Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального района «Улетовский район»
за 2018 год

1. ***Место, время***

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 20 октября 2018 года по 15 ноября 2018 года.

Отчет составлен в соответствии Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 N 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».

2. ***Описание методики независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций***

НОКУ проводилась специалистами организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края - в соответствии с Федеральным законом от 05 декабря 2017 года №392-ФЗ «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», Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.).

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», которые оценивались на наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, информационные стенды в помещениях указанных организаций, анкеты руководителей организаций культуры, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими.

Мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг изучалось с помощью интернет-опроса на сайте Краевого центра оценки

качества образования Забайкальского края http://egechita.ru/index.php?mod=10304.

Сбор данных по показателям НОКУ осуществлялся организацией-оператором методом анкетирования:

– сбора, обобщения и анализа информации, полученной в результате обработки отдельных анкет, заполненных организацией-оператором по результатам анализа официальных сайтов организаций культуры, а также другой опубликованной официальной информации, фотографий информационных стендов организаций культуры, анкет руководителей организаций культуры;

– сбора, обобщения и анализа информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (онлайн-анкетирование).

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания выполнен в соответствии Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.) с учётом Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

3. Перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

В 2018 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении 1 организации культуры - **МУК «Межпоселенческая центральная районная библиотека».**

4. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций

Критерий «Открытость и доступность информации об организации» оценивался по трём показателям:

– соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

- наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;
- 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 сети "Интернет".

Первые два оценивались организацией-оператором, последний рассчитывался путем интернет-опроса получателей услуг.

Основанием для оценивания данного критерия и входящих в его состав показателей является Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 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».

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов.

В таблице приведены значения по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации».

Значения по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации»

Показатели	**Количество баллов с учетом коэффициента значимости**	**Максимальный балл**
Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	22,5	30
Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	27,0	30
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	39,4	40

сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		

Значения двух последних показателей близки к максимальным значениям. Значение первого – составляет лишь 37,5% от максимального балла.

Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» включает анализ сайта и стенда организации культуры. Доля размещенных на сайте МУК «Межпоселенческая центральная районная библиотека» материалов составляет 81-90% от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами. Так на информационном ресурсе организации отсутствуют сведения о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, фамилий, имен, отчеств, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов, копий устава организации культуры. Доля размещенных на стенде МУК «Межпоселенческая центральная районная библиотека» материалов составляет 81-90%. Это говорит о почти полном выполнении этим учреждением нормативных документов в сфере культуры, касающиеся требования статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017) в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» показала, что в МУК «Межпоселенческая центральная районная библиотека» обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону и электронной почте, техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

Показатель 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 сети "Интернет"», который рассчитывается посредством интернет-анкетирования. 98,6 % потребителей услуг МУК «Межпоселенческая центральная районная библиотека» удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации об организации» в муниципальном районе «Улетовский район», **88,9** баллов из возможных **100** баллов.

Значения показателей, характеризующих 1 критерий оценки

5. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов

В ходе исследования опрошено 149 респондентов - потребителей услуг данной организации.

Объем выборочной совокупности определялись по Приказу Министерства культуры РФ от 7 марта 2017 г. № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», так как иных нормативных документов на момент исследования не было опубликовано в официальных источниках информации. Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивался по трём показателям:

– Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы

ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы).

– Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

– Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В таблице приведены значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Показатели	**Количество баллов с учетом коэффициента значимости**	**Максимальный балл**
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	24,2	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	19,3	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	48,6	50

Значения двух последних показателей близки к максимальным значениям. Значение первого – составляет 80,6% от максимального балла, столько получателей услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в муниципальном районе «Улетовский район», **92** балла из возможных **100** баллов.

Значения показателей,
характеризующих 5 критерий оценки

Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг в целом удовлетворены условиями оказания услуг.

6. ***Значения по каждому показателю оценки (в баллах), рассчитанные в соответствии с 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 федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения***

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов: для каждого показателя оценки качества, по организации, в целом по отрасли, муниципальному образованию.

Показатель оценки качества организации сферы культуры по муниципальному району «Улетовский район» **84,3** балла при 100 возможных.

На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ МУК «Межпоселенческая

центральная районная библиотека» муниципального района «Улетовский район».

Значения по каждому показателю оценки (в баллах)

См. Приложение 1 к отчету

В таблице ниже приведены значения оценки в баллах по каждому критерию.

Значения по критериям оценки (в баллах)

Критерии	**Количество баллов**	**Максимальный балл**
Открытость и доступность информации об организации	88,9	100
Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	99,3	100
Доступность услуг для инвалидов	43	100
Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	98,3	100
Удовлетворенность условиями оказания услуг	92	100

Данные таблицы показывают, что получатели услуг организации в целом удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг и доброжелательностью, вежливостью работников, открытостью и доступностью информации об организации, условиями оказания услуг.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» организация набрала 43 балла из 100 возможных, что говорит о недостаточности работы МУК «Межпоселенческая центральная районная библиотека» в этом направлении. Так в организации отсутствуют:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- сменные кресла-коляски;
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещения;
- работники организации, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- 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 (тифлосурдопереводчика).

7. Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

При оценке организации по критерию «Доступность услуг для инвалидов» выявлены следующие недостатки в работе: в МУК «Межпоселенческая центральная районная библиотека» отсутствуют:

выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещения; сменные кресла-коляски; работники организации, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории 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 (тифлосурдопереводчика).

8. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.

Показатель оценки качества организации сферы культуры по муниципальному району «Улетовский район» **84,3** баллов при 100 возможных.

В целом потребители услуг удовлетворены качеством их предоставления по трём критериям из пяти: количество баллов по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг составляет **99,3** баллов из 100 возможных, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» – **98,3** балла, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - **92** балла.

В полной мере не обеспечена доступность услуг организации для инвалидов.

В ходе анализа полученных результатов были разработаны экспертные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями культуры муниципального района «Улетовский район».

Направление деятельности – обеспечение доступности условий для инвалидов: обеспечить оборудование выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; сменными креслами-колясками; обучение работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 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 (тифлосурдопереводчика).

Информация о качестве работы по каждой организации отдельно, иллюстративный материал (графики, таблицы) о результатах независимой оценки качества услуг, шаблон для сайта www.bus.gov.ru представлены в приложении 1 к аналитическому отчету.