

Тульская область
Муниципальное образование Куркинский район
общественный совет

Решение

От 28.11.2018 г.

№ 3-1

Об утверждении
результатов независимой оценки качества работы учреждений
культуры муниципального образования Куркинский район
в 2018 году

В соответствии с постановлением Администрации муниципального образования Куркинский район от 02.07.2018 № 411 № «Об утверждении положения об общественном совете муниципального образования Куркинский район по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями в сфере культуры», Положением об общественном совете муниципального образования Куркинский район, утвержденного решением Собрания представителей муниципального образования Куркинский район от 03.03.2017 № 24-1, на основании Протокола заседания общественного совета муниципального образования Куркинский район по подведению итогов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями сферы культуры от 28.11.2018 года общественный совет муниципального образования Куркинский район РЕШИЛ:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества работы учреждений культуры муниципального образования Куркинский район в 2018 году (приложение).

2. Направить настоящее решение в Администрации муниципального образования Куркинский район для размещения на официальном сайте муниципального образования Куркинский район.

Председатель общественного
совета муниципального
образования Куркинский
район по проведению
независимой оценки качества
условий оказания услуг
муниципальными
организациями сферы культуры



Е.А. Кочергин

**Муниципальное казенное учреждение культуры
«Куркинская централизованная библиотечная система»**
ИНН 7129027160, КПП 712901001

I. 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».

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального казенного учреждения культуры «Куркинская централизованная библиотечная система», включая структурные подразделения организации: Куркинская районная библиотека, Андреевская, Крестовская, Птанская, Михайловская, Шаховская, Ивановская, Никитская, Сергиевская и Самарская сельские библиотеки.

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

- анализ официального сайта организаций (<http://k-cbs.tls.muzkult.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 154 респондента, в том числе 53 мужчины и 101 женщина, из них количество людей с ограниченными возможностями - 22 человека, в следующих возрастных категориях:

- До 25 лет – 30 чел. – 19,5%
- 26 – 40 лет – 45 чел. – 29,2%
- 41 – 60 лет – 48 чел. – 31,2 %
- Старше 60 лет – 31 чел. – 20,1 %.

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

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 97,6 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» – 75,5 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 46,5 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 98,4 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 97,2 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.

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

1. Недостаточно функционируют дистанционные способы обратной связи на официальном сайте;
2. Отсутствует благоустройство прилегающей территории;
3. Нет централизованного водоснабжения;
4. Нет наружного освещения;
5. В филиалах отсутствует отопление, нет стабильного электроснабжения;
6. Ограниченный доступ для инвалидов;
7. В некоторых зданиях требуется капитальный ремонт.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры». Фактическая оценка по данному критерию составила 97,6 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.

Вместе с тем, опрос показал, что большинство филиалов организации расположены в сельской местности, где отсутствует «Интернет». В связи с чем, только 59 из 127 опрошенных респондентов посещали сайт организации, 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, 91,6% респондентов.

Предложения: актуализировать внутри зданий библиотеки информацию о дополнительных услугах, предоставляемых данным учреждением, и их стоимости.

2. «Комфортность условий предоставления услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 75,5 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 90,9% респондентов от общего количества опрошенных.

Вместе с тем, при посещении организации оператором, а также респондентами в отдельных филиалах отмечен низкий уровень материально-технического обеспечения.

Предложения: провести работу по благоустройству прилегающей территории отдельных филиалов; капитальный ремонт; решить проблему с отсутствием санитарно-гигиенических помещений; устранить проблемы с электроснабжением и отоплением.

3. «Доступность услуг для инвалидов». Фактическая оценка по данному критерию составила 46,5 баллов из 100 возможных.

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

В опросе приняли участие 22 респондента данной категории населения, относящихся к мобильной группе. Из них 81,5% респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля).

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.

Однако все недостатки технической оснащённости 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.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации». Фактическая оценка по данному критерию составила 98,4 балла из 100 возможных.

Всепоказатели данного критерия получили высокую оценку опрошенных: доброжелательность, вежливость работников при первичном контакте и непосредственном оказании услуг организации -98%, и 100%-ю удовлетворенность выразили респонденты, воспользовавшиеся дистанционными формами взаимодействия.

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

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 97,2 балла из 100 возможных.

Как показывает статистика опрошенных, графиком работы организации удовлетворены 93,5%, условиями оказания услуг в организации в целом -99,3%, готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым 96,7% 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 (к) | Наличие объекта -V, отсутствие объекта – 0 |
|--|--|--|
| Соответствие информации деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наименование организации культуры – юридического лица | V |
| | Наименование филиала (структурного подразделения) организации культуры | V |
| | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации) | V |
| | Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | V |
| | Режим, график работы организации культуры | V |
| | Контактные телефоны | V |
| | Адрес электронной почты | V |

| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018 | | Наличие объекта -V, отсутствие объекта – 0 |
|---|---|--|
| | Сведения о видах предоставляемых услуг, в том числе перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | V |
| | Информация о планируемых мероприятиях | V |
| | План эвакуации | V |
| Соответствие информации деятельности учреждения размещенной общедоступных информационных ресурсов перечню информации и требованиям к ней, установленным приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 | о Полное наименование организации культуры | V |
| | на Сокращенное наименование организации культуры | V |
| | Почтовый адрес организации культуры | V |
| | Схема размещения организации культуры, схема проезда | V |
| | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | V |
| | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | V |
| | Режим, график работы организации культуры | V |
| | Контактные телефоны | V |
| | Адрес электронной почты | V |
| | 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 |
| | Сведения о видах предоставляемых услуг | V |
| | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | V |
| | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | V |
| 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 | |

| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018 | Наименование информационного объекта (к) | Наличие объекта -V, отсутствие объекта – 0 |
|--|---|--|
| | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | V |
| | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | - |
| | Информация о планируемых мероприятиях | V |
| | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | V |
| | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | V |
| | План по улучшению качества работы организации | V |

Таблица № 2

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

| | Наименование показателя | Количество удовлетворенных, $K_{уд}$ | Количество опрошенных, $K_{опрош}$ | Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд} / K_{опрош}) \times 100$ |
|--|---|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 411 | 415 | 91,6 |
| | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации | 59 | 59 | 100,0 |
| | Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.) | 140 | 154 | 90,9 |
| | 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.) | 22 | 27 | 81,5 |

| Наименование показателя | Количество удовлетворенных, $K_{уд}$ | Количество опрошенных, $K_{опрош}$ | Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$ |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию | 150 | 153 | 98 |
| Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги , при обращении в организацию | 149 | 152 | 98 |
| 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.) | 97 | 97 | 100,0 |
| Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельными специалистами и др.) | 144 | 154 | 93,5 |
| Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | 152 | 153 | 99,3 |
| Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации | 148 | 154 | 96,1 |

**Муниципальное казенное учреждение культуры
«Куркинский районный центр культуры»
ИНН 7129027178, КПП 712901001**

I. 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».

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального казённого учреждения культуры «Куркинский районный центр культуры», включая структурные подразделения организации: Куркинский районный дом культуры, Андреевский, Крестовский, Птанский, Михайловский, Шаховский, Ивановский, Самарский, Сергиевский сельские дома культуры, Никитский сельский клуб.

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

- анализ официального сайта организаций (<http://rck-kurkino.tls.muzkult.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 296 респондентов, в том числе 115 мужчин и 181 женщина, из них количество людей с ограниченными возможностями - 46 человек, в следующих возрастных категориях:

До 25 лет – 83 чел. – 28,1 %

26 – 40 лет – 83 чел. – 28,1 %

41 – 60 лет - 94 чел. – 31,9 %

Старше 60 лет – 35 чел. – 11,9 %.

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

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 98,9 из 100 баллов возможных;

- «Комфортность условий предоставления услуг»- 78,7 из 100 баллов;

- «Доступность услуг для инвалидов» – 58,7 из 100 баллов;

- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 89,6 из 100 баллов;

- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 97,2 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.

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

1. Не достаточно хорошо функционирует способ обратной связи на официальном сайте;
2. Слабо развиты комфортные условия предоставления услуг (зоны отдыха/ожидания);
3. Отсутствие санитарно-гигиенических помещений в здании и на прилегающей территории;
4. Отсутствие транспортной доступности;
5. Ограниченный доступ для инвалидов.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

2. «Открытость и доступность информации об организации культуры». Фактическая оценка по данному критерию составила 98,9 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.

Вместе с тем, опрос показал, что большинство филиалов организации расположены в сельской местности, где отсутствует «Интернет». В связи с чем, только 130 из 296 опрошенных респондентов посещали сайт организации, 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, 95,9% респондентов.

Предложения: обновить вывески с названием домов культуры и их режимом работы, актуализировать внутри зданий учреждений информацию о дополнительных услугах, предоставляемых данным учреждением, и их стоимости.

2. «Комфортность условий предоставления услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 78,7 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 97,3% респондентов от общего количества опрошенных.

Вместе с тем, при посещении организации оператором, отмечен низкий уровень материально-технического обеспечения организации в целом - отсутствуют санитарно-гигиенические помещения, проблемы с отоплением, отсутствие освещения на прилегающей территории и не всегда остается возможным добраться до самого здания культуры.

Предложения: провести работу по улучшению комфортности пребывания посетителей в филиалах, благоустройству прилегающей территории отдельных филиалов; капитальный ремонт; решить проблему с отсутствием санитарно-гигиенических помещений; устранить проблемы с электроснабжением и отоплением.

3. «Доступность услуг для инвалидов». Фактическая оценка по данному критерию составила 58,7 баллов из 100 возможных.

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

В опросе приняли участие 46 респондента данной категории населения, относящихся к мобильной группе. Из них 95,8% респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля).

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.

Однако все недостатки технической оснащённости 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.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации». Фактическая оценка по данному критерию составила 89,6 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 64,8%. Это связано с тем, что 190 респондентов из 293 отметили «затрудняюсь ответить», но уже 99,3% 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 на следующий день.

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 97,2 балла из 100 возможных.

Как показывает статистика опрошенных, графиком работы организации удовлетворены 81,0%, условиями оказания услуг в организации в целом –

98,0%, готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым 96,3% 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 (к) | Наличие объекта -V, отсутствие объекта – 0 |
|--|---|--|
| Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наименование организации культуры – юридического лица | V |
| | Наименование филиала (структурного подразделения) организации культуры | V |
| | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации) | V |
| | Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | V |
| | Режим, график работы организации культуры | V |
| | Контактные телефоны | V |
| | Адрес электронной почты | V |
| | Сведения о видах предоставляемых услуг, в том числе перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | V |
| | Информация о планируемых мероприятиях | V |
| | План эвакуации | V |
| Соответствие информации о деятельности учреждения размещенной на общедоступных информационных ресурсах перечню информации и требованиям к ней, установленным | Полное наименование организации культуры | V |
| | Сокращенное наименование организации культуры | V |
| | Почтовый адрес организации культуры | V |
| | Схема размещения организации культуры, схема проезда | V |
| | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | V |

| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018 | Наименование информационного объекта (к) | Наличие объекта -V, отсутствие объекта - 0 |
|--|---|--|
| приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | V |
| | Режим, график работы организации культуры | V |
| | Контактные телефоны | V |
| | Адрес электронной почты | V |
| | 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 |
| | Сведения о видах предоставляемых услуг | V |
| | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | V |
| | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | V |
| | 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 |
| | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | V |
| | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | - |
| | Информация о планируемых мероприятиях | V |
| | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | V |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | V | |

| | | |
|--|---|---|
| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018 | Наименование информационного объекта (к) | Наличие объекта - V, отсутствие объекта – 0 |
| | План по улучшению качества работы организации | V |

Таблица 2

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

| Наименование показателя | Количество удовлетворенных, $K_{уд}$ | Количество опрошенных, $K_{опрош}$ | Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд} / K_{опрош}) \times 100$ |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|---|
| Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 284 | 296 | 95,9 |
| Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации | 130 | 130 | 100 |
| Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.) | 288 | 296 | 97,3 |
| 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.) | 46 | 48 | 95,8 |
| Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию | 190 | 293 | 64,8 |
| Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги , при обращении в организацию | 292 | 294 | 99,3 |
| 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.) | 179 | 179 | 100,0 |

| | Наименование показателя | Количество удовлетворенных, $K_{уд}$ | Количество опрошенных, $K_{опрош}$ | Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$ |
|--|--|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| | Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.) | 238 | 294 | 81,0 |
| | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | 289 | 295 | 98,0 |
| | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации | 285 | 293 | 97,3 |

**Муниципальное учреждение культуры
«Куркинский краеведческий музей»
ИНН 7129500066, КПП 712901001**

I. 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».

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального учреждения культуры «Куркинский краеведческий музей».

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

- анализ официального сайта организаций (<http://kurkino-m.tls.muzkult.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 151 респондент, в том числе 54 мужчины и 97 женщин, из них количество людей с ограниченными возможностями - 26 человека, в следующих возрастных категориях:

- До 25 лет – 113 чел. – 74,8 %
- 26 – 40 лет – 18 чел. – 11,9 %
- 41 – 60 лет - 16 чел. – 10,6 %
- Старше 60 лет – 4 чел. – 2,7 %.

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

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 95,5 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг»- 65,9 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 51,1 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 97,4 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 94,5 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.

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

1. Недостаточно функционирует способ обратной связи на официальном сайте.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

3. «Открытость и доступность информации об организации культуры». Фактическая оценка по данному критерию составила 95,5 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.

Вместе с тем, опрос показал, что большинство опрошенных жителей проживают в сельской местности, где отсутствует «Интернет». В связи с чем, только 36 из 151 опрошенных респондентов 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, 93,9% респондентов.

Предложения: продолжить дальнейшее пополнение сайта информацией о планируемых и проводимых мероприятиях, деятельности и результатах работы учреждения.

2. «Комфортность условий предоставления услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 65,9 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 91,7% респондентов от общего количества опрошенных.

Вместе с тем, при посещении организации, оператором отмечено хорошее санитарное состояние помещений, техническое оснащение находится в рабочем состоянии. Помещение организации нуждается в косметическом ремонте.

Предложения: провести работы по ремонту помещения организации.

3. «Доступность услуг для инвалидов». Фактическая оценка по данному критерию составила 51,1 баллов из 100 возможных.

В опросе приняли участие 26 граждан данной категории, из них - 76,9% респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля).

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Организация размещается в приспособленном двухэтажном здании дореволюционной постройки (бывший трактир). Здание находится на центральной улице поселка, на прилегающей территории имеется парковка для транспортных средств, наружное освещение, вход оборудован пандусом для инвалидов-колясочников, имеется кнопка вызова и сотрудник для оказания помощи инвалидам. Внутри имеется внутренняя навигация, которая имеет технические ограничения, обусловленные конструктивными элементами: лестница, высокие пороги между помещениями.

Предложения: при проведении ремонтных работ внутри здания организации учесть доступность для инвалидов; провести работу с персоналом по вопросу обслуживания инвалидов.

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

Все показатели данного критерия получили высокую оценку опрошенных: доброжелательность, вежливость работников при первичном контакте и непосредственном оказании услуг организации - 96,7%, и 100%-ю удовлетворенность выразили респонденты, воспользовавшиеся дистанционными формами взаимодействия (по телефону и по электронной почте).

При проведении оператором «контрольной закупки» - дистанционных

форм взаимодействия (использование сервисов сайта), обратный ответ поступил в течение дня.

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 94,5 балла из 100 возможных.

Как показывает статистика опрошенных, графиком работы организации удовлетворены 95,4%, условиями оказания услуг в организации в целом – 94,7%, готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым 92,7% 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 (к) | | Наличие объекта -V, отсутствие объекта – 0 |
|---|--|---|--|
| Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | | Наименование организации культуры – юридического лица | V |
| | | Наименование филиала (структурного подразделения) организации культуры | V |
| | | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации) | V |
| | | Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | V |
| | | Режим, график работы организации культуры | V |
| | | Контактные телефоны | V |
| | | Адрес электронной почты | V |
| | | Сведения о видах предоставляемых услуг, в том числе перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | V |
| | | Информация о планируемых мероприятиях | V |
| | | План эвакуации | V |
| Соответствие информации о деятельности учреждения размещенной на общедоступных | | Полное наименование организации культуры | V |
| | | Сокращенное наименование организации культуры | V |
| | | Почтовый адрес организации культуры | V |

| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018 | Наименование информационного объекта (к) | Наличие объекта -V, отсутствие объекта – 0 |
|--|---|--|
| информационных ресурсах перечню информации и требованиям к ней, установленным приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 | Схема размещения организации культуры, схема проезда | V |
| | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | V |
| | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | V |
| | Режим, график работы организации культуры | V |
| | Контактные телефоны | V |
| | Адрес электронной почты | V |
| | 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 |
| | Сведения о видах предоставляемых услуг | V |
| | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | V |
| | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | V |
| | 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 |
| | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | V |
| | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | - |
| | Информация о планируемых мероприятиях | V |
| Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | V | |

| | | |
|--|---|--|
| 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 |
| | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | V |
| | План по улучшению качества работы организации | V |

Таблица 2

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

| Наименование показателя | Количество удовлетворенных, $K_{уд}$ | Количество опрошенных, $K_{опрош}$ | Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$ |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 139 | 148 | 93,9 |
| Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации | 36 | 36 | 100,0 |
| Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.) | 133 | 145 | 91,7 |
| 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.) | 20 | 26 | 76,9 |
| Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию | 146 | 151 | 96,7 |
| Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги , при обращении в организацию | 147 | 152 | 96,7 |

| | Наименование показателя | Количество удовлетворенных, $K_{уд}$ | Количество опрошенных, $K_{опрош}$ | Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$ |
|--|--|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| | 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.) | 78 | 78 | 100,0 |
| | Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.) | 144 | 151 | 95,4 |
| | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | 143 | 151 | 94,7 |
| | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации | 140 | 151 | 92,7 |