

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о  
качестве условий оказания услуг

**Муниципальное учреждение культуры  
«Венёвский краеведческий музей»**

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей».

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая 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 ([mukvkm.ru](http://mukvkm.ru)), информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- 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 150 респондента, в том числе 51 мужчина и 99 женщин, в следующих возрастных категориях:

- До 25 лет – 22чел. – 14,7 %;
- 26 – 40 лет – 48 чел. – 32 %;
- 41 – 60 лет - 53 чел. – 35,3 %;
- Старше 60 лет – 27 чел. – 18 %.

В опросе приняли участие 10 человек с ограниченными возможностями.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 88,5 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 88,5 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 54 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 100 из 100 баллов.

Значения показателей и общих критериев оценки качества условий оказания услуг организацией, приведены в приложении 1 к отчету.

Результаты обобщения информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организаций, представлены в таблице 1 настоящего отчета;

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг приведены в таблице 2 настоящего отчета.

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

В ходе проведения оценки выявлены следующие основные недостатки в работе организаций:

1. На официальном сайте организации отсутствует раздел «Независимая оценка качества» (имеющаяся на главной странице сайта организации ссылка «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями» на Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru предполагает ряд дополнительных действий для поиска информации о данной организации);

2. Низкий уровень комфортности предоставления услуг (отсутствует зона отдыха, оборудованная соответствующей мебелью; требуется проведения ремонта крыши, косметического ремонта помещений).

3. Низкий уровень доступности услуг для инвалидов - здание старой постройки (реконструкции не подлежит) - провести опрос получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья на предмет необходимости производства дополнительных мер по улучшению качества и увеличению количества предоставления услуг маломобильным категориям граждан.

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры». Фактическая оценка по данному критерию составила 88,5 баллов из 100 возможных.

Официальный сайт организации имеет удобную навигацию, информация размещенная на сайте доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух; имеется альтернативная

версия сайта организации для инвалидов по зрению, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Однако информация о деятельности организации на сайте размещена не в полном объеме. Отсутствуют результаты независимой оценки качества оказания услуг организацией и план по улучшению качества работы организации за предыдущий период оценки. Имеющаяся на главной странице сайта организации ссылка «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями» на Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru предполагает ряд дополнительных действий для поиска информации о данной организации.

Вместе с тем, открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации и на информационных стендах в помещениях организации удовлетворены 100% опрошенных респондентов.

Предложения: на официальном сайте организации создать раздел «Независимая оценка качества».

2. «Комфортность условий предоставления услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Комфортностью условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.) удовлетворены 100% респондентов от общего количества опрошенных.

При выезде оператора на место, отмечено, что организация размещается в историческом здании, построенном в конце XVII в.. В здании организации в помещениях чисто и уютно, санитарно-гигиенические помещения доступны и исправны, имеется понятная навигация внутри здания; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте), доступность записи на получение услуги по телефону.

Однако отсутствует зона отдыха, оборудованная соответствующей мебелью. Здание нуждается в ремонте крыши и косметическом ремонте помещений.

Предложения: организовать в музее зону отдыха оборудованную соответствующей мебелью; предусмотреть возможность проведения ремонта крыши, косметического ремонта помещений.

3. «Доступность услуг для инвалидов». Фактическая оценка по данному критерию составила 54 баллов из 100 возможных.

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

В опросе приняли участие 10 респондентов данной категории населения, которые показали 100%-ю удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

При проведении выездов на места выявлено, что здание организации старой постройки (конец XVII в.) и имеет уровень доступности услуг учреждения для категорий граждан с ограниченными возможностями здоровья (маломобильных) на уровне нормативно-технического регулирования времен проектирования здания – санитарно-гигиенические помещения не приспособлены для инвалидов-колясочников.

Все недостатки технической оснащённости зданий организации компенсируются организацией работы персонала, проинструктированного об особенностях работы с различными категориями посетителей, включая маломобильных, о чем свидетельствует высокая оценка, полученная в результате опроса данной категории населения.

Предложение: провести опрос получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья на предмет необходимости производства дополнительных мер по улучшению качества и увеличению количества предоставления услуг маломобильным категориям граждан.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации». Фактическая оценка по данному критерию составила 100 балла из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 100 балла из 100 возможных.

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Графиком работы организации, а также условиями оказания услуг в организации в целом удовлетворены 100% опрошенных респондентов,

Вместе с тем, при проведении опроса, респонденты высказали пожелание - сделать воскресенье рабочим днем.

Как показывает статистика опрошенных, готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым - 100% респондентов.

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	1	Наименование организации культуры – юридического лица	V
		2	Наименование филиала (структурного подразделения) организации культуры	V

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018	Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )		Наличие объекта - V, отсутствие объекта – 0		
	информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	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		

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018	Наименование информационного объекта (к)	Наличие объекта - V, отсутствие объекта - 0	
	10	Структура организации, фамилии, имени, 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	- (не предусмотрена)
	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	-
	20	План по улучшению качества работы организации	(отсутствует соответствующий раздел на сайте)

Таблица 2

## Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <b>информационных стендах</b> в помещении организации	142	142	100
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <b>официальном сайте</b> организации	100	100	100
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	150	150	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.)	10	10	100
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>первичный контакт</b> и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	99	99	100
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>непосредственное оказание услуги</b> , при обращении в организацию	150	150	100
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании <b>дистанционных форм</b> взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	126	126	100
8.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	137	137	100
9.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	149	149	100
10.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	150	150	100

Ректор ЧОО ВО-Ассоциация  
«Тулский университет (ТИЭИ)»



Е.Б. Карпов