Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры**

**«Ефремовский районный Дом культуры «Химик»**

1. Вступительная часть.

1) Цель проведения НОК.

Независимая оценка была проведена в отношении Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ефремовский районный Дом культуры «Химик».

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая 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.

2) НПА, в соответствии с которыми проводилась НОК.

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».

3) Источники информации о качестве условий оказания услуг организации (название, адрес сайта; способы проведения опроса).

Были использованы источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официального сайта организаций (http://erdkhimik.ru), информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;

- опрос получателей услуг.

4) Количество респондентов, в том числе по возрастным категориям.

В анкетировании приняли участие 175 респондентов, в том числе 50 мужчин и 125 женщин, в следующих возрастных категориях:

До 25 лет – 47 чел. – 26,9 %;

26 – 40 лет – 53 чел. – 30,3 %;

41 – 60 лет - 59 чел. – 33,7 %;

Старше 60 лет – 16 чел. – 9,1 %.

1. Количество инвалидов, принявших участие в опросе.

В опросе приняли участие 15 человек с ограниченными возможностями.

1. Общий балл по результатам независимой оценки организации 95,6 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» - 99,7 из 100 баллов;

- «Доступность услуг для инвалидов» – 86 из 100 баллов;

- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 97,5 из 100 баллов;

- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 97,9 из 100 баллов.

Значения показателей и общих критериев оценки качества условий оказания услуг организацией, приведены в приложении 1 к отчету.

1. Результаты обобщения информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организаций, представлены в таблице 1 настоящего отчета;
2. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг приведены в таблице 2 настоящего отчета.
3. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

В ходе проведения оценки выявлены следующие основные недостатки в работе организаций:

1. В двух из филиалов течет крыша (Кочкинский сельский клуб и Ярославский сельский Дом культуры);

2. Необходимо провести работы по улучшению комфортности пребывания посетителей (не во всех филиалах есть зона отдыха/ожидания), благоустройству прилегающей территории;

3. Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов: в здания организации отсутствуют кнопки вызова сотрудников: таблички дублирующие информации для инвалидов по слуху и зрению (таблички с шрифтом Брайля).

1. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.
2. «Открытость и доступность информации об организации культуры». Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Информация о деятельности данной организации, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Несмотря на то, что большинство филиалов организации расположены в сельской местности, где есть перебои с «Интернетом», 114 из 175 опрошенных респондентов (или 88,8%) посещали сайт организации, и показали 100%-ю удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации.

Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, 100% респондентов.

Предложения: актуализировать внутри домов культуры информацию о дополнительных услугах, предоставляемых данными учреждениями, и их стоимости.

2. «Комфортность условий предоставления услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 99,7 баллов из 100 возможных.

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Комфортностью условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.) удовлетворены 99,4% респондентов от общего количества опрошенных.

Вместе с тем, при посещении организации оператором, отмечено что в большинстве домов культуры проводится капитальный ремонт зданий.
В Кочкинском сельском клубе и Ярославском сельском Доме культуры течет крыша. Сельский клуб п. Совхозный вообще не функционирует. Во многих домах культуры отсутствует зона отдыха/ожидания, что затрудняет родителям ожидание детей в момент проведения занятий.

Предложения: провести работу по улучшению комфортности пребывания посетителей, благоустройству прилегающей территории.

3. «Доступность услуг для инвалидов». Фактическая оценка по данному критерию составила 86 баллов из 100 возможных.

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

В опросе приняли участие 15 респондентов данной категории населения, относящихся к мобильной группе. Из них 100% респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

При проведении выездов на места выявлено, что большинство зданий организации старой постройки (или приспособлены для размещения организации данного типа) и имеют уровень доступности услуг учреждения для категорий граждан с ограниченными возможностями здоровья (маломобильных) на уровне нормативно-технического регулирования времен проектирования здания – санитарно-гигиенические помещения не приспособлены для инвалидов-колясочников. Также в зданиях организации отсутствуют таблички на кабинетах для инвалидов по слуху и зрению (с шрифтом Брайля).

Однако все недостатки технической оснащенности зданий компенсируются организацией работы персонала, проинструктированного об особенностях работы с различными категориями посетителей, включая маломобильных, о чем свидетельствует высокая оценка, полученная в результате опроса данной категории населения.

Предложения: установка кнопки вызова в филиалах организации; закупить переносные пандусы; установить таблички на кабинетах для инвалидов по слуху и зрению (с шрифтом Брайля); проводить повышение квалификации с сотрудниками домов культуры по вопросу работы с инвалидами разных категорий.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации». Фактическая оценка по данному критерию составила 97,5 балла из 100 возможных.

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

При оценке показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию» доля удовлетворенных составила 93,8 %, но уже 100% респондентов были удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, и 100% - дистанционными формами взаимодействия.

При проведении оператором «контрольной закупки» - дистанционных форм взаимодействия (использование сервисов сайта), обратный ответ поступил достаточно быстро.

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 97,9 балла из 100 возможных.

Как показывает статистика опрошенных, графиком работы организации удовлетворены 100%, условиями оказания услуг в организации в целом – 100%, готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым 93,1% респондентов.

Таблица 1

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями

| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018 | Наименование информационного объекта (*k*) | Наличие объекта - V, отсутствие объекта – 0 |
| --- | --- | --- |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на **информационных стендах** в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 1 | Наименование организации культуры – юридического лица | V |
| 2 | Наименование филиала (структурного подразделения) организации культуры | V |
| 3 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации | V |
| 4 | Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | V |
| 5 | Режим, график работы организации культуры | V |
| 6 | Контактные телефоны | V |
| 7 | Адрес электронной почты | V |
| 8 | Сведения о видах предоставляемых услуг, в том числе перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | V |
| 9 | Информация о планируемых мероприятиях | V |
| 10 | План эвакуации | V |
| 1.2 | Соответствие информации о деятельности учреждения размещенной на **общедоступных информационных ресурсах** перечню информации и требованиям к ней, установленным приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277  | 1 | Полное наименование организации культуры | V |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры | V |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры | V |
| 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда | V |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | V |
| 6 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | V |
| 7 | Режим, график работы организации культуры | V |
| 8 | Контактные телефоны | V |
| 9 | Адрес электронной почты | V |
| 10 | Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений | V |
| 11 | Сведения о видах предоставляемых услуг | V |
| 12 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | V |
| 13 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | V |
| 14 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | V |
| 15 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | V |
| 16 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | V |
| 17 | Информация о планируемых мероприятиях | V |
| 18 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | V |
| 19 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | V |
| 20 | План по улучшению качества работы организации | V |

Таблица 2

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 | 158 | 158 | 100 |
| 1.2 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на***официальном сайте*** организации | 144 | 144 | 100 |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.) | 159 | 160 | 99,4 |
| 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.) | 15 | 15 | 100 |
| 4. | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих ***первичный контакт*** и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию | 30 | 32 | 93,8 |
| 5. | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих ***непосредственное оказание услуги****,* при обращении в организацию | 162 | 162 | 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.) | 130 | 130 | 100 |
| 8. | Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.) | 145 | 145 | 100 |
| 9. | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | 165 | 165 | 100 |
| 10. | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации | 163 | 175 | 93,1 |

Ректор ЧОО ВО-Ассоциация

«Тульский университет (ТИЭИ)»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Б. Карпов