участие 13 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности.

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

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 100 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 100 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 100 из 100 баллов.

II. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

Недостатков не выявлено.

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, имеется альтернативная версия для слабовидящих.

Информация на сайте организации размещена в полном объеме, что соответствует 100 баллам.

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;
3. Электронный сервис «Электронная приемная»;
4. Анкета получателя услуг по оценке качества условий оказания услуг в МУК ДКМ - техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы;

5. Иные способы дистанционного взаимодействия: ссылки на официальные группы организации в соцсетях, где можно задать вопрос и получить информацию о деятельности учреждения.

Расчет показателя 1.2: в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия (5), 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 400 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 100% соответственно.

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

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

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	100 балла
Итого по критерию (K1)	$(0,3 \cdot 100) + (0,3 \cdot 100) + (0,4 \cdot 100) = 100$ баллов

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

Предложения: отсутствуют.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

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

При проведении выезда 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) 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 анкетирования все 400 респондентов оценили комфортность предоставления услуг, удовлетворенность составила 100%, что соответствует 100 баллам.

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

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Итого по критерию (K2)	$(0,5*100)+(0,5*100)= 100$ 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: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - сменные кресла-коляски; - наличие адаптированных поручней и расширенных дверных проемов; - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации.

Расчет показателя 3.1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; полностью выполнено 5 условий, что соответствует 100 баллам.

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; - 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; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Расчет показателя 3.2: в наличие более 5 условий доступности для инвалидов, что соответствует 100 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 13 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности, удовлетворенность составила 100%, что соответствует 100 баллам.

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

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

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

Предложения: отсутствуют.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы».

Показатели данного критерия получили следующую оценку респондентов:

- доброжелательность, вежливость работников организаций, обеспечивающих **первичный контакт** и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию – 100%;
- доброжелательность, вежливость работников организаций, обеспечивающих **непосредственное оказание услуги**, при обращении в организацию – 100%;
- доброжелательность, вежливость работников организаций 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 учреждении культуры. Доступна запись на получение услуги по стационарному телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», при личном посещении у специалиста учреждения культуры.

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 – 100%.

При проведении опроса от респондентов поступило предложение о приобретении новых сценических костюмов, декораций и реквизита для театрально - 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.	100%= 100 баллов
Итого по критерию (К5)	$(0,3*100)+(0,2*100)+(0,5*100) = 100$ баллов

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

Предложения: рассмотреть вопрос о приобретении новых сценических костюмов, декораций и реквизита для театрально - игровых программ.

Результаты выездной проверки

Выездная проверка показала, что учреждение культуры имеет комфортную зону отдыха для посетителей.

В МУК ДКМ навигация понятна, имеется нумерация служебных помещений.

Имеются информационный стенд. Информация о деятельности учреждения, размещенная на стенде, соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

В учреждении культуры имеется доступ к кулерам с питьевой водой и одноразовым пластиковым стаканчикам.

В МУК ДКМ санузелы расположены внутри помещения. В туалетах имеются гигиенические средства.

В помещении ДК чисто. Дважды в день осуществляется влажная уборка. Имеется в наличии бытовая химия для уборки помещений.

Учреждение культуры имеет хорошую шаговую и транспортную доступность, в том числе на общественном транспорте.

Доступность услуг для инвалидов.

Входная группа МУК ДКМ оборудована пандусом, адаптированными поручнями имеются расширенные дверные проемы.

Организована стоянка автотранспортных средств для людей с ОВЗ.

Учреждение культуры располагает сменной креслом-коляской.

Учреждение культуры имеет специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для людей с ОВЗ.

Сотрудники учреждения прошли необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

Входная группа оснащена кнопкой вызова персонала для людей с ОВЗ, имеется в наличии звуковая петля в зрительном зале и звуковая стенд-ориентация.

Все помещения учреждения оснащены таблицами, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

В соответствии с соглашением о сотрудничестве, местная организация Общероссийской организации «Всероссийское общество инвалидов» предоставляет, в случае необходимости, услуги сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

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	✓
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 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	✓	✓
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_{норм9})	12 (И_{норм12})

Таблица № 2 отчета

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, К _{уд}	Количество опрошенных, К _{опрош}	Доля удовлетворенных $U = (K_{уд} / K_{опрош}) \times 100$
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	400	400	100
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	400	400	100
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	400	400	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.)	13	13	100

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, K _{уд}	Количество опрощенных, K _{опрош}	Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд} / K_{опрош}) \times 100$
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	400	400	100
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги , при обращении в организацию	400	400	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.)	400	400	100
7.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	400	400	100
8.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	400	400	100
9.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	400	400	100

Таблица № 3 отчета

Предложения по повышению качества условий оказания услуг МУК ДКМ

№ 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 качества условий оказания услуг Оценка показателя 100 баллов.	Рассмотреть вопрос о приобретении новых сценических костюмов, декораций и реквизита для театрально - игровых программ.

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



В.А. Лариков