



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ
Администрация
муниципального образования
Куркинский район

301940, п. Куркино,
Тульской области,
ул. Театральная, д. 22
тел. 5-12-87, факс 5-16-33

E-mail: ased_mo_kurkino@tularegion.ru

23.11.2018 № 11-16/6546
на № _____

**Общественный совет
муниципального образования
Куркинский район**

Администрация муниципального образования Куркинский район направляет на рассмотрение отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры:

1. Муниципального казенного учреждения культуры «Куркинская централизованная библиотечная система», включая структурные подразделения организации: Куркинская районная библиотека, Андреевская, Крестовская, Птанская, Михайловская, Шаховская, Ивабновская, Никитская, Сергиевская и Самарская сельские библиотеки;

2. Муниципального казенного учреждения культуры «Куркинский районный центр культуры», включая структурные подразделения организации: Куркинский районный дом культуры, Андреевский, Крестовский, Птанский, Михайловский, Шаховской, Ивановский, Сергиевский, Самарский сельские дома культуры, Никитский сельский клуб;

3. Муниципального учреждения культуры «Куркинский краеведческий музей».

**Глава Администрации
МО Куркинский район**

Г.М. Калина

исп. Сухарникова И.Н.
тел. 5-13-56

**Отчет о выполненных работах
по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания
услуг учреждениями культуры муниципального образования
Куркинский район**

I. 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:

- статьи 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».

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

- анализ официальных сайтов организаций, информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организаций и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

Независимая оценка была проведена в отношении муниципальных учреждений культуры:

1. Муниципального казённого 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;

2. 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;

3. Муниципального учреждения культуры «Куркинский краеведческий музей».

Значения показателей и общих критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования Куркинский район, приведены в таблице 1.

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

1. Отсутствует транспортная доступность, благоустройство прилегающей территории, нет наружного освещения в филиалах;

2. Слабо развиты комфортные условия предоставления услуг (зоны отдыха/ожидания), отсутствуют санитарно-гигиенические помещения в зданиях и на прилегающей территории в филиалах;

3. Нет централизованного водоснабжения; отсутствует отопление, нет стабильного электроснабжения в филиалах;

4. Ограниченный доступ для инвалидов;

5. Отдельные здания требуют капитальный ремонт.

Ректор ЧОО ВО-ассоциация
«Тульский университет (ТИЭИ)»



Е.Б. Карпов

Таблица 1

ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КУРКИНСКИЙ РАЙОН

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	МКУК «Куркинская ЦБС»	МКУК «Куркинский РЦК»	МУК «Куркинский краеведческий музей»	Значение показателя (критерия) по муниципальному образованию
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>; - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	0,3	100	100	100	100,0
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение	100 баллов	0,3	100	100	100	100,0

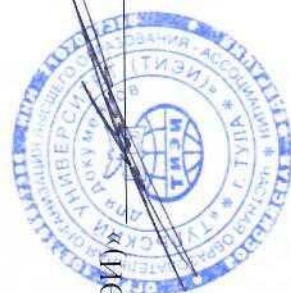
	консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)								
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационно-стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,4	93,9	97,2	88,8	93,3		
Итого по критерию 1			1,0	97,6	98,9	95,5	97,3		
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» <2>								
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте	100 баллов	0,5	60	60	40	53,3		

	организации, при личном посещении и пр.)												
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры											
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,5	90,9	97,3	91,7	93,3						
Итого по критерию 2			1,0	75,5	78,7	65,9	73,4						
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»												
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	0,3	20	20	40	26,7						
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации	100 баллов	0,4	40	60	40	46,7						

	знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому								
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100 баллов	0,3	81,5	95,8	76,9	84,7		
Итого по критерию 3			1,0	46,5	58,7	51,1	52,1		
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» <2>								
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,4	98,0	64,8	96,7	86,5		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	100	0,4	98,0	99,3	96,7	98,0		

	доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	баллов						
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,2	100	100	100	100	100,0
Итого по критерию 4								
			1,0	98,4	89,6	97,4	95,1	
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» <2>							
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,3	96,1	96,1	93,4	95,2	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,2	93,5	93,5	95,4	94,1	

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,5	99,3	99,3	94,7	97,8
Итого по критерию 5			1,0	97,2	97,2	94,5	96,3
Результат независимой оценки организаций культуры:		100 баллов		83,0	84,6	80,9	82,8



Ректор ЧОО ВО-ассоциация
«Тульский университет (ТИЭИ)» _____ Е.Б. Карпов