

Отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственной организацией культуры Тульской области в 2023 году

**Государственное учреждение культуры Тульской области
«Объединение центров развития культуры»**

Независимая оценка была проведена в отношении государственного учреждения культуры Тульской области «Объединение центров развития культуры» (филиалы и обособленные структурные подразделения отсутствуют; для предоставления услуг населению организация имеет в оперативном управлении два здания, находящихся в непосредственной близости друг от друга: здание Лит. «Б, б»; здание Лит. «А, А1, А2»).

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры;
- повышения качества предоставляемых услуг организациями в сфере культуры.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- статьей 36.1. Федерального закона от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Приказом Минтруда России от 31.05.2018 №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 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».

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

- анализ официального сайта организаций (www.ocktula.ru), информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт bus.gov.ru);

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 500 респондентов, в том числе 159 мужчин и 341 женщины в следующих возрастных категориях:

- До 25 лет – 146 чел. – 29,2 %
- 26 – 40 лет – 192 чел. – 38,4 %
- 41 – 60 лет - 99 чел. – 19,8 %
- Старше 60 лет – 63 чел. – 12,6 %.

В опросе приняли участие 38 человек с ограниченными возможностями здоровья (инвалиды-колясочники в опросе участие не принимали).

Общий балл по результатам независимой оценки организации 98 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 100 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 88 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 100 из 100 баллов.

II. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг:

1. Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры».

По показателю 1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

Информация о деятельности организации, размещенная на информационных стендах в помещении организации, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленному нормативными правовыми актами, и размещена в полном объеме, что составляет 100 баллов.

Официальный сайт организации имеет удобную навигацию, информация, размещенная на сайте, доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта составляет не более двух, есть версия для слабовидящих, поиск по сайту, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений, информация размещена в полном объеме, что составляет 100 баллов.

Расчет показателя 1: $(100+100)/2=100$ баллов.

По показателю 2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

На сайте организации функционируют 6 дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- 1) Абонентский номер телефона;
- 2) Адрес электронной почты;
- 3) Электронные сервисы: «Обратная связь» и «Сообщить о распространении запрещенной информации»;
- 4) Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан).

б) Иные дистанционные способы взаимодействия, в том числе: «Купить билеты онлайн»; Виртуальная 3D-экскурсия по ремесленному двору «Добродей»; официальные группы учреждения в соцсети ВКонтакте: «Объединение центров развития культуры», «Культурный перекресток 71», официальный YouTube - канал Объединения центров развития культуры.

Проведение оператором «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия показало оперативное и полное предоставление запрашиваемой информации.

Расчет показателя 2: в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия (б), что составляет 100 баллов.

По показателю 3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Все 500 проанкетированных респондентов при посещении учреждения обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях, и пользовались для получения информации официальном сайтом организации. Удовлетворенность составила 100%.

Расчет показателя 3: $(100\% + 100\%)/2=100\% =100$ баллов.

Расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры» (К1):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К1)	$(0,3*100)+(0,3*100)+(0,4*100)=100$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

2. «Комфортность условий предоставления услуг».

По показателю 1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

При проведении выездов оператором на место выявлено следующее.

В помещениях чисто и уютно, выполняются следующие условия предоставления услуг:

1) Комфортные зоны отдыха (ожидания) оборудованы соответствующей мебелью;

2) Понятность навигации внутри организации;

3) Наличие и доступность питьевой воды;

4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

5) Санитарное состояние помещений организации (санузлы исправны, в туалетах имеется гигиенические средства);

6) Транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);

7) Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет»).

Расчет показателя 1: выполняются более пяти комфортных условий для предоставления услуг (7), что составляет 100 баллов.

По показателю 2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

При проведении опроса респонденты показали 100%-ю удовлетворенность предоставлением услуг по данному критерию.

Расчет показателя 2: 100% = 100 баллов.

Расчет критерия «Комфортность условий предоставления услуг» (K2):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Итого по критерию (K2)	$(0,5*100)+(0,5*100)=100$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложение: отсутствуют.

3. «Доступность услуг для инвалидов».

По показателю 1 «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»:

выполняются условия:

- наличие оборудованных входных групп пандусами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных поручней, расширенных дверных проемов;

частично выполняется условие:

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы (имеется в здании «А», отсутствует в здании «Б» - невозможно по техническим причинам).

не выполняется условие:

- сменные кресла-коляски.

Расчет показателя 1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; полностью выполняется 3 условия, частично выполняются - 1, среднее значение показателя по организации составило 60 баллов.

По показателю 2 «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»:

выполняются условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;
- имеются работники организации социальной сферы, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории (сотрудники учреждения прошли повышение квалификации по сопровождению инвалидов);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме (аудио-туры, виртуальные экскурсии);

частично выполняются условия:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (кнопки вызова сотрудников учреждения зданий «А» и «Б» оснащены таблицами, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля);
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (*Справочно: в рамках Соглашения о взаимодействии и сотрудничестве от 25.12.2020 между ГУК ТО «ОЦРК» и АНО «Артель» в настоящее время на территории учреждения реализуется «Инклюзивно-просветительский проект «Свет окна». Проект стал победителем грантового конкурса Тульской области социально ориентированным некоммерческим организациям, получил субсидию из бюджета региона на реализацию общественно полезных проектов. Проект популяризирует традиции деревянного зодчества Тульской области, адаптирует традиционную культуру для восприятия современным зрителем, в том числе для лиц с проблемами зрения. Для проведения экскурсий для слепых и слабовидящих*

людей разработаны экскурсия с тифлокомментированием. Открытие проекта запланировано на 4 ноября 2023 года).

Расчет показателя 2: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; выполняются 4 условия, частично – 2, что составляет 100 баллов.

По показателю 3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)».

В опросе приняли участие 38 респондентов с ограниченными возможностями здоровья, имеющие инвалидность по общему заболеванию (инвалиды-колясочники в опросе участие не принимали), которые показали 100%-ю удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

Расчет показателя 3: $100\% = 100$ баллов.

Расчет критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3):

Показатель 1	60 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К3)	$(0,3*60)+(0,4*100)+(0,3*100) = 88$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 88 баллов из 100 возможных.

Предложения: 1. Реализовать «Инклюзивно-просветительский проект «Свет окна» в установленные сроки (4 ноября 2023г.); 2. Рассмотреть возможность принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы».

Показатели данного критерия получили следующую оценку респондентов:

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию – 100%;

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию – 100%;

- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 100%.

Расчет по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4):

Показатель 1	100%=100 баллов
Показатель 2	100%=100 баллов
Показатель 3	100%= 100 баллов
Итого по критерию (К4)	$(0,4*100)+(0,4*100)+(0,2*100)= 100$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Показатели данного критерия получили следующую оценку респондентов:

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации 100%.
- удовлетворённость графиком работы организации составила 100%;
- удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации – 100%.

Расчет по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5):

Показатель 1	100%=100 баллов
Показатель 2	100%=100 баллов
Показатель 3	100%= 100 баллов
Итого по критерию (К5)	$(0,3*100)+(0,2*100)+(0,5*100) = 100$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

Результаты выездной проверки

Выездная проверка, проведенная 22.09.2023, показала, ГУК ТО «Объединение центров развития культуры» располагается в приспособленных помещениях по адресу: г. Тула, ул. 9 Мая 1 а,б. В оперативном управлении учреждение имеет два здания: Лит. «А, А1, А2» и Лит. «Б, б» и единую прилегающую территорию.

В зданиях ГУК ТО «Объединение центров развития культуры» имеются комфортные зоны отдыха для посетителей (диваны, пуфы, лавки).

На прилегающей территории и в зданиях ГУК ТО «Объединение центров развития культуры» навигация понятна, имеются вывески, указатели, внутри зданий нумерация служебных помещений.

Имеются информационные стенды. Информация о деятельности учреждения, размещенная на стендах, соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

В учреждении культуры имеются кулеры и одноразовые пластиковые стаканчики.

В зданиях ГУК ТО «Объединение центров развития культуры» имеются санузлы внутри помещений. В туалетах имеются гигиенические средства.

В помещениях ГУК ТО «Объединение центров развития культуры» чисто. Дважды в день осуществляется влажная уборка. Имеется в наличии бытовая химия для уборки помещений.

Учреждение культуры имеет хорошую шаговую и транспортную доступность, в том числе на общественном транспорте.

Доступность услуг для инвалидов.

Входные группы зданий учреждения оборудованы пандусом.

Здания имеют кнопки вызова персонала для людей с ОВЗ, которые оснащены таблицами, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

В зданиях отсутствуют адаптированные поручни - невозможно установить по техническим причинам, но располагает расширенными дверными проемами. Все культурные мероприятия проводятся учреждением на площадке ремесленный двор «Добродей» (прилегающая территория) и в залах на первых этажах зданий.

В здании Лит.«А, А1, А2» имеется специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для людей с ОВЗ, в здании Лит.«Б, б» - такое помещение отсутствует (невозможно оборудовать по техническим причинам).

На прилегающей территории расположена автопарковка, на которой имеется специально выделенное место для инвалидов.

В 2019 году 7 сотрудников учреждения прошли необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

На сайте учреждения культуры имеется альтернативная версия для инвалидов по зрению.

ГУК ТО «Объединение центров развития культуры» предоставляет услуги инвалидам в дистанционном режиме (аудио-туры, виртуальные экскурсии).

Таблица 1 к отчету

Результаты обобщения информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1) Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	✓	✓
2) Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	✓	✓
3) Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	✓	✓
4) Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	✓
5) Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	✓	✓
6) Режим, график работы организации культуры	✓	✓
II. Информация о деятельности организации культуры		
7) Виды предоставляемых услуг организацией культуры	✓	✓
8) Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	✓	✓
9) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	✓
10) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	✓
11) Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	✓	✓
12) Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	✓	✓
III. Информация о независимой оценке качества	✓	✓
13) Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	✓	✓
Всего	10(И_{норм10})	13 (И_{норм13})

Таблица № 2 к отчету

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $У=(K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	500	500	100
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	500	500	100
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	500	500	100
3.	Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)	38	38	100
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	500	500	100
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги , при обращении в организацию	500	500	100
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	500	500	100
7.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	500	500	100
8.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	500	500	100
9.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	500	500	100

Предложения по повышению качества условий оказания услуг
ГУК ТО «Объединение центров развития культуры»

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией
1.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	1. Реализовать «Инклюзивно - просветительский проект «Свет окна» в установленные сроки (ноябрь 2023 г.); 2. Рассмотреть возможность принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов (2024 г.)

**Ректор АНО ДПО
«Восточно-Европейский институт
делового администрирования и
социально-политических исследований»**

В.А. Лариков