



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 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

проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры,
расположенными на территории Константиновского района
Амурской области

Тюмень, 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....**Ошибка! Закладка не определена.**

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации6
2. Показатели, характеризующие комфортность предоставления услуг9
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов 10
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников 12
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг 14

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки, предложения по их устранению 16

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 18

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Рекомендации/пожелания получателей услуг на 1 л.
2. Итоговые значения показателей независимой оценки на 1 л.

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными 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»;

- Приказ 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»;

- Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, утвержденными распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 г. № Р-1681.

Сбор информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся методом анкетирования при помощи специализированного сервиса «Тестограф» для проведения онлайн-опросов в период времени с 01.05.2023 по 25.05.2023 в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг:

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

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) определен для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течении 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»	6196	305	4,9	МБУК «Константиновская МЦРБ»
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Константиновский районный Дворец культуры»	10701	154	1,4	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 учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

Организация	Количество информационных объектов на стенде (max 10)	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте (max 13)	Информативность сайта	Итоговый балл
МБУК «Константиновская МЦРБ»	10	100	13	100	100
МБУК «Константиновский РДК»	10	100	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 четырёх (4) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению 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

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Анкета или ссылка на нее**	Итоговый балл
МБУК «Константиновская МЦРБ»	+	+	+	+	100
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

Организация	Количество удовлетворенных	Количество оценивших стенд	Баллы по стенду	Количество удовлетворенных	Количество оценивших сайт	Баллы по сайту	Итоговый балл
МБУК «Константиновская МЦРБ»	266	270	98,5	203	210	96,7	97,6
МБУК «Константиновский РДК»	131	135	97	117	122	95,9	96,5

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

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
МБУК «Константиновская МЦРБ»	+	+	+	+	+	+	+	100
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

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «Константиновская МЦРБ»	265	305	86,9
МБУК «Константиновский РДК»	130	154	84,4

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

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
МБУК «Константиновская МЦРБ»	+	+	+	-	-	60
МБУК «Константиновский РДК»	+	+	-	-	-	40

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

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
МБУК «Константиновская МЦРБ»	+	+	-	+	+	+	100
МБУК «Константиновский РДК»	-	-	-	+	-	+	40

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

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «Константиновская МЦРБ»	37	42	88,1
МБУК «Константиновский РДК»	14	16	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

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «Константиновская МЦРБ»	296	305	97
МБУК «Константиновский РДК»	140	154	90,9

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

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «Константиновская МЦРБ»	299	305	98
МБУК «Константиновский РДК»	147	154	95,5

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

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «Константиновская МЦРБ»	282	305	92,5
МБУК «Константиновский РДК»	140	154	90,9

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

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «Константиновская МЦРБ»	296	305	97
МБУК «Константиновский РДК»	139	154	90,3

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

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «Константиновская МЦРБ»	290	305	95,1
МБУК «Константиновский РДК»	137	154	89

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

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «Константиновская МЦРБ»	295	305	96,7
МБУК «Константиновский РДК»	144	154	93,5

**Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки,
предложения по их устранению**

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлены недостатки по показателям доступности услуг для инвалидов, указанные в таблице.

Организация	Недостатки	Предложения
МБУК «Константиновская МЦРБ»	Отсутствуют сменные кресла-коляски	Приобрести специальные кресла-коляски для получателей услуг с нарушением функций опорно-двигательного аппарата
	Отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение	Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение специальными перилами вдоль стен, горизонтальными поручнями симметрично с обеих сторон унитаза, предусмотреть крючки для костылей и одежды
	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	При необходимости обеспечить предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
МБУК «Константиновский РДК»	Отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы	Установить адаптированные лифты/гусеничные подъёмники, поручни, расширить дверные проёмы
	Отсутствуют сменные кресла-коляски	Приобрести специальные кресла-коляски для получателей услуг с нарушением функций опорно-двигательного аппарата
	Отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение	Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение специальными перилами вдоль стен, горизонтальными поручнями симметрично с обеих сторон унитаза, предусмотреть крючки для костылей и одежды
	Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и/или зрительную информацию с помощью технических средств (информационные табло типа «бегущая строка», речевые информаторы, аудиовизуальные системы/терминалы)

Организация	Недостатки	Предложения
МБУК «Константиновский РДК»	Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Разместить в помещениях таблички, указатели выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля
	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	При необходимости обеспечить предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
	Отсутствуют работники организации, прошедшие необходимое обучение по сопровождению инвалидов и оказании им помощи	Рекомендуем провести соответствующее обучение сотрудников путем прохождения специализированных курсов по сопровождению инвалидов и оказания им помощи

В случае отсутствия возможности улучшения условий доступности услуг для инвалидов сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь и сопровождать людей с ограниченными возможностями здоровья на пути их следования в помещениях учреждения.

Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса (см. Приложение 1).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей услуг у организаций в сфере культуры, расположенными на территории Константиновского района Амурской области, итоговый балл составил **89,9** (см. Приложение 2).

Рейтинг организаций

№	Организация	Итоговое количество баллов
1	МБУК «Константиновская МЦРБ»	94
2	МБУК «Константиновский РДК»	85,9

Рейтинг по критериям

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,8
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	92,8
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	69,3
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	92,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	94,1

Рекомендации и пожелания респондентов,
выявленные в ходе опроса получателей услуг

Организация	Рекомендации/пожелания	Частота ответов
МБУК «Константиновская МЦРБ»	Необходимы кондиционеры	3
	Ежегодно пополнять библиотечный фонда	1
	Установить кулеры с питьевой водой	1
	Проводить мероприятия с привлечением школьников	1
	Организовывать досуг для детей с родителями	1
	Создать возможность поставить лайк к публикациям на сайте учреждения	1
	Сделать проще сайт, долго подгружается, тяжело ориентироваться	1
МБУК «Константиновский РДК»	Необходимо провести ремонт сцены, зрительного зала, туалетных комнат	11
	Улучшить освещение	1
	Хотелось бы более оборудованную детскую игровую комнату	1
	Привлекать хороших специалистов побольше	1
	Концертные программы хотелось бы видеть более разнообразными и более профессиональными	1
	Проводить больше мероприятий, детских программ на открытом воздухе, хотелось бы, чтобы начали работать клубные формирования различных направлений	1
	Использовать современные формы работы с населением	1
	Организовывать больше мероприятий с продажей билетов по Пушкинской	1
	Разнообразить кружковую деятельность	1
	Создание любительского театра, приглашение к показам спектаклей театров области	1
	Автовокзалу не место в здании культуры, так как большое количество детского населения посещает кружки, а столпотворение людей и беспорядок обескураживает	3
	Не хватает точки с банкоматами Сбербанк	1

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	99	50	-	43,5	93,5	18	40	26,4	84,4	38,8	39,2	18,5	96,5	29,1	19	48,4	96,5	94
2	МБУК «Константиновский РДК»	30	30	38,6	98,6	50	-	42,2	92,2	12	16	26,3	54,3	36,4	38,2	18,2	92,8	27,1	17,8	46,8	91,7	85,9
тах значение		30	30	40	100	50	0	50	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100	100
Итоговый балл отрасли																					89,9	