Общество с ограниченной ответственностью **«С П Е К Т Р»**

*Группа социально-политического мониторинга и маркетинговых исследований*

153000, г. Иваново, пер. Подгорный, д. 5, тел.: +7 (495) 011-00-06, www.spectrum37.ru

|  |  |
| --- | --- |
| Согласовано:Глава Администрации Большекрепинского сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Ю. Мирошников«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. | Утверждаю:Директор Общества с ограниченной ответственностью «Спектр»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Е. Ушенков«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. |

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**по результатам сбора и обобщения информации
для проведения независимой оценки качества
условий оказания услуг учреждением культуры**

Подготовлено для Администрации

Большекрепинского сельского поселения

Сентябрь – декабрь, 2022 год

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Общая характеристика исследования ……………………………………….……** | **3–12** |
| 1.1. Методический паспорт исследования …………………………………….… | 3 |
| 1.2. Описание методики формирования рейтингов организации ………………. | 5 |
| **2. Результаты обобщения информации о качестве условий оказания услуг …….** | **13–18** |
| 2.1. Результаты анализа информации об организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах ……………....………………… | 13 |
| 2.2. Результаты анализа удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг ……………...………………...………….……………… | 14 |
| 2.3. Результаты анализа комфортности условий предоставления услуг в организации культуры ………………...……………………….….………..………… | 15 |
| 2.4. Результаты анализа доступности услуг для инвалидов ………………….…. | 16 |
| 2.5. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организации ……………………………….…………...……… | 17 |
| 2.6. Основные недостатки в работе организации. Предложения по улучшению качества работы ………………………………...…………..………...…………… | 18 |
| **3. Основные выводы и рекомендации по результатам исследования ……………** | **19–19** |
| **4. Приложения …………………………….……………………………...........…......…** | **20–22** |
| 4.1. Учреждения культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году ………………………….... | 20 |
| 4.2. Опросный инструментарий (анкета для опроса получателей услуг) ……… | 21 |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ**

**1.1. Методический паспорт исследования**

Сбор и обобщение информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры были проведены сотрудниками ООО «Спектр» в октябре-ноябре 2022 года по заказу Администрации Большекрепинского сельского поселения в рамках Договора № 4 от «30» мая 2022 г.

Нормативно-правовой базой для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг стали:

1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

2. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (в ред. от 05 декабря 2017 № 392-ФЗ).

3. Постановление Правительства Российской Федерации 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».

4. Приказ 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».

5. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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».

6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 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».

8. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9. Приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. N 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и форме ее предоставления)».

**Цель исследования** – получение сведений о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве оказания услуг организациями.

**Задачи исследования:**

1) оценка открытости и доступности информации, размещенной на официальном сайте организации и информационных стендах в помещениях организации;

2) анализ удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг;

3) анализ условий оказания услуг в учреждении культуры;

4) расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организации;

5) построение рейтингов организации;

6) выявление основных недостатков в работе организации.

**Объект оценки** – Муниципальное бюджетное учреждение культуры Большекрепинский сельский дом культуры.

**Предмет исследования** – открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность и вежливость работников организации; удовлетворенность получателей условиями оказания услуг.

В ходе независимой оценки для определения значений показателей применялись следующие **методы**:

1. Анализ сайта учреждения культуры, организации образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для оценки открытости и доступности информации о деятельности организации.

2. Контрольные мероприятия для оценки наличия на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и их функционирования.

3. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов на основании данных самообследования организации.

4. Он-лайн опрос получателей услуг для выявления удовлетворённости полнотой и доступностью информации об организации, доступностью услуг для инвалидов, доброжелательностью, вежливостью работников организации и условиями оказания услуг.

**Основные параметры выборки.** Объем выборочной совокупности респондентов исследования определялся, исходя из общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки и в соответствии с требованиями, установленными п. 2.7 Распоряжения Министерства культуры РФ № Р-1681 от 18.12.2020 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры» и составил 150 человек.

По итогам сбора информации проведения социологического исследования нами был составлен сводный отчет в формате Microsoft Excel, обобщающий количественные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, а также текстовый отчет в формате Microsoft Word.

**1.2. Описание методики формирования рейтингов организации**

Рейтинги учреждений культуры рассчитывались на основании системы показателей, утвержденных Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 **(табл. 1)**.

**Табл. 1.** Показатели, характеризующие общие критерии

оценки качества условий оказания услуг

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели**  |
| **I. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещении организации;- на официальном сайте организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет». |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:- телефона;- электронной почты;- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |
| 1.3. | 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 образовательных услуг). |

*Продолжение табл. 1*

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели**  |
| **II. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:- наличие зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;- санитарное состояние помещений организации;- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.). |
| 2.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| **III. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению слуховой 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);- наличие альтернативной версии сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг-инвалидов). |

*Окончание табл. 1*

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели**  |
| **IV. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). |
| **V. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). |

**Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах. Их максимально возможное значение составляет 100 баллов:**

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации.

1. Значение показателя оценки качества **«Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации»** (Пинф) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд +Исайт |  )×100, | (1.1) |
| 2×Инорм |

где:

Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Инорм – объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. Значение показателя оценки качества **«Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»** (Пдист) определялось по формуле:

Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)

где:

Тдист – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 20 баллов за каждый дистанционный способ);

Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

3. Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы»** (Поткруд), определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поткруд= ( | Устенд +Усайт |  )×100, | (1.3) |
| 2×Чобщ |

где:

Устенд – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

4. Значение показателя оценки качества **«Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг»** (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)

где:

Ткомф – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

5. Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы»** (Пкомфуд) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пкомфуд =  | Укомф |  ×100, | (2.2) |
| Чобщ |

где:

Укомф – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

6. Значение показателя оценки качества **«Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»** (Поргдост) определялось по формуле:

Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)

где:

Торгдост – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.

7. Значение показателя оценки качества **«Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»** (Пуслугдост) определялось по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

8. Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»** (Пдостуд) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пдостуд = ( | Удост |  )×100, | (3.3) |
| Чинв |

где:

Удост – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;

Чинв – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

9. Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы»** (Пперв.конт уд) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.конт уд = ( | Уперв.конт |  )×100, |  (4.1) |
| Чобщ |

где:

Уперв.конт – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

10. Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы»** (Показ.услугуд) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг |  )×100, | (4.2) |
| Чобщ |

где:

Уоказ.услуг – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг;

11. Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия»** (Пвежл.дистуд) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист |  )×100, | (4.3) |
| Чобщ |

где:

Увежл.дист – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

12. Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)»** (Преком) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком |  )×100, | (5.1) |
| Чобщ |

где:

Уреком– число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

13. Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»** (Порг.услуд) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл |  )×100, | (5.2) |
| Чобщ |

где:

Уорг.усл – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

14. Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы»** (Пуд) определялось по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд |  )×100, | (5.3) |
| Чобщ |

где:

Ууд– число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

**Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества,** рассчитывался по формуле:

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации, рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,5×Пnкомф.усл + 0,5×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

Пnинф **...** Пnуд  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам 1.1 – 5.5.

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ**

**УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**2.1. Результаты анализа информации об организации культуры, размещенной
на общедоступных информационных ресурсах**

Для оценки открытости и доступности информации об организации культуры был проанализирован официальный сайт организации, подлежащей независимой оценке качества в 2022 году. Проверялось соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 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"».

Результаты оценки соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, представлены в **табл. 2**.

Степень соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям составляет **60,0 баллов** из 100 возможных.

На официальном сайте организации в сети Интернет отсутствует информация о структуре и органах управления организации культуры, материально-техническом обеспечении предоставления услуг, а также копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации и копия о порядке предоставления услуг за плату. На стенде в организации также отсутствует 4 вида информации.

**Табл. 2.** Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме),

установленным нормативными правовыми актами \*

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид информации об организации** | **Информационные ресурсы** |
| Сайт | Стенд |
| Дата создания организации культуры, ее учредитель, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты | 1 | 1 |
| Структура и органы управления организации культуры | 0 | 1 |
| Виды предоставляемых услуг организацией культуры | 1 | 1 |
| Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | 0 | 1 |
| Копия устава организации культуры | 1 | 1 |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 0 | 0 |
| Копия документа о порядке предоставления услуг за плату | 0 | 0 |
| Информация, которая размещается по решению организации культуры, а также информация, размещение которой являются обязательными в соответствии с законодательством РФ (информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения; полное и сокращенное наименование организации культуры) | 1 | 1 |
| Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация (информация о планируемых мероприятиях; Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ) | 1 | 0 |
| Информация о проведении независимой оценки качества  | 1 | 0 |
| **Показатель соответствия информации,** *баллы* | **60,0** |

\* «1» – информация представлена; «0» – информация отсутствует

**2.2. Результаты анализа удовлетворенности получателей услуг качеством
условий оказания услуг**

Удовлетворённость получателей услуг организацией культуры качеством условий оказания услуг оценивалась на основании результатов телефонного опроса, проведенного по вопроснику, составленному с учетом требований методики, утверждённой приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 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» **(Прил. 2)**.

От 60% до 100% получателей услуг организации культуры удовлетворены всеми включенными в оценку параметрами условий оказания услуг **(табл. 3**). Как показывают результаты опроса, удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания можно считать высокой по некоторым показателям. Однако удовлетворенность комфортностью условий и доступностью услуг для инвалидов составляет менее 75%.

**Табл. 3.** Результаты опроса получателей услуг, *%*

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатели** | **%** |
| Обращение к информации на стендах | 90,0 |
| Удовлетворенность информацией на стендах | 96,0 |
| Обращение к официальному сайту | 69,0 |
| Удовлетворённость информацией на сайте | 100,0 |
| Удовлетворённость комфортностью условий  | 71,0 |
| Наличие группы инвалидности | 10,0 |
| Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | 60,0 |
| Удовлетворённость доброжелательностью при первичном контакте | 100,0 |
| Удовлетворённость доброжелательностью при оказании услуги | 98,0 |
| Использование дистанционных способов взаимодействия | 69,0 |
| Удовлетворённость доброжелательностью при дистанционном взаимодействии | 97,0 |
| Готовность рекомендовать организацию | 100,0 |
| Удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг | 94,0 |
| Удовлетворённость условиями оказания услуг в целом | 98,0 |

**2.3. Результаты анализа комфортности условий предоставления услуг
в организации культуры**

К числу показателей, характеризующих комфортность условий для предоставления услуг, отнесены следующие:

* наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
* наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
* наличие и доступность питьевой воды;
* наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации;
* транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
* доступность записи на получение услуги.

Уровень обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг составил **20 баллов** – в организации отсутствуют следующие компоненты комфортности: навигация внутри организации, доступность питьевой воды, санитарное состояние помещений, транспортная доступность, возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги **(табл. 4)**.

**Табл. 4.** Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг \*

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатели комфортности условий** | **Наличие в организации** |
| Наличие зоны ожидания | 1 |
| Навигация внутри организации | 0 |
| Доступность питьевой воды | 0 |
| Санитарное состояние помещений | 0 |
| Транспортная доступность | 0 |
| Доступность записи | 0 |
| **Итоговое значение показателя,** *баллы* | **20,0** |

\* «1» – условие имеется; «0» – условие отсутствует

**2.4. Результаты анализа доступности услуг для инвалидов**

Доступность услуг организации культуры для инвалидов анализировалась в двух аспектах:

1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.
2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Итоговое значение показателя «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» составило **0 баллов** из 100 **(табл. 5)**.

**Табл. 5.** Оборудование помещений организации культуры

и прилегающей к ней территориис учетом доступности для инвалидов \*

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатели доступности для инвалидов** | **Наличие в** **организации** |
| Оборудование входных групп пандусами/ подъемными платформами | 0 |
| Наличие выделенных стоянок | 0 |
| Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 0 |
| Наличие сменных кресел-колясок | 0 |
| Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений | 0 |
| **Итоговое значение показателя,** *баллы* | **0,0** |

\* «1» – условие имеется; «0» – условие отсутствует

В организации отсутствует оборудование помещений с учетом доступности для инвалидов.

Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими составило **20 баллов** из 100 **(табл. 6)**.

**Табл. 6.** Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих

инвалидам получать услуги наравне с другими \*

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатели доступности для инвалидов** | **Наличие** **в организации** |
| Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 0 |
| Дублирование надписей и знаков шрифтом Брайля | 0 |
| Возможность предоставления услуг сурдо- / тифлосурдопереводчика | 0 |
| Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению | 1 |
| Возможность сопровождения инвалидов работниками организации | 0 |
| Возможность предоставления услуг дистанционно/ на дому | 0 |
| **Итоговое значение показателя,** *баллы* | **20,0** |

\* «1» – условие имеется; «0» – условие отсутствует

В организации отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей и знаков шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдо- / тифлосурдопереводчика, возможность сопровождения инвалидов работниками организации, возможность предоставления услуг дистанционно/ на дому.

**2.5. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организации**

В результате анализа и обобщения информации о качестве условий оказания услуг были вычислены показатели, характеризующие пять критериев оценки качества и интегральный показатель. Значения этих показателей приведены в **табл. 7.**

**Табл. 7.** Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

условий оказания услуг в организации, *баллы*

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатели** | **Значения** |
| I. Показатель, характеризующий открытость и доступность информации об организации | 87,2 |
| II. Показатель, характеризующий комфортность условий предоставления услуг | 45,5 |
| III. Показатель, характеризующий доступность услуг для инвалидов | 26,0 |
| IV. Показатель, характеризующий доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы | 98,6 |
| V. Показатель, характеризующий удовлетворенность условиями оказания услуг | 97,8 |
| **Интегральный показатель оценки качества** | **71,02** |

Как показали полученные результаты, основной вклад в снижение интегрального показателя оценки качества вносит критерий «Доступность услуг для инвалидов» и «Комфортность условий предоставления услуг». Значения остальных показателей находятся на высоком уровне.

**2.6. Основные недостатки в работе организации.**

**Предложения по улучшению качества работы**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры были выявлены следующие недостатки.

1. Отсутствие на информационном стенде организации и на официальном сайте организации в сети Интернет части информации, а именно: информация о структуре и органах управления организации культуры, материально-техническом обеспечении предоставления услуг, а также копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации и копия о порядке предоставления услуг за плату, а также иная информация.

2. Отсутствие обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг, а именно: навигация внутри организации, доступность питьевой воды, санитарное состояние помещений, транспортная доступность, возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги.

3. Отсутствие в учреждении ряда условий доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/ подъемными платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок и наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

4. Необеспеченность учреждения культуры условиями доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование звуковой и зрительной информации, надписей и знаков шрифтом Брайля, возможность предоставления сурдо- / тифлосурдопереводчика, возможность сопровождения инвалидов работниками организации, возможность предоставления услуг дистанционно / на дому.

Участники опроса высказали следующие предложения по улучшению качества условий оказания услуг:

Отремонтировать здание, улучшить условия водоснабжения.

**3. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ**

По результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в 2022 году организациями культуры можно сделать следующие **основные выводы**.

1. В организации обеспечен достаточно высокий уровень открытости и доступности информации, размещенной на общедоступных информационных источниках. Однако на официальном сайте организации в сети Интернет отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, а также копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации и копия о порядке предоставления услуг за плату.

2. В организации имеются недостатки в обеспечении условий комфортности предоставления услуг.

3. Имеются недостатки в обеспечении доступности услуг для инвалидов.

4. Интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Большекрепинский сельский дом культуры составил **71,02 баллов** из 100 возможных.

По результатам анализа информации о качестве условий оказания услуг в организации можно дать **следующие рекомендации**.

1. Разместить на официальном сайте организации в сети Интернет недостающую информацию.

2. Устранить имеющиеся недостатки в обеспечении комфортности предоставления услуг.

3. Устранить имеющиеся недостатки в обеспечении доступности услуг для инвалидов.

4. Рассмотреть возможность реализации предложений получателей услуг.

**4. ПРИЛОЖЕНИЯ**

**4.1.**  **Учреждения культуры, в отношении которых проводится**

**независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Адрес** **организации** | **ФИО руководителя** | **Телефон** | **Электронная почта** | **Сайт** |
| Муниципальное бюджетное учреждение культурыБольшекрепинский сельский дом культуры | Ростовская область, Родионово-Несветайский район,ст. Большекрепинская,ул. Ленина, д. 8 | Пуголовкина ИринаГригорьевна | (86340) 24426, (86340) 24422 | irina.pugolowkina@mail.ru | https://sdk-bolshekrepensky.ru/ |

**4.2. Опросный инструментарий (анкета для опроса получателей услуг)**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

1. Да 2. Нет 🡪 ПЕРЕХОД К [ВОПРОСУ № 3](#P87)

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

1. Да 2. Нет

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

1. Да 2. Нет 🡪 ПЕРЕХОД К [ВОПРОСУ №](#P87) 5

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

1. Да 2. Нет

**5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации; доступность записи на получение услуги и прочие условия)?**

1. Да 2. Нет

**6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

1. Да 2. Нет 🡪 ПЕРЕХОД К [ВОПРОСУ №](#P87) 8

**7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

1. Да 2. Нет

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?**

1. Да 2. Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?**

1. Да 2. Нет

**10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, сервис для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?**

1. Да 2. Нет 🡪 ПЕРЕХОД К [ВОПРОСУ № 12](#P87)

**11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и в прочих дистанционных формах)?**

1. Да 2. Нет

**12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

1. Да 2. Нет

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации и прочее)?**

1. Да 2. Нет

**14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. Да 2. Нет

**15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

**16. Ваш пол?**

1. Мужской

2. Женский

**17. Ваш возраст** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(укажите сколько Вам полных лет)*

**18. Название населенного пункта, в котором проведен опрос** *(напишите)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**19. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг** *(напишите)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Благодарим Вас за участие в опросе!**