

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 2025 году

Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга Шахтерский (МУК ЦКиД Шахтерский)

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального учреждения культуры Центр культуры и досуга Шахтерский (МУК ЦКиД Шахтерский), включая обособленные структурные подразделения:

- МУК ЦКиД Шахтерский- головное учреждение;
- филиал «Брусянский»;
- филиал «Партизан»;
- филиал «Федоровский»;
- филиал «Ильинка».

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://ckiddubovka.ru/kontakty.html>), 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 250 респондентов, в том числе 91 мужчина и 159 женщин в следующих возрастных категориях:

- до 25 лет – 76 чел. (30,4%);
- 26-40 лет – 60 чел. (24%);
- 41-60 лет – 66 чел. (26,4%);
- старше 60 лет – 48 чел. (19,2%).

В опросе приняли участие 8 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности.

Общий балл по результатам независимой оценки организации **97** 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» – 85 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.

1. Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг;
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 стенах 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.

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 «Обратная связь»;
4. Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы;
5. Раздел «Часто задаваемые вопросы».

Расчет показателя 1.2: в наличии и функционируют пять дистанционных способов взаимодействия, что соответствует 100 баллам.

По показателю 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Все 250 проанкетированных респондентов при посещении учреждения обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стенах 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» (К1):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К1)	$(0,3*100)+(0,3*100)+(0,4*100)= 100$ 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 выездов оператором на место выявлено, что всеми обособленными структурными подразделениями организации, за исключением филиала «Федоровский» (отсутствует стационарная телефония и подключение к сети Интернет. Здание не эксплуатируется), выполняются 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) 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 полностью), 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 250 респондентов оценили комфортность предоставления услуг, из них 250 респондентов (100%) выразили удовлетворенность. Однако, поступили предложения о проведении косметического ремонта в МУК ЦКД Шахтерский – головном учреждении.

Расчет показателя 2.2: $100\% = 100$ баллов.

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

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

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

Предложения: рассмотреть вопрос о проведении косметического ремонта МУК ЦКД Шахтерский – головном учреждении.

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».

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

полностью выполняются: - сменные кресла-коляски;

частично выполняются: - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в наличие расширенные дверные проемы); - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - 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 1 условие, частично – 3, среднее значение показателя по организации составило 50 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 8 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности, которые выразили 100%-ю удовлетворенность.

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

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

Показатель 1	50 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К3)	$(0,3*50)+(0,4*100)+(0,3*100) = 85$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 85 баллов 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 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%.

Во всех учреждениях культуры, доступна запись на получение услуги при личном посещении у специалиста учреждения культуры, по стационарному телефону, посредством сети Интернет, за исключением филиала «Федоровский» (здание не эксплуатируется).

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.	$100\% = 100$ балла
Итого по критерию (К4)	$(0,4*100)+(0,4*100)+(0,2*100) = 100$ балла

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 99,2%;
- удовлетворённость графиком работы организации составила 100%;
- удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации – 100%.

При проведении анкетирования от респондентов поступили предложения приобрести:

- новые сценические костюмы;
- световую и акустическую системы.

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

Показатель 5.1.	99,2% = 99,2 баллов
Показатель 5.2.	100% = 100 баллов
Показатель 5.3.	100 = 100 баллов
Итого по критерию (К5)	(0,3*99,2)+(0,2*100)+(0,5*100) = 99,8 баллов

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

Предложения: рассмотреть вопросы о приобретении:

- новых сценических костюмов;
- световой и акустической системы.

Результаты выездной проверки

Примечание: при констатации результатов выездной проверки не учитывается состояние филиала «Федоровский» (здание не эксплуатируется)

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 стенах, соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

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

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

В помещениях 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 во всех учреждениях

культуры. Срок получения ответа на запросы посредством сети Интернет от 4 часов.

Оборудован пандусом филиал «Ильинка».

МУК ЦКД Шахтерский – головное учреждение оснащено специально оборудованным санузлом для инвалидов.

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 оснащены табличками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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

На сайте МУК ЦКД Шахтерский 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 стенах в помещениях организаций и официальном сайте организации

Перечень информации	на информационных стенах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет"	
		1	2
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	X		+

представительствах (при наличии))		
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(Инорм9)	12 (Инорм12)

Таблица № 2 отчета

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, Куд	Количество опрошенных, Копрош	Доля удовлетворенных У=(Куд/Копрош)×100
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации	250	250	100
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	250	250	100

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, Куд	Количество опрошенных, Копрош	Доля удовлетворенных $Y=(K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организаций, комфортной зоны отдыха и пр.)	250	250	100
3.	Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помочь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)	8	8	100
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	250	250	100
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги , при обращении в организацию	250	250	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.)	250	250	100
7.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	250	250	100
8.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	250	250	100
9.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	248	250	99

Таблица № 3 отчета

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 условий предоставляемых услуг.	Рассмотреть вопрос о проведении косметического ремонта МУК ЦКиД Шахтерский – головном учреждении.

1.2.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	Предусмотреть 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 вопросы о приобретении: - новых сценических костюмов; - световой и акустической системы.

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



В.А. Лариков