



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М. Сперанского, д. 37, кв.56, тел. 8 929 266 06 90, e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810401500168668 в ООО "Банк Точка",
к/с 30101810745374525104 БИК 044525104

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты
независимой оценки качества условий оказания услуг
учреждений культуры Константиновского района
Амурской области

2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
-----------------------	----------

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации	6
2. Показатели, характеризующие комфортность предоставления услуг	9
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	11
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников	14
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	16

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки	18
--	-----------

ЗАКЛЮЧЕНИЕ	19
-------------------------	-----------

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Итоговые значения показателей независимой оценки на 1 л.
2. Предложения и рекомендации респондентов на 2 л.

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг учреждений культуры, расположенных на территории Константиновского района Амурской области 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 7 мая 2019 года № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Сбор информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся методом анкетирования при помощи специализированного сервиса «Тестограф» для проведения онлайн-опросов в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества оказания услуг:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 5) удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) определен в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки (Таблица 1), но не более 600 человек.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п/п	Организация	Количество получателей услуг в год	Количество респондентов	Доля респондентов	Сокращенное название в отчете
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Константиновская межпоселенческая центральная районная библиотека»	6259	161	2,6	МБУК «Константиновская МЦРБ»
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Константиновский районный Дворец культуры»	10760	160	1,5	МБУК «Константиновский РДК»

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 организаций. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

№ п/п	Организация	Количество размещённых информационных объектов на стенде	Максимальное количество оцениваемых информационных объектов на стенде (max 10)	Информативность стенда	Количество размещённых информационных объектов на сайте	Максимальное количество оцениваемых информационных объектов на сайте (max 13)	Информативность сайта	Итоговый балл
1	МБУК «Константиновская МЦРБ»	10	10	100	13	13	100	100
2	МБУК «Константиновский РДК»	10	10	100	13	13	100	100

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 пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг организации 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

№ п/п	Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Анкета или ссылка на нее**	Итоговый балл
1	МБУК «Константиновская МЦРБ»	+	+	+	+	100
2	МБУК «Константиновский РДК»	+	+	+	+	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

№ п/п	Организация	Количество удовлетворенных	Количество оценивших стенд	Баллы по стенду	Количество удовлетворенных	Количество оценивших сайт	Баллы по сайту	Итоговый балл
1	МБУК «Константиновская МЦРБ»	144	145	99,3	96	97	99,0	99,1
2	МБУК «Константиновский РДК»	152	153	99,3	138	142	97,2	98,3

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

№ п/п	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	Транспортная доступность	Возможность бронирования/записи	Итоговый балл
1	МБУК «Константиновская МЦРБ»	+	+	+	+	+	+	+	100
2	МБУК «Константиновский РДК»	+	+	+	+	+	+	+	100

2.2 *Время ожидания предоставления услуги.* В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях культуры показатель 2.2 не применяется.**

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

№ п/п	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МБУК «Константиновская МЦРБ»	146	161	90,7
2	МБУК «Константиновский РДК»	157	160	98,1

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

№ п/п	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
1	МБУК «Константиновская МЦРБ»	+	+	+	-	-	60
2	МБУК «Константиновский РДК»	+	+	+	-	-	60

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.** Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

№ п/п	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 (тифлсурдопереводчика)	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
1	МБУК «Константиновская МЦРБ»	+	+	-	+	-	+	80
2	МБУК «Константиновский РДК»	-	+	-	+	+	+	80

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

№ п/п	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МБУК «Константиновская МЦРБ»	8	9	88,9
2	МБУК «Константиновский РДК»	7	8	87,5

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

№ п/п	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МБУК «Константиновская МЦРБ»	161	161	100
2	МБУК «Константиновский РДК»	158	160	98,8

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

№ п/п	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МБУК «Константиновская МЦРБ»	161	161	100
2	МБУК «Константиновский РДК»	160	160	100

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

№ п/п	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МБУК «Константиновская МЦРБ»	124	126	98,4
2	МБУК «Константиновский РДК»	149	149	100

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

№ п/п	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МБУК «Константиновская МЦРБ»	155	161	96,3
2	МБУК «Константиновский РДК»	160	160	100

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

№ п/п	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МБУК «Константиновская МЦРБ»	157	161	97,5
2	МБУК «Константиновский РДК»	160	160	100

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

№ п/п	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МБУК «Константиновская МЦРБ»	159	161	98,8
2	МБУК «Константиновский РДК»	160	160	100

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлен ряд недостатков по критериям «доступность услуг для инвалидов», а именно помещения организаций частично оборудованы с учётом доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также не созданы некоторые условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

№ п/п	Организация	Недостатки по критерию 3
1	МБУК «Константиновская МЦРБ»	Отсутствуют: •сменные кресла-коляски; •специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение; •возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); •помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации.
2	МБУК «Константиновский РДК»	Отсутствуют: •специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение; •дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; •возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итоговый показатель организаций сферы культуры, расположенных на территории Константиновского района Амурской области, по результатам независимой оценки качества составил **94,3 балла** (см. Приложение 1). Рейтинг организаций представлен в Таблице 16, результаты по критериям в Таблице 17.

Таблица 16. Рейтинг организаций

№	Организация	Итоговый балл
1	МБУК «Константиновский РДК»	94,8
2	МБУК «Константиновская МЦРБ»	93,8

Таблица 17. Результаты по критериям

№	Критерии	Итоговый балл
1	открытость и доступность информации об организации	99,5
2	комфортность условий предоставления услуг	97,2
3	доступность услуг для инвалидов	76,5
4	доброжелательность, вежливость работников организаций	99,6
5	удовлетворенность качеством условий оказания услуг	98,9

На основании полученных результатов независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей услуг для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность, а также необходимость устранения выявленных недостатков с учетом наличия определенных категорий получателей услуг инвалидов и лиц с ограниченными возможностями:

- приобрести сменные кресла-коляски для получателей услуг с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- оборудовать санитарно-гигиенические помещения опорными поручнями симметрично с обеих сторон унитаза, раковины,

- установить кнопку вызова сотрудников, разместить тактильные пиктограммы, крючки для костылей и одежды;
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и/или зрительную информацию с помощью технических средств: информационные табло типа «бегущая строка», речевые информаторы, аудиовизуальные информационно-справочные системы/терминалы, индукционные системы и т.п.;
 - предоставить возможность получения инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) посредством заключения договора с соответствующим специалистом, обладающим навыками жестового языка, или организацией;
 - провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников по сопровождению лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы организаций рекомендуется рассмотреть рекомендации/предложения, отмеченные самими респондентами в ходе опроса (см. Приложение 2), принять при необходимости меры для устранения объективных причин неудовлетворенности.

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 «Константиновская МЦРБ»	30	30	39,6	99,6	50	*	45,4	95,4	18	32	26,7	76,7	40	40	19,7	99,7	28,9	19,5	49,4	97,8	93,8
2	МБУК «Константиновский РДК»	30	30	39,3	99,3	50	*	49,1	99,1	18	32	26,3	76,3	39,5	40	20	99,5	30	20	50	100	94,8
max значение		30	30	40	100	50	0	50	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100	100

Рекомендации и предложения получателей услуг,
выявленные в ходе опроса

Организация	Рекомендации/предложения	Частота ответов
МБУК «Константиновская МЦРБ»		
Константиновская межпоселенческая центральная районная библиотека	Пополнить/ обновить книжный фонд	2
	Улучшить функционирование официального сайта	1
Верхнеполтавская поселенческая библиотека-филиал №1	Сделать ремонт	1
	Закупить новую технику	1
Войковская поселенческая библиотека-филиал №2	Приобрести новую мебель	1
	Пополнить фонд библиотеки	1
Зеньковская поселенческая библиотека-филиал №3	Необходим принтер	1
	Пополнять книжный фонд новыми изданиями, художественной литературой	2
Ключевская поселенческая библиотека-филиал №4	Нет предложений	-
Коврижская поселенческая библиотека-филиал №5	Пополнить фонд современной литературой	1
Крестовоздвиженская поселенческая библиотека-филиал №6	Сделать ремонт	1
Новопетровская поселенческая библиотека-филиал №7	Сделать ремонт	2
	Приобрести новую мебель и технику для проведения мероприятий	1
	Провести качественный интернет	2
	Пополнить книжный фонд	2
Новотроицкая поселенческая библиотека-филиал №8	Обновить книжный фонд	5
	Добавить 0.5 ставки и рабочее время	1
Орловская поселенческая библиотека-филиал №9	Сделать капитальный ремонт, заменить окна, напольное покрытие	5
	Приобрести аппаратуру для проведения мероприятий	2
	Обновить фонд библиотеки	4
	Увеличить подписку на журналы и газеты	1
Семидомская поселенческая библиотека-филиал №10	Пополнить библиотечный фонд	1
Среднеполтавская поселенческая библиотека-филиал №11	Установить пластиковые окна	1
	Приобрести принтер	3
	Обновить фонд библиотеки	1
Верхнеуртуйская поселенческая библиотека филиал №12	Нет предложений	-
Нижеполтавская поселенческая библиотека-	Нет предложений	-

Организация	Рекомендации/предложения	Частота ответов
филиал №13		
Золотоножская поселенческая библиотека филиал №14	Обеспечить современной компьютерной техникой	2
	Обновить мебель	1
	Пополнить фонд художественной литературы и другими книгами	3
МБУК «Константиновский РДК»		
Константиновский районный Дворец культуры	Сделать ремонт в зрительном зале	1
Верхнеполтавский сельский Дом культуры	Нет предложений	-
Зеньковский сельский Дом культуры	Сделать капитальный ремонт	1
	Закупить больше современного оборудования	2
	Организовывать больше развлечений для молодежи	1
Ключевской сельский Дом культуры	Нет предложений	-
Коврижский сельский Дом культуры	Нет предложений	-
Крестовоздвиженский сельский Дом культуры	Сделать ремонт	1
	Приобрести новые костюмы	1
Новотроицкий сельский Дом культуры	Сделать ремонт, улучшить отопление	9
	Асфальтировать прилегающую территорию	1
	Заменить сиденья в зрительном зале	1
Семидомский сельский Дом культуры	Нет предложений	-
Среднеполтавский сельский Дом культуры	Нет предложений	-
Верхнеуртуйский сельский Дом культуры	Нет предложений	-
Нижнеполтавский сельский Дом культуры	Приобрести ростовые куклы для детских мероприятий	1
Золотоножский сельский Дом культуры	Сделать ремонт, заменить напольное покрытие, установить новые окна в зрительном зале	2
	Приобрести новую аппаратуру,	1