**Отчет о выполненных работах**

**по сбору и обобщению информации**

**о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального района**

**«Чернышевский район»**

**за 2019 год**

# Общая информация

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 11 мая 2019 года по 1 сентября 2019 года на основании договоров №15(1)-к от 14 марта 2019 года и №15(2)-к от 14 марта 2019 года.

НОКУ проводилась специалистами организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края - в соответствии с [Федеральным закон](http://stavminobr.ru/uploads/stavminobr/РћС‚РґРµР)ом 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».

Сбор информации о качестве условий оказания услуг производился в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 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».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

* официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* информационные стенды в помещениях указанных организаций;
* анкеты работников 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;
* мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

Сбор данных по показателям НОКУ осуществлялся организацией-оператором следующими методами:

* экспертной оценки официальных сайтов организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендов в помещениях указанных организаций на их соответствие статье 36.2 закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и приказу Минкультуры России 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](http://mobileonline.garant.ru/document?id=70914336&sub=0)»;
* онлайн-анкетирования работников 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;
* онлайн-опроса потребителей услуг.

Выявление и обобщение мнений граждан о качестве условий оказания услуг проводилось в соответствии с 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, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, на портале поддержки проведения независимой оценки Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края [**http://eduqa.egechita.ru**](http://eduqa.egechita.ru)**.**

Организацией-оператором произведен сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки экспертных листов, анкет, заполненных работниками организаций культуры, анкет потребителей услуг (респондентов). На основе полученных результатов выполнен расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

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» 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».

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».

# Перечень организаций, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

В 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении 2 организаций культуры - **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и МУК «Центр Досуга поселка Жирекен».**

# результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций

Анализ информационных стендов в помещении и официальных сайтов организаций включал сопоставление количества материалов, размещенных на общедоступных ресурсах, установленному нормативными правовыми актами объему информации. Основанием для оценивания данного показателя являются статья 36.2 закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и приказ Минкультуры России 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](http://mobileonline.garant.ru/document?id=70914336&sub=0)».

Сопоставление объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** представлено в следующей таблице[[1]](#footnote-1).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Название организации | Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая **должна быть размещена** на общедоступных информационных ресурсах: | | Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая **размещена** на общедоступных информационных ресурсах: | |
| на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация»** | 9 | 12 | **5** | **9** |
| **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** | 9 | 12 | **0** | **0** |

Объем информации, размещенный на стендах **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация»** составляет **22%** от объема, установленного нормативными правовыми актами, **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен» - 0%**. Объем информации на официальном сайте организации **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация»** – **75%**, **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** – **0%.** По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» указанные выше организации набрали соответственно **65 и 0** баллов (максимально возможное значение составляет 100 баллов).

На информационном стенде **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация»** размещены по 5 единицы информации из 9[[2]](#footnote-2), на официальном сайте организации отсутствуют 3 единиц информации, размещение которых обязательны[[3]](#footnote-3).

Стенд **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** не содержит информации,размещение которой является обязательным. Организация не имеет официального сайта.Это говорит о невыполнении **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация»** и нарушении **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** 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), приказа Минкультуры России 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](http://mobileonline.garant.ru/document?id=70914336&sub=0)», в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями 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 **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация»** обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте, ноне обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан). Не имея официального сайта, **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** не обеспечивает потребителям услуг дистанционных способов обратной связи.

# Результаты удоблетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг проводился в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Согласно документу, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности. Так как 40% генеральной совокупности составил более 600 человек, в ходе исследования опрошено в **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» 601** респондент**, в МУК «Центр Досуга поселка Жирекен» 614** респондентов - потребителей услуг. Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности.

Онлайн-опрос потребителей услуг проводился по рекомендуемому образцу Анкеты, предусмотренному приложением к Приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики 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».

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».

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Организация** | **Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
| 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | | 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | | 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | |
| Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации | Общее число опрошенных получателей услуг | Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Общее число опрошенных получателей услуг | Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | Общее число опрошенных получателей услуг |
| **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация»** | 576 | 601 | 563 | 601 | 578 | 601 |
| **Баллы** | **96 баллов** | | **94 балла** | | **96 баллов** | |
| **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** | 613 | 614 | 614 | 614 | 614 | 600 |
| **Баллы** | **100 баллов** | | **100 баллов** | | **100 баллов** | |

Значения показателей близки или равны максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** в целомудовлетворены условиями оказания услуг.

# Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг (в баллах)

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.

На диаграмме представлены значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ**МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»**.

Итоговое значение оценки качества по муниципальному району «Чернышевский район» составило **78** баллов при 100 возможных, по **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» - 85** баллов; по **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен» - 71** балл.

## **Открытость и доступность информации об организации** **(Критерий 1)**

## Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация»** составило **79** баллов из 100 возможных**,** в **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен» -** **29** баллов.

## На диаграмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»**.**

#### Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами **(Показатель 1.1.1.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

#### Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами **(Показатель 1.1.2.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

#### Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование **(Показатель 1.2.1.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

По показателю «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"» **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» набрал 82** балла из 100 возможных**, МУК «Центр Досуга поселка Жирекен» - 73** балла. При этом в **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** выявлено нарушение 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). Это может говорить либо о том, что участники опроса не пользуются информационным ресурсом организации, либо о фальсификации при проведении анкетирования.

#### Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы **(Показатель 1.3.1.)**

Из 601 опрошенных потребителей услуг **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» 518** человек удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, что составляет **86%**. Из 614 опрошенных потребителей услуг **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен» 539** человека удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, что составляет **88%**.

#### Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **(Показатель 1.3.2.)**

Из 601 опрошенных потребителей услуг **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» 446** человека удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации, что составляет **77%**. Из 614 опрошенных потребителей услуг **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен» 446** человека удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации, что составляет **58%**.

**18%** и **28%** потребителей услуг **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и МУК «Центр Досуга поселка Жирекен» соответственно** неудовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

## **Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)**

Значение оценки качества **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» составило соответственно **97** и **94** балла из 100 возможных.

На диаграмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

#### Наличие комфортных условий для предоставления услуг **(Показатель 2.1.1.)**

в **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация»** имеются в наличии по 7 условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги, **в МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** - 6 условий. По данному показателю организации набрали **100** баллов из 100 возможных[[4]](#footnote-4).

Организация-оператор отмечает отсутствие в **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** комфортной зоны ожидания.

#### Время ожидания предоставления услуги **(Показатель 2.2.)**

#### **Не установлен для сферы культуры.**

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги **(Показатель 2.3.)**

Из 601 опрошенных **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» 562** человек удовлетворены комфортностью предоставления услуг, что составляет **94%**. Из 614 опрошенных **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен» 535** человек удовлетворены комфортностью предоставления услуг, что составляет **87%**.

## **Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)**

Значение оценки качества **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составило соответственно **63 и 40** баллов из 100 возможных.

На диаграмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

#### Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов **(Показатель 3.1.)**

**МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация»** имеет 4 условия, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** - 2 условия.По данному показателю учреждения набрали **80** и **40** баллов из 100 возможных соответственно. Организация-оператор отмечает отсутствие в **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация»** сменных кресел-колясок, в **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок [[5]](#footnote-5).

#### Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими **(Показатель 3.2.)**

в **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация»** имеются в наличии 3условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. По данному показателю организация набрала по **60** баллов из 100 возможных. **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** неимеется условий, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. По данному показателю организация набрала **0** баллов из 100 возможных. Организация-оператор отмечает отсутствие дублирования 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; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому [[6]](#footnote-6).

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов **(Показатель 3.3.)**

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** набрали соответственно 51 и 93 балла из 100 возможных.

Из 132 опрошенных получателей услуг-инвалидов **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация»** 67 удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, что составляет **51%**. В **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** 14 из 13 опрошенных инвалидов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, что составляет **93%**. **49%** и **7%** получателей услуг-инвалидов считает, что **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** не обеспечивают условий для получения услуг инвалидами.

## **Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)**

Значение оценки качества **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составило соответственно **92 и 94** баллов из 100 возможных.

На диаграмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».

В таблице приведены значения по показателям критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации».

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Организация** | **Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | | | | |
| 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 | | | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | | | 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | | |
| Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | | Общее число опрошенных получателей услуг | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | | Общее число опрошенных получателей услуг | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | | Общее число опрошенных получателей услуг |
| **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация»«** | 573 | | 601 | 570 | | 601 | 478 | | 601 |
| **Баллы** | **95 баллов** | | | **95 баллов** | | | **80 баллов** | | |
| **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** | 614 | 614 | | 614 | 614 | | 438 | 614 | |
| **Баллы** | **100 баллов** | | | **100 баллов** | | | **71 балл** | | |

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы **(Показатель 4.1.)**

Из 601 опрошенных потребителей услуг **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и** 614 опрошенных потребителей услуг **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен» 573 и 614** человек соответственно удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, что составляет **95% и 100%**.

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы **(Показатель 4.2.)**

Из 601 опрошенных потребителей услуг **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и** 614 опрошенных потребителей услуг **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен» 570** и **614** удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы, что составляет **95%** и **100%** соответственно.

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия **(Показатель 4.3.)**

Из 601 опрошенных потребителей услуг **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и** 614 опрошенных потребителей услуг **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** соответственно **478 и 438** человек удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, что составляет **80% и 71%**.

## **Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)**

Значение оценки качества **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составило **96 и 100** баллов из 100 возможных. Потребители услуг **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** удовлетворены условиями оказания услуг.

На диаграмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

#### Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым **(Показатель 5.1.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **(Показатель 5.2.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы **(Показатель 5.3.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

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

Организация-оператор в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации.

Объем информации, размещенный на стендах **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация»** составляет **22%** от объема, установленного нормативными правовыми актами, **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен» - 0%**. Объем информации на официальном сайте организации **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация»** – **75%**, **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** – **0%.**

На информационном стенде **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация»** размещены по 5 единицы информации из 9[[7]](#footnote-7), на официальном сайте организации отсутствуют 3 единиц информации, размещение которых обязательны[[8]](#footnote-8). Стенд **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** не содержит информации,размещение которой является обязательным. Организация не имеет официального сайта.Не имея официального сайта, **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** не обеспечивает потребителям услуг дистанционных способов обратной связи.

Организации не обеспечивают техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

По показателю «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"». **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен» - 73** балла. При этом в **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** выявлено нарушение 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). Это может говорить либо о том, что участники опроса не пользуются информационным ресурсом организации, либо о фальсификации при проведении анкетирования.

1. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

* отсутствие в **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок;
* отсутствие дублирования 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; альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и т.д.;

# Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций

Показатель оценки качества **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» 85** баллов при 100 возможных**, МУК «Центр Досуга поселка Жирекен» 71** балл.

В целом потребители услуг обеих организаций удовлетворены качеством их предоставления по трем критериям из пяти: количество баллов по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Организация-оператор указывает на невыполнение **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и** нарушение **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** 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), приказа Минкультуры России 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](http://mobileonline.garant.ru/document?id=70914336&sub=0)», в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

По показателю «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"» **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен» - 73** балла. При этом в **МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** выявлено нарушение 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). Это может говорить либо о том, что участники опроса не пользуются информационным ресурсом организации, либо о фальсификации при проведении анкетирования.

Организация-оператор отмечает, что в **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** не в полной мере обеспеченадоступность услуг в организациях для инвалидов.

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

1. директорам **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** привести в соответствиетребованиям 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), приказа Минкультуры России 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](http://mobileonline.garant.ru/document?id=70914336&sub=0)», стенд и официальный сайт организации;
2. учредителям **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;
3. учредителям **МУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Овация» и МУК «Центр Досуга поселка Жирекен»** обеспечить условия для получения услуг инвалидами наравне с другими.

***Информация о качестве работы организации, иллюстративный материал (графики, таблицы) о результатах независимой оценки качества услуг, шаблон для сайта*** [***www.bus.gov.ru***](http://www.bus.gov.ru) ***представлены в приложении 1 и 2 к отчету.***

1. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-1)
2. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-2)
3. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-3)
4. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-4)
5. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») [↑](#footnote-ref-5)
6. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-6)
7. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-7)
8. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-8)