Отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

**Государственное учреждение культуры Тульской области «Объединение центров развития искусства, народной культуры и туризма» (государственное учреждение культуры Тульской области «Объединение центров развития культуры»)**

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

В период проведения независимой оценки учреждение было переименовано в государственное учреждение культуры Тульской области «Объединение центров развития культуры».

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».

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 218 респондентов, в том числе 48 мужчин и 170 женщин в следующих возрастных категориях:

До 25 лет – 33 чел. – 15,1 %

26 – 40 лет – 80 чел. –36,7 %

41 – 60 лет - 83 чел. – 38,1 %

Старше 60 лет – 22 чел. – 10,1 %.

В опросе приняли участие 20 человек с ограниченными возможностями здоровья (инвалиды-колясочники в опросе участие не принимали).

Общий балл по результатам независимой оценки организации 93 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» – 64 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 имеются и функционируют 5 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) Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан).

5) Иные дистанционные способы взаимодействия, в том числе: аудио-туры, виртуальные экскурсии, группы в социальных сетях (Одноклассники, ВКонтакт, Facebook, Твиттер, Instagram).

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 (8), 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)».

При анкетировании было выявлено следующее.

Из 218 опрошенных респондентов при посещении учреждения обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях, 188 человек, пользовались официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о ее деятельности, 187 человек. Все респонденты показали 100%-ю удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации культуры.

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.

Расчет показателя 2: 100% = 100 баллов.

Расчет критерия «Комфортность условий предоставления услуг» (К2):

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель 1 | 100 баллов |
| Показатель 2 | 100 баллов |
| Итого по критерию (К2) | (0,5\*100)+(0,5\*100)=100 баллов  |

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

**Предложение:** предусмотреть возможность капитального ремонта крыши в здании Лит. «А, А1, А2».

**3. «Доступность услуг для инвалидов».**

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

выполняется условие: - наличие оборудованных входных групп пандусами;

частично выполняется условие: - наличие адаптированных поручней, расширенных дверных проемов (выполняются в 2-х зданиях, в здании выставочного комплекса (Лит. «Г») дверные проемы узкие, не приспособлены для перемещения инвалидной коляски - расширение дверных проемов невозможно по техническим причинам);

не выполняется условия: - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; - сменные кресла-коляски; - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

Расчет показателя 1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; полностью выполняется 1 условие, частично выполняются - 1, среднее значение показателя по организации составило 33,3 балла.

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

выполняются условия:

1) наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

2) 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);

3) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме (аудио-туры, виртуальные экскурсии);

не выполняется условия: - 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).

Расчет показателя 2: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; выполняются 3 условия, что составляет 60 баллов.

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

В опросе приняли участие 20 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 | 33,3 баллов |
| Показатель 2 | 60 баллов |
| Показатель 3 | 100 баллов |
| Итого по критерию (К3) | (0,3\*33,3)+(0,4\*60)+(0,3\*100) = 64 балла |

Фактическая оценка по данному критерию составила 64 балла из 100 возможных.

**Предложения:** предусмотреть возможность оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов-колясочников в здании Лит. «А, А1, А2».

**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.

Таблица 1

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями

| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018 | Наименование информационного объекта (*k*) | Наличие объекта - V, отсутствие объекта – 0 |
| --- | --- | --- |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на **информационных стендах** в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 1 | Наименование организации культуры – юридического лица | V |
| 2 | Наименование филиала (структурного подразделения) организации культуры | -(не имеет) |
| 3 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации | V |
| 4 | Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | V |
| 5 | Режим, график работы организации культуры | V |
| 6 | Контактные телефоны | V |
| 7 | Адрес электронной почты | V |
| 8 | Сведения о видах предоставляемых услуг, в том числе перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | V |
| 9 | Информация о планируемых мероприятиях | V |
| 10 | План эвакуации | V |
| 1.2 | Соответствие информации о деятельности учреждения размещенной на **общедоступных информационных ресурсах** перечню информации и требованиям к ней, установленным приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277  | 1 | Полное наименование организации культуры | V |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры | V |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры | V |
| 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда | V |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | V |
| 6 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | V |
| 7 | Режим, график работы организации культуры | V |
| 8 | Контактные телефоны | V |
| 9 | Адрес электронной почты | V |
| 10 | Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений | V |
| 11 | Сведения о видах предоставляемых услуг | V |
| 12 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | V |
| 13 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги |
| 14 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | V |
| 15 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | V |
| 16 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | V |
| 17 | Информация о планируемых мероприятиях | V |
| 18 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | V |
| 19 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | V |
| 20 | План по улучшению качества работы организации | V |

Таблица 2

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

| *№* | *Наименование показателя* | *Количество удовлетворенных, Куд* | *Количество опрошенных, Копрош* | *Доля удовлетворенных**У=(Куд/Копрош)х100* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1.1 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на***информационных стендах*** в помещении организации | 188 | 188 | 100 |
| 1.2 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на***официальном сайте*** организации | 187 | 187 | 100 |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.) | 210 | 210 | 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.) | 20 | 20 | 100 |
| 4. | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих ***первичный контакт*** и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию | 109 | 109 | 100 |
| 5. | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих ***непосредственное оказание услуги****,* при обращении в организацию | 212 | 212 | 100 |
| 6. | 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.) | 161 | 161 | 100 |
| 8. | Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.) | 178 | 178 | 100 |
| 9. | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | 213 | 213 | 100 |
| 10. | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации | 218 | 218 | 100 |

Ректор ЧОО ВО-Ассоциация

«Тульский университет (ТИЭИ)»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Б. Карпов