****

Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 2660690 e-mail: sociologos@bk.ru

ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с 30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр развития культуры и туризма» Ярского района

Тюмень, 2023 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_heading=h.gjdgxs)

[Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг 6](#_heading=h.2aw9i88vpnzz)

[Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки 16](#_heading=h.1ksv4uv)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 17](#_heading=h.2jxsxqh)

[Итоговые значения показателей независимой оценки 18](#_heading=h.6gqlc4u71ire)

[Приложение 21](#_heading=h.v9464w1umuy3)

## ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Центр развития культуры и туризма» Ярского района Удмуртской Республике была проведена независимая оценка. Все работы выполнены в соответствии с:

* Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
* Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599;
* Методикой 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 (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);
* Единым порядком 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, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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 Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядок ее размещения»;
* Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, утвержденными распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 г. № Р-1681.

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

1) открытость и доступность информации об организации;

2) комфортность условий предоставления услуг;

3) доброжелательность, вежливость работников организаций;

4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество потребителей услуг | Количество опрошенных | Сокращенное название в отчете |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр развития культуры и туризма» Ярского района | 106907 | 890 | МБУК «ЦРКиТ» |

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество инф. объектов на стенде (max 11) | Информативность стенда | Количество инф. объектов на сайте (max 14) | Информативность сайта | Итоговый балл |
| МБУК «ЦРКиТ» | 11 | 100 | 9 | 64,3 | 82,2 |

*1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.*

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из четырех (4) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | Раздел “Часто задаваемые вопросы” | Анкета или ссылка на нее\*\* | Итоговый балл |
| МБУК «ЦРКиТ» | + | + | + | – | + | **100** |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Кол-во оценивших стенд | Баллы по стенду | Количество удовлетворенных | Кол-во оценивших сайт | Баллы по сайту | Итоговый балл  |
| МБУК «ЦРКиТ» | 827 | 847 | *97,6* | 785 | 791 | *96,9* | **97,3** |

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Наличие комфортной зоны отдыха  | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений | Итоговый балл |
| МБУК «ЦРКиТ» | **–** | **–** | **+** | **+** | **+** | **60** |

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.*

В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях культуры показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3.**

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «ЦРКиТ» | 805 | 890 | **90,5** |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

*3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Оборудование входных групп пандусами | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| МБУК «ЦРКиТ» | – | – | – | – | – | **0** |

*3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | 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 | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
| МБУК «ЦРКиТ» | – | – | – | + | + | + | **60** |

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «ЦРКиТ» | 190 | 212 | **89,6** |

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

*4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «ЦРКиТ» | 878 | 890 | **98,7** |

*4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «ЦРКиТ» | 876 | 890 | **98,4** |

*4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «ЦРКиТ» | 866 | 890 | **97,3** |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

*5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «ЦРКиТ» | 866 | 890 | **97,3** |

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «ЦРКиТ» | 585 | 890 | 96,4 |

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «ЦРКиТ» | 874 | 890 | **98,2** |

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлены недостатки, а именно:

1. Отсутствуют информационные объекты, представленные в Приложении и характеризующие открытость и доступность организации;
2. Отсутствует на официальном сайте организации информация о разделе “Ответы на часто задаваемые вопросы” как дистанционном способе обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
3. Отсутствуют некоторые показатели комфортности предоставления услуг в организации – нет комфортной зоны отдыха и навигации внутри организации;
4. Отсутствуют параметры доступности для инвалидов: не представлено оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, отсутствует обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг **итоговый балл** Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр развития культуры и туризма» Ярского района Удмуртской Республики составил **83,1** (см. ниже).

## Итоговые значения показателей независимой оценки

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация  | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации | Итого по критерию 1 | Показатели, характеризующие комфортность условий оказания услуг | Итого по критерию 2 | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | Итого по критерию 3 | Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации | Итого по критерию 4 | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | Итого по критерию 5 | Итоговый балл  |
| 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5.1 | 5.2 | 5.3 |
| 1 | МБУК «ЦРКиТ» | 24,7 | 30 | 38,9 | 93,6 | 18 | 30,1 | 27,1 | 75,2 | 0,0 | 24,0 | 26,9 | 50,9 | 39,5 | 39,4 | 19,5 | 98,4 | 29,2 | 19,3 | 49,1 | 97,6 | **83,1** |
| *max значение* | *30* | *30* | *40* | *100* | *30* | *40* | *30* | *100* | *30* | *40* | *30* | *100* | *40* | *40* | *20* | *100* | *30* | *20* | *50* | *100* | ***100*** |

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1. Для повышения показателей информационной открытости рекомендуется добавить информационные объекты, указанные в Приложении настоящего отчета;
2. Для повышения показателей информационной открытости рекомендуется на официальном сайте организации добавить раздел “Ответы на часто задаваемые вопросы”;
3. Для повышения комфортности предоставления услуг рекомендуется оборудовать комфортную зону отдыха и добавить навигацию внутри организации;
4. Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организации с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями. Обратить внимание на такие показатели:
5. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (Таблица 7);
6. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (Таблица 8);
7. Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений рекомендуется рассмотреть недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса (см. ниже).

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Организация** | **Рекомендации** | **Частота**(количество респондентов) |
| МБУК «ЦРКиТ» | Привлечение молодых специалистов к работе учреждения | 1 |
| Нужна музыкальная аппаратура  | 3 |
| Обновить свет на сцене | 1 |
| Организовать входную группу для инвалидов-колясочников | 1 |
| Нет питьевой воды в доступе | 3 |
| Не всегда есть реклама на стендах о будущих мероприятиях | 1 |
| Приобрести сценические костюмы | 4 |
| Улучшить освещение в зрительном зале | 2 |
| Нужны аккомпаниаторы | 4 |
| Подвоз до мест отдыха | 1 |
| Улучшить музыкальную базу | 2 |
| Не хватает музыкального руководителя | 1 |
| Нужен баянист | 4 |
| Отремонтировать клуб | 2 |
| Нужен гармонист | 1 |
| На селе провести для работы интернет | 1 |
| Больше молодежных мероприятий | 1 |
| Проведение ретро дискотек | 1 |

## Приложение

Список информационных объектов, отсутствующих на официальном сайте организации культуры:

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;
2. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
3. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
4. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
5. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)