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

**Муниципальное учреждение культуры**

**Парк культуры и отдыха**

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.

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».

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального учреждения культуры Парк культуры и отдыха.

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

- анализ официального сайта организаций   
(http://mukparkkio.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.

В анкетировании приняли участие 150 респондента, в том числе 37 мужчин и 113 женщин, в следующих возрастных категориях:

До 25 лет – 46 чел. – 30,7 %

26 – 40 лет – 42 чел. – 28 %

41 – 60 лет - 29 чел. – 19,3 %

Старше 60 лет – 33 чел. – 22 %.

Люди с ограниченными возможностями здоровья не принимали участье в опросе.

Общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 80,5 из 100 баллов возможных;

- «Комфортность условий предоставления услуг» - 70,4 из 100 баллов;

- «Доступность услуг для инвалидов» – 22 из 100 баллов;

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

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

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

Результаты обобщения информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организаций, представлены в таблице 1 настоящего отчета;

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг приведены в таблице 2 настоящего отчета.

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

1. Информация о деятельности данной организации размещена на официальном сайте организации не в полном объеме;
2. Отсутствуют санитарно-гигиенические помещения на территории парка.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры». Фактическая оценка по данному критерию составила 83,5 балла из 100 возможных.

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Информация о деятельности организации размещена на её официальном сайте не в полном объеме. Отсутствуют:

1. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
2. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
3. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
4. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
5. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности (ошибочная ссылка на сайт bus.gov.ru на другую организацию);
6. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) (т.е. нормативный акт учредителя о создании учреждения).

В тоже время, сайт имеет версию для слабовидящих, поиск по сайту.

Вместе с тем, опрос показал, что 116 опрошенных респондентов посещали сайт организации, и показали 100%-ю удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации.

На территории парка установлены информационные стенды, на которых размещена актуальная информация о деятельности организации. Вся информация соответствует установленным нормативным правовым актам.

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

Предложения: официальный сайт организации привести в соответствие с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277.

2. «Комфортность условий предоставления услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 70,4 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 60,7 % респондентов от общего количества опрошенных.

При проведении опроса респонденты негативно высказывались об отсутствии санитарно-гигиенических помещений на территории парка. Были высказаны предложения по благоустройству парка - размещение цветочных клумб, а также необходимости размещения ларьков/питьевых автоматов с водой на территории парка.

Так же на территории парка культуры и отдыха нет возможности купить воду, но необходимо отметить, что рядом с парком есть магазины, в которых можно приобрести необходимые продукты.

Предложения: По возможности организовать санитарно-гигиенические помещения на территории парка, установить ларьки/питьевые автоматы с водой на территории парка; разместить цветочные клумбы для благоустройства.

3. «Доступность услуг для инвалидов». Фактическая оценка по данному критерию составила 22 баллов из 100 возможных.

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

В опросе не принимали участие люди с ограниченными возможностями здоровья.

При проведении выездов на место выявлено, при входе в парк есть ступенька, на которой установлен съезд на пешеходную дорогу, позволяющий беспрепятственно инвалидам-колясочникам попасть на территорию парка. На территории все пешеходные дорожки заасфальтированы, что так же способствует свободному передвижению инвалидов, не создавая им неудобств. Кроме того, в штате организации имеется персонал, проинструктированный об особенностях работы с различными категориями посетителей, включая маломобильные.

Предложения: установить на здании администрации парка кнопку вызова персонала.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации». Фактическая оценка по данному критерию составила 100 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 100 %. Все опрошенные респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг и дистанционными формами взаимодействия.

При проведении оператором «контрольной закупки» - дистанционных форм взаимодействия (использование эл. почты), обратный ответ поступил в течении рабочего дня.

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Как показывает статистика опрошенных, графиком работы организации а так же условиями оказания услуг в организации в целом – удовлетворены все опрошенные респонденты. Хочется отметить, что готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым всем 150 опрошенным респондентам.

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) | 0 |
| 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 | 0 |
| 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) | 0 |
| 15 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 0 |
| 16 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 0 |
| 17 | Информация о планируемых мероприятиях | V |
| 18 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 0 |
| 19 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 0 |
| 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 | 150 | 150 | 100 |
| 1.2 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на***официальном сайте*** организации | 116 | 150 | 77,3 |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.) | 91 | 150 | 60,7 |
| 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.) | 0 | 0 | 0 |
| 4. | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих ***первичный контакт*** и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию | 150 | 150 | 100 |
| 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.) | 150 | 150 | 100 |
| 8. | Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.) | 150 | 150 | 100 |
| 9. | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | 150 | 150 | 100 |
| 10. | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации | 150 | 150 | 100 |

Ректор ЧОО ВО-Ассоциация

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